

Lexicon

nabijheid en sociaal werk

Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J.,
Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J. en Sprinkhuizen, A. (red.)



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Werkplaatsen
Social Domein



Werkplaats Sociaal Domein
Amsterdam en Omgeving



Colofon

Redactie: Lex Veldboer (Hogeschool van Amsterdam), Radboud Engbersen (Movisie), Erna Hooghiemstra (Hogeschool van Rotterdam), Judith Jansen (Movisie), Laura Koeter (Hogeschool van Amsterdam), Lou Repetur (Movisie), Jesper Rözer (Hogeschool van Amsterdam), Ard Sprinkhuizen (Hogeschool Utrecht).

Eindredactie: Tea Keijl en Irna van der Wekke.
Vormgeving: ontwerpburo suggestie & illusie.

September 2022 (Versie 1.0).

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding:

© Movisie, Werkplaatsen Sociaal Domein, Werkplaatsen Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving.

De inhoud van deze publicaties is met grote zorg samengesteld. Desondanks zijn de betrokken organisaties en auteurs niet aansprakelijk voor de eventuele schade die ontstaat door het gebruik van deze informatie.

Graag citeren als:

Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J., & Sprinkhuizen A. (Reds.) (2022). Lexicon nabij sociaal werk (versie 1.0). Movisie en de Werkplaatsen Sociaal Domein.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Jos van der Lans	
Inleiding - over nabijheid	8
Sociaal	
Sociale basis	15
Radboud Engbersen & Ard Sprinkhuizen	
Wederkerigheid	21
Femmianne Bredewold	
Vertrouwen	26
Monique Kremer	
Menselijk en sociaal kapitaal	32
Lisbeth Verharen & Jesper Rözer	
Sociale afstand	38
Jesper Rözer & Beate Völker	
Segregatie	45
Guido Walraven	
Eenzaamheid	50
Anja Machielse	
Geografisch	
Leefbaarheid	55
Nanke Verloo	
Straatcultuur	61
Femke Kaulingfreks	
Alledaagse attentheid	67
Monique Kremer	
Publieke ruimte	72
Radboud Engbersen	
Bewonersinitiatieven	78
Menno Hurenkamp	
Samenleven	84
Lex Veldboer	
Buurteffecten	89
Fenne Pinkster	
Verhuiselijking	94
Jan Willem Duyvendak	



Professioneel

Integraal werken	99
Hilde van Xanten & Silke van Arum	
Relationeel Sociaal Werk(en)	106
Kristel Driessens	
Achter de voordeur	112
Thomas Kampen	
Sociale teams	117
Marja Jager-Vreugdenhil	
Politiek actorschap	122
Marc Hoijtink	
Samenlevingsopbouw	128
Marcel Spierts & Mariël van Pelt	
Pedagogische civil society	134
Saskia Wijsbroek & Marije Kesselring	
Maatwerk	140
Patricia van Echtelt & Esther van den Berg	
Sociaal Schaduwwerk	145
Saskia Welschen & Mieke Schrooten	
Ervaringsdeskundigheid	151
Saskia Keuzenkamp & Ed van Hoorn	
Praktijkleren	157
Marc Hoijtink & Mariël van Pelt & Laura Koeter	
Presentie	162
Elly Beurskens	

Institutioneel

Leefwereld en systeemwereld	167
René Gabriëls	
Evidence-based werken	172
Renske van der Zwet	
Preventie	178
Carla Kolner	
Sociale technologie	185
Christa Nieuwboer & Ines Schell-Kiehl	
Zorg thuis	191
Rick Kwekkeboom	
Werken aan institutionele nabijheid: de boundary spanner	197
Duco Bannink & Hans Bosselaar	
Auteursbeschrijvingen	202

Voorwoord

Jos van der Lans

Begin jaren zeventig zocht een groep vrijwillige redacteuren van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) naar een naam voor het vernieuwde maandelijkse ledenblad. Bij voorkeur een originele naam, want de tijden waren aan het veranderen. Maatschappelijk werkers zochten naar een identiteit die aansloot bij de nieuwe sociale vraagstukken waarmee ze te maken kregen. Na veel wikken en wegen kozen ze voor *De Sleutelaar*. Voor een tot dat moment redelijk statige vereniging als de NVMW was dat een verrassende vondst. Met de naam wilde de redactie vooral het praktische handwerk van het maatschappelijk werk benadrukken. Een sleutelaar is niet voor één gat te vangen en vindt ergens in zijn gereedschapskist wel een sleutel tot een oplossing.

De nieuwe naam hield het een jaargang uit. In 1972 verscheen het ledenblad alweer onder de weinig verrassende titel: *NVMW Nieuws*. Veel maatschappelijk werkers vonden *De Sleutelaar* verschrikkelijk. Ze herkenden zich er totaal niet in. Zij zagen zich niet als amateuristische klussers, maar als beoefenaren van een serieus vak, dat kon bogen op een decennialange traditie en dat hulp bood aan gezinnen die op enigerlei wijze in de problemen waren geraakt. Dat verdiende een passend visitekaartje.

Het was een voorbode van een vorm van onduidelijkheid die het sociaal werk in Nederland nog decennialang zou achtervolgen. Is het een vak met een welomschreven beroepsgroep die daarvoor een speciale opleiding heeft genoten? Beperkt het zich tot een afgebakend soort problemen of neemt het alle ellende van de samenleving op zijn schouders? Werkt het vak strikt methodisch of sleutelt het naargelang de omstandigheden? Moeten sociaal werkers ook actief kritisch optreden tegen misstanden in de samenleving of beperken ze zich tot de hulpvragen die op hun weg komen? Zijn ze er vooral voor individuen-in-nood of bemoeien ze zich ook met gemeenschappen? Vormen ze eigenlijk wel een familie? En wat verbindt hen dan?

Die laatste vraag drong zich in de jaren zeventig steeds dringender op. Onder de vlag van het welzijnswerk groeide het aantal beroepsgroepen dat zich met sociale problemen bezighield gestaag. Opbouwwerkers, sociaal-cultureel werkers, jongerenwerkers, vormingswerkers, migrantenwerkers – gevoed door steeds meer subsidiestromen formeerde zich een heuse bedrijfstak. Daar hoorde, zo klonk het midden jaren zeventig, ook een beroepsorganisatie voor welzijnswerkers bij.

De al dertig jaar bestaande Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers heeft daar vier jaar over vergaderd. Gaan we daarin mee? Doen we het wel? Doen we het niet? Een deel van de aangesloten maatschappelijk werkers wilde wel een algemenere beroepsvereniging, maar dan zonder de opbouwwerkers, want dat vond men een heel andere groep. Dat waren maatschappijveranderaars, en niet – zoals maatschappelijk werkers – individuele hulpverleners.

Uiteindelijk lukte het in 1978 toch om alles in één beroepsorganisatie onder te brengen. Tijdens een speciaal congres in Culemborg werd de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers (NOW) opgericht. De organisatie telde een kleine 2500 leden en schoot energiek uit de startblokken. Maar al snel keerde het tij. Had het kabinet-Den Uyl (1973-1977) welzijnsbevordering nog een hoge prioriteit gegeven, de daaropvolgende kabinetten sloegen een compleet andere toon aan.

Na een decennium van ongebreidelde groei moesten welzijnswerkers zich ineens gaan verweren tegen de vaak meedogenloze en vrijwel altijd karikaturale kritiek, waarbij columnisten als Jan Blokker regelmatig olie op het vuur gooiden. Binnen de jonge beroepsorganisatie zag men dat

met lede ogen aan. Uiteindelijk leidt dit alles tot een grote interne verdeeldheid en heft de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers zichzelf in 1988 moegestreden op. De verschillende beroepsgroepen moeten de beroepsorganisatie en -ontwikkeling weer zelf ter hand nemen, iets waar alleen de maatschappelijk werkers in slagen. Zij vallen terug op de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers, lange tijd de enige serieuze beroepsorganisatie binnen het sociaal domein.

Deze geschiedenis is relevant omdat het grote consequenties heeft gehad voor hoe we in Nederland gedurende een lange periode de kennisverzameling en begripsvorming in het sociaal domein hebben georganiseerd. Namelijk als los zand. Bij gebrek aan overkoepeling en ervaren samenhang creëerde elke werksoort zo haar eigen bubbel. In grove lijnen was vastgelegd wat wel en niet tot de competentie werd gerekend en waarvoor met behulp van programmegefinancierde kennisinstituten specifieke kennis werd verzameld. Onduidelijke financiering en alsmar dreigende bezuinigingen zorgden er bovendien voor dat alle in de jaren zeventig opgekomen welzijnsdisciplines permanent in een overlevingsmodus verkeerden. Dat is ook al niet bevorderlijk voor een kritische reflectie op de betekenis van het vak en de samenhang met andere sociale interventies.

Deze ontwikkeling bevorderde een dramatische verkokering van het sociaal domein en blokkeerde het nadenken over de vraag waarin werksoorten elkaar kunnen vinden en versterken. We zijn beter in het benoemen van wat maatschappelijk werkers en opbouwwerkers van elkaar onderscheidt dan waarin ze elkaar aanvullen, kunnen versterken en met elkaar kunnen samenwerken. We zijn geoefender in het benoemen van de competentieverschillen dan in het professioneel exploreren van de gezamenlijkheid. Dat laatste is ondanks alle beleidsmatige pleidooien voor integraal werken toch lange tijd een mentale no-go-area geweest. We konden het gewoon niet bedenken, we waren het ontleerd.

Hoe je het ook wendt of keert, de decentralisatie van het sociaal domein (Wmo, Participatiewet, Jeugdwet) in 2015 hebben hier met veel geweld verandering in aangebracht. Met dit beleid probeerde men te forceren waar de uiteenlopende werksoorten om allerlei redenen niet toe in staat waren. In 80 procent van de Nederlandse gemeenten besloot men tot het samenstellen van sociale wijkteams waarin professionals van verschillende komaf elkaar wekelijks in de ogen moesten kijken en met elkaar moesten samenwerken. De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers, de enige goed functionerende beroepsvereniging, opende opnieuw de deuren en vormde zich in het decentralisatiejaar 2015 om tot Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW), zeg maar een NOW 2.0.

En toen de wijkteams overrompeld werden door hulpvragen popte als vanzelf de discussie op hoe individuele ondersteuning en een collectieve op gemeenschapsvorming gerichte aanpak elkaar kunnen aanvullen. Een vraagstuk dat na het opheffen van de NOW in 1988 schromelijk onderbelicht was gebleven. En wat te denken van de groeiende belangstelling om scherper te bepalen hoe een vitale sociale infrastructuur of basis een vruchtbare voedingsbodem kan vormen voor sterke combinaties van formele en informele zorg? Of de hernieuwde aandacht voor samenlevingsopbouw en opbouwwerk die zich in beleidskringen en in stadhuisen manifesteert?

Kortom, de geest is uit de fles. De behoefte aan samenwerking, aan elkaar versterkende interventies wint het van de hokjesgeest die te lang het sociaal domein verkaveld heeft. Dat is pure winst, maar daar past ook een nieuwe vorm van bezinning en reflectie bij. Waarop stoelt de nieuwe gezamenlijkheid, welke begrippen horen daarbij, wat weten we er eigenlijk van, hoe kunnen we ze in het nieuwe licht van deze tijd beschouwen, duiden en verder brengen en welke dilemma's moeten we daarbij onder ogen zien? Het creëren van een nieuwe werkelijkheid is niet alleen een beleidsmatige of professionele opgave, maar ook een intellectuele uitdaging.

Met deze bundel wordt daartoe de handschoen opgenomen. Het startpunt is het begrip nabijheid, misschien wel het meest typerende kenmerk van het opereren van professionals in het sociaal domein. Ze opereren in de leefwereld van mensen en hebben daar (als het goed is) kennis van. Ze gebruiken de context van een wijk voor hun interventies, sluiten aan en zoeken samenwerking met vitale krachten zoals bewonersinitiatieven. Van hun organisaties en instituties vragen ze ruimte om in de nabijheid ook hun werk goed te doen. Een blik op de inhoudsopgave van deze bundel maakt duidelijk dat er vanuit het gegeven van nabijheid heel veel te vertellen is over het vak van sociaal werkers. Dicht bij mensen opereren, daar kleven ontegenzeggelijk voordelen aan, maar natuurlijk ook dilemma's, risico's en valkuilen. Het zou naïef zijn om die te verhullen.

Maar de winst zit echter in de overkoepeling, in het doordenken van een begrip dat kenmerkend is voor verschillende interventies in het sociaal domein, maar dat ze tegelijkertijd in een perspectief bijeenbrengt. Want met de gemeenschappelijke noemer van nabijheid wordt het lastig om elke casuïstiek als op zichzelf staand geval te zien. Wie de nabijheid professioneel deelt, gaat al snel op zoek naar ruimere verbanden, diepere oorzaken en gemeenschappelijke oplossingen. Wie elkaar door de nabijheid opzoekt en echt weet te vinden, wordt allicht een effectievere professional.

Dat gaat natuurlijk niet van vandaag op morgen. Dat is een zoektocht die het nodige intellectueel denkwerk vergt en tegelijk een beroep doet op professionele creativiteit. Daarbij zal men zonder gerichte beleidsmatige en institutionele aansturing al snel in oude gewoontes vervallen. Dat is op voorhand ook de verdienste van dit boek: het wijst de weg naar een ander begrip van het sociaal domein. Bovendien levert het bouwstenen op om sociaal werkers te ontdoen van het wat rommelige sleutelaarsimago waaraan ze eigenlijk nooit helemaal ontsnapt zijn. Dat daarvoor nog een lange weg te gaan is, moeten we maar voor lief nemen. Ze zijn immers ook al heel lang bezig.

Jos van der Lans, journalist en cultuurpsycholoog. Hij is onder meer initiatiefnemer van de Canon sociaal werk, waarvan hij sinds 2007 eindredacteur is.

Inleiding - over nabijheid

Een lexicon als gids

Nabijheid is een kernbegrip in het sociaal werk. Via nabijheid wordt gebouwd aan vertrouwen met cliënten, met wijken, met groepen in de samenleving. Aan een kritische beschouwing onttrekken we ons in dit lexicon niet. Nabijheid is niet de heilige graal – soms is afstand nemen nodig – maar aan de balanceeract tussen nabijheid en afstand ontleent het sociaal werk zijn kracht. In dit lexicon *Nabijheid en sociaal werk* komen meer dan dertig sleutelwoorden of lemma's bij elkaar die waardevol zijn bij het professioneel handelen en bij beleidspraktijken. Waardevol voor sociaal werkers, studenten, beleidsmakers, bestuurders en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. De lemma's zijn in vier clusters gegroepeerd: sociale nabijheid, geografische nabijheid, professionele nabijheid en institutionele nabijheid. Het zijn geen wederzijds elkaar uitsluitende categorieën, maar ze bieden wel een analytisch skelet. De lemma's vormen het hart van dit lexicon. Ze zijn geschreven door uiteenlopende experts, verbonden aan universiteiten, hogescholen, gemeenten en kennisinstellingen in Nederland en België. Om te komen tot een selectie van termen zijn we te rade gegaan bij sociaal werkers. Welke termen associëren zij met nabijheid? Wat zijn klassiekers en wat zijn nieuwe trends? Welke lemma's mochten er in het lexicon niet ontbreken? Dit lexicon biedt voor insiders en outsiders een overzicht van de belangrijkste begrippen rondom nabijheid in het sociaal domein. Bij elkaar vormen ze een gids voor iedereen die zoekt naar sleutelkennis over nabij sociaal werken.

Sleutelwoorden

Deze bundel over facetten van nabijheid kent een voorganger: *Open deuren: Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid* (2002). In deze publicatie van twintig jaar geleden zijn 28 sleutelwoorden die toen in beleidskringen met grote vanzelfsprekendheid gebruikt werden, kritisch tegen het licht gehouden. Vandaar de titel 'open deuren'. Het was immers een open deur om aandacht te besteden aan zaken als leefbaarheid, sociale cohesie, burgerschap, welzijn, preventie en professionalisering. Het belang en de betekenis van deze begrippen was toch evident? Want zie het gemak waarmee overheden en maatschappelijke organisaties deze begrippen door hun nota's strooiden en erover communiceerden. Maar zo evident was het belang en die betekenis ervan niet. De redacteurs van *Open deuren* wezen erop dat bepaalde termen soms wel heel mobiliserend kunnen zijn – iedereen is enthousiast – maar dat over de inhoud vaak grote meningsverschillen bestaan. Op conferenties en in vergaderingen kunnen ze dan ook voor enorme verwarring zorgen. Want waarover hebben we het als we spreken over integraal werken, preventie of sociale cohesie? Achter deze woorden gaan voor gebruikers vaak heel verschillende beelden, idealen en praktijken schuil. Het doel van *Open deuren* was om in deze verwarring orde te scheppen, en om de gebruikers van dergelijke woorden handvatten te bieden voor een wat bewuster en doordachter gebruik ervan.

Nu, twintig jaar later, ligt deze (digitale) opvolger er. Opnieuw hebben we een groot aantal sleutelwoorden bij elkaar gebracht. Anders dan *Open deuren* is dit lexicon niet in de eerste plaats gemaakt voor beleidsmakers, maar vooral voor sociaal werkers. Zij zijn immers degenen die het sociale domein in belangrijke mate vormgeven door een nabije manier van werken. Daarbij hopen we natuurlijk ook dat het lexicon zijn weg vindt naar een ander publiek, zoals maatschappelijke organisaties, beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, studenten en betrokkenen uit nabu-

rige domeinen. Opnieuw willen we handvatten bieden om gebruikers te motiveren begrippen bewust en doordacht te gebruiken. Zodat ze helderheid verschaffen in plaats van mist. Opnieuw willen we laten zien dat sommige begrippen minder evident zijn dan we denken. Het lexicon kan bijdragen aan reflectie op termen die we soms bijna gedachteloos gebruiken. Door het aanreiken van een begrippenapparaat waarmee sociaal werkers naar praktijken, beleidskwesties en maatschappelijke vraagstukken kunnen kijken, ontstaan ook nieuwe handelingsperspectieven waarmee sociaal werkers in hun alledaagse werk iets kunnen bewerkstelligen.

De belofte van nabijheid

Nabij werken en werken in nabijheid zijn tegenwoordig de norm. Bijna alle sociaalwerkorganisaties stellen tegenwoordig het werken dicht bij de leefwereld centraal. Dicht bij de burger – zo is het idee – laten maatschappelijke vraagstukken zich pas echt aanwijzen, doorgronden en aanpakken. Sociaalwerkorganisaties verkennen in opdracht van Nederlandse gemeenten samen met informele partijen de mogelijkheden van nabije ondersteuning. De verwachting is dat deze ondersteuning beter, sneller, warmer en goedkoper is. Beter omdat de hele mens in de wijk goed in beeld is. Sneller omdat er eerder inzicht is in wat nodig is. Warmer omdat de ondersteuning persoonlijk en relationeel is en goedkoper omdat nabij handelen een preventieve functie heeft. Voor elke context een passende oplossing, zo luidt de belofte van nabij werken.

In de nabijheidsfilosofie staat een ideaalbeeld centraal van solidariteit tussen wijkbewoners, de kracht van individuen en gemeenschappen, cocreatie van alle lokale partijen, de expertise en creativiteit van sociaal werkers en ruimte voor praktische kennis vanuit de leefwereld (Higson et al., 2022). De overheid heeft nog wel een rol, maar het liefst met aanzienlijk minder regie dan voorheen en bij voorkeur zo lokaal mogelijk (Hilhorst & Van der Lans, 2016). Die inzet wordt ook door burgers herkend. Neem bijvoorbeeld de uitgesproken waardering voor direct duurzaam contact tussen cliënten of bewoners en eerstelijnsprofessionals (Canon et al., 2021). Ook zijn er diverse aanwijzingen dat professionals die zich richten op maatwerk bij cliënten positievere scores op warmte en competentie dan professionals die zich richten op regels (De Boer, 2020).

Het gaat in de nabijheidsfilosofie overigens niet alleen over de handelende professional, maar ook over de inrichting van de fysieke leefomgeving: laagdrempelige accommodaties, publieke ruimten, alledaagse publieke en commerciële voorzieningen. Deze plekken vormen bij uitstek het gewenste operationele gebied van sociaal werkers en allerhande informele initiatieven. Er is een lange traditie binnen en buiten het sociaal werk die stelt dat de kwantiteit en kwaliteit van ontmoetingsruimten en de kwaliteit van de leefomgeving van grote invloed zijn op de onderlinge interacties van bewoners in wijken, buurten en dorpen (zie Klinenberg, 2018, voor een recent voorbeeld). Die opdracht tot verbinding in het gebied wint aan actualiteit met het oog op groeiende sociale afstanden tussen bevolkingsgroepen.

Het tegenbeeld van nabij sociaal werk is grootschalig en afstandelijk bureaucratisch handelen (Liodden, 2021). Lang gold institutionalisering van sociaal werk in steeds grotere maatschappelijke organisaties als gunstig en gewenst. De overheid kreeg daarin een stevig sturende rol, want: minder afhankelijk makend van de willekeur van het sociaal netwerk, een eerlijke vorm van oordeelsvorming, toedeling en herverdeling, en als garantie voor continuïteit.

Rond de millenniumwisseling kwamen bepaalde kenmerken van de verzorgingsstaat echter steeds meer onder vuur te liggen. Denk aan inefficiëntie, de onpersoonlijke solidariteit, het steeds grotere beroep op ondersteuning, en schematisch top-down-denken zonder oog voor lokale condities, kennis en tradities. De landelijke overheid, en menigmaal in het kielzog gemeenten, zouden ook te kil, afstandelijk en wantrouwend zijn naar groepen in kwetsbare posities. Illustraties van het uit de bocht vliegen van afstandelijke bureaucratische systemen zijn de

toeslagenaffaire en de soms onbarmhartige gemeentelijke bijstandspraktijken. De combinatie met het heersende neoliberale gedachtegoed leidde tot perverse effecten voor belangrijke delen van de bevolking. Er werd namelijk een steeds groter beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van met name kwetsbare burgers én op de markt, zonder daarbij de eigen verantwoordelijkheid van de rijksoverheid te erkennen.

Decentralisaties: hoge verwachtingen, weinig middelen

Gemeenten vormen in Nederland een tussenlaag als enerzijds uitvoerders van rijksbeleid en anderzijds nieuwe regisseurs bij decentralisaties. Hun middelen zijn vaak beperkt, maar de verantwoordelijkheden zijn sterk gegroeid door tal van decentralisaties. Het welzijnsbeleid was een van de eerste taken die gemeenten in 1987 toegeschoven kregen. Daarna ging het in hoog tempo verder, met als teken aan de wand de introductie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007. Verstrekking waren de transities in het sociaal domein in 2015. Gemeenten werden – voor een deel waren ze dat al – verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet, Jeugdwet en de uitgebreide Wmo 2015. Anno 2022 zijn gemeenten bovendien ook belast met onderwijsachterstandenbeleid, onderwijshuisvesting, de huisvesting en integratie van asielzoekers, en beschermd wonen. Daarnaast vervullen ze ook taken op gebieden als economische ontwikkeling, klimaatadaptatie, energietransitie, woningbouw, ruimtelijke ordening en verkeer en vervoer. Dit zijn allemaal taken die belangrijke implicaties hebben voor het lokaal en sociaal beleid en de sociale kwaliteit van wijken en buurten. Die taken krijgen gemeenten omdat ze in hun eigen woorden over de ‘nabijheid beschikken om te kijken naar de gevarieerde behoeften en mogelijkheden’ (VNG, 2019). Gemeenten beroepen zich er dus op dat ze dicht bij de burger staan dan de rijksoverheid en daardoor beter weten wat nodig is.

De verwachtingen over nabijheid als filosofie zijn met name voor het sociaal domein hooggespannen. De opgaven zijn ook groot. Tegelijkertijd zijn de middelen schaars. Vanuit de gedachte dat nabijheid van nature efficiënter is, wordt er door overheden maar beperkt geïnvesteerd in nabijheid. Er zijn bijna geen extra nabijheidsbudgetten en veel buurtvoorzieningen zijn verschaald of aan het verschromelen. Het is de inmiddels bekende gedachte van ‘meer voor minder’: minder geld, minder overheid, minder publieke voorzieningen en toch meer kwaliteit van (samen)leven.

Voor sociaal werk is het een worsteling om nabijheid vorm te geven zonder dat er geïnvesteerd wordt. Breed wordt onderkend dat het terugtreden van de rijksoverheid zorgt voor aanzienlijke investeringsgaten, onderbemenste voorzieningen en financiële schaarste in het sociaal domein. Daarmee vormt het een risico voor de lokale continuïteit en het aanpakken van structurele problemen. Geheel loslaten wil de rijksoverheid eigenlijk zelf ook niet. Sommige analisten zien de decentralisaties dan ook niet als een terugtrekking van de staat. Eerder zien ze het als een door de staat en door uitvoerende professionals aangestuurd proces om mensen verantwoordelijk te maken voor de zorg voor elkaar.

Nabijheid: de relationele zienswijze

Van oudsher is het sociaal werk verbonden met nabijheidsdenken door het centraal stellen van de relatie tussen professionals en bewoners. De sporen daarvan gaan ver terug. Denk aan het volksontwikkelingswerk dat in navolging van Jane Addams en Hull House in Chicago eind negentiende eeuw wortel schoot in Nederland, evenals het Toynbee- of settlement-work. Het was Arnold Toynbee (1852-1883), een docent uit Oxford, die met studenten het Londense East End introk om de kansarme bevolking met raad en daad bij te staan. In Nederland stichtte Helene Mercier in 1882 het eerste volkshuis in de Jordaan en Gezina Boerma-Bähler stichtte het eerste dorps huis in Eelde-Paterswolde. Juist in arme wijken en dorpen – dicht op de bevolking – werden deze voorzieningen gerealiseerd en vonden de eerste stappen naar sociaal werk plaats. Denk bijvoorbeeld ook aan de eerste opleiding wereldwijd

voor sociaal werk die in 1899 werd gestart in de toen nog sterk verpauperde Jordaan. En denk ook aan het woonmaatschappelijk werk waar Amsterdamse sociaal werkers avant la lettre als Johanna ter Meulen (1867-1937) en Louis Went (1865-1951) de werkwijze van Octavia Hill introduceerden. Net als Arnold Toynbee was Octavia Hill actief in de arme Londense wijk East End (Van der Linde, 2007). Maarten van der Linde (2010) schrijft over haar:

'Johanna ter Meulen is 26 jaar als zij in 1894 in de Jordaan begint met haar pionierswerk. Zij heeft het vak bij Octavia Hill geleerd en vanaf het begin ontwikkelt zij een outreachende werkwijze in het woningmaatschappelijk werk. Het is in Nederland een nieuwe werksoort. Zij vindt dat vrouwen dit werk als een volwaardig beroep betaald moeten uitvoeren. Door haar inzet wint zij het vertrouwen van haar huurders en daardoor kan zij mensen hulp bieden. Ze brengt haar woningen onder in de Woningmaatschappij Oud-Amsterdam, ze is bijna 43 jaar lang directrice en tegelijk woningopzichteres. Johanna is van mening dat 100 woningen het maximum is voor een verantwoord woningbeheer en persoonlijk contact met de gezinnen. Tot haar overlijden blijft zij dit werk zelf doen. Zij heeft elke week contact met haar huurders, om de huur te innen. Als 'haar' gezinnen problemen hebben, is zij niet te stuiten. [...] Ze vraagt advies als een gezin in haar ogen een veel te hoge premie moet betalen voor een verzekeringspolis. Ze maakt samen met een huisvrouw een plan voor afbetaling van schulden. Voor de oudste dochter in een gezin waar de moeder is overleden vraagt ze om plaatsing op de Amsterdamse Huishoudschool. Ze adviseert bij schoolkeuze en vervolgoedingen. Zij vraagt beurzen aan voor studiekosten van de kinderen van haar huurders. Zij loopt stage bij een polikliniek voor kinderziekten om de moeders te kunnen adviseren en doorverwijzen bij gezondheidsklachten van de kinderen.' (Van der Linde, 2010, p. 37)

Van der Linde vat haar werk samen met de begrippen outreachend, integraal, kleinschalig en persoonlijk. Het begrip relationele nabijheid zou eraan toegevoegd kunnen worden, evenals begrippen als maatwerk en vertrouwen winnen. Dezelfde begrippen zijn van toepassing op het werk van een andere pionier van het maatschappelijk werk, Marie Kamphuis, die in Nederland in de jaren vijftig en zestig het casework introduceerde. Casework is een uit de Verenigde Staten geïmporteerde vorm van individueel maatschappelijk werk. In het social casework stond de individuele relatie tussen caseworker en de cliënt centraal. Kamphuis heeft in tal van geschriften betoogd dat het mogelijk is om multiprobleemgezinnen adequaat te helpen door als bondgenoot en reisgenoot met hen op te trekken (o.a. Kamphuis, 1950; Kamphuis, 1962/1963; Kamphuis, 1963). Huisbezoek was daar een vast ingrediënt van.

Ook in het community-work – eveneens ooit overgenomen uit de Verenigde Staten – is het vanuit de historische wortels niet vreemd om eerst aan relaties te bouwen door aanwezig te zijn, te luisteren, zonder te handelen. Door die vanzelfsprekende aanwezigheid begrijpt de community worker het perspectief van groepen bewoners beter (Spierts et al., 2021). Zie bijvoorbeeld Jane Addams, die samen met studenten, arbeiders en de eerste sociaal werkers bouwde aan voorzieningen in wijken en buurten om gezamenlijk te werken aan volksverheffing.

Vandaag de dag zien we deze relationele gedachte nog steeds. Sociaal werk zou een eigen vorm van nabijheid kennen, zo wordt zowel in Nederland als België gesteld. Het werk is erop gericht om door het opbouwen van een vertrouwensrelatie 'de ander te zien' (Dekker, 2021). Ook in de recente *Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk* wordt nabijheid primair omschreven als een relationeel proces. Door het niet-protocollair samenzijn van sociaal werkers met individuen en groepen, door zichzelf te tonen als mens, bouwen sociaal werkers aan een blik in de leefwereld van mensen in kwetsbare posities.

'Ze zijn aanwezig in de wijk, gaan zonder agenda in gesprek met iedereen, bouwen vertrouwen op en zorgen ervoor dit niet te beschamen. Ze investeren en werken aan de relatie met mensen in hun leefomgeving. Ze bejegenen hen onbevooroordeeld. Ze blijven naast mensen staan, ook als het niet lukt, laten ze hen niet in de steek.'

Ook bij nieuwe spelers zoals ervaringsdeskundigen, sociaal ondernemers en sociaal schaduwwerkers zien we een sterke gerichtheid op het werken vanuit relationele nabijheid. Vaak wordt zelfs gesteld dat men meer relationeel nabij is aan de doelgroep dan professionals. Maar is het nu juist niet het eigene aan de professionaliteit van sociaal werkers dat ze de balans weten te bewaren tussen afstand en nabijheid? ‘Hoe meer relationeel nabij hoe beter’ is immers geen vanzelfsprekendheid, zeker niet in de complexe werkelijkheid van het sociaal werk.

De relationele omschrijving van nabijheid sluit vooral aan bij definities in de psychologie. De psycholoog Pols (1990) beschrijft afstand en nabijheid als volgt: ‘afstand nemen is objectiverend toezien, observeren, registreren en relaties proberen vast te stellen tussen oorzaak, proces en gevolg. Nabijkomen is empathisch “begrijpen”, trachten acceptierend te luisteren en proberen een emotioneel verhelderende relatie aan te gaan’ (Pols, 1990). De sociaal werkers en de informele sociale actoren doen dat anders dan de psycholoog niet vanuit de behandelkamer, maar vanuit hun dagelijkse praktijken. Zij zijn idealiter in staat om te balanceren tussen beide perspectieven.

Een breed palet van nabijheid

We hebben tot nu toe nabijheid vooral gekoppeld aan de relaties tussen professionals en burgers en daarnaast aan de relaties tussen overheden en burgers en tussen burgers onderling. Een opkomend aandachtsveld is ook om na te denken over nabijheid tussen professionals onderling (Kampen et al., 2015). In dit lexicon besteden een aantal auteurs ook aandacht aan die elementen van professionele nabijheid. De auteurs kijken soms ook door de bril van geografische nabijheid, sociale nabijheid en organisatorische of institutionele nabijheid (Boschma, 2005). Hierdoor kan in deze bundel de context van nabijheid op een meervoudige manier geanalyseerd worden. Wat betekent het bijvoorbeeld voor het samenleven in wijken dat steeds meer bureaus een verschillende sociale achtergrond hebben? En wat zijn de implicaties als voor bewoners de ruimtelijke afstand tot voorzieningen steeds verder toeneemt? Of als verschillende institutionele domeinen zoals zorg en veiligheid hun werelden dichter bij elkaar willen brengen?

Door op deze meervoudige manier te kijken, zijn combinaties van nabijheid te zien die zeer relevant zijn voor sociaal werk. Denk bijvoorbeeld aan groepswork: activiteiten waarbij individuele doelen worden nagestreefd door een groepsaanpak. Buurtcirkels, wandelgroepen, buurtmoestuinen et cetera worden in toenemende mate door huisartsen aan hun patiënten voorgeschreven. Het heeft veel te maken met nabijheid, maar het kan niet alleen met relationele nabijheid worden geduid. Het gaat ook om institutionele nabijheid (samenwerking tussen zorg en welzijn), om fysieke nabijheid (samen met buurtgenoten) en vaak om sociale nabijheid (activiteiten met gelijkgestemden). En wat te denken van het keukentafelgesprek? Dat is zeker niet eenduidig als relationele nabijheid te beschouwen. Het impliceert vooral een sterke institutionele nabijheid – de gemeente komt bij u thuis – bij mensen in kwetsbare posities. Een meervoudig perspectief is ook nodig bij de klassieke vraag of fysieke nabijheid leidt tot sociale nabijheid. Gaan mensen als ze samenwonen, samen werken of samen sporten positiever over andere groepen denken? Of verscherpt deze fysieke nabijheid juist de sociale afstand? Ook dit nabijheidsvraagstuk is relevant voor wijkgericht sociaal werk en gaat verder dan relationele nabijheid.

Over dit lexicon

Het lexicon is een staalkaart van de kennis van diverse auteurs die bij het sociaal domein betrokken zijn. Betrokken in de meervoudige betekenis van het woord. Ieder lemma is met de nodige kritische afstand geschreven, maar tegelijkertijd vanuit een betrokken nabijheid. Als redactie zijn we zeer vergenoegd met het enthousiasme en de inspirerende bijdragen van de vele auteurs uit Nederland en Vlaanderen van hogescholen, universiteiten, kennisorganisaties, van zelfstandig onderzoekers én met de reflectie en bijdragen vanuit het sociaal werk.

Bij lezing van de lemma's lijken veel lijnen uit 'Open Deuren' te kunnen worden doorgetrokken. Beleidsbegrippen zijn nog steeds vaak weinig precies en soms erg abstract. De bijvoeglijke naamwoorden die in Open Deuren op de beleidstaal in het sociale domein zijn geplakt zoals 'wollig', 'eufemistisch', 'veelomvattend' en 'permanent veranderend', doen nu ook weer vaak opgeld. Begrippen zoals participatie, inclusie en leefbaarheid zijn soms moeilijk vast te pinnen door hun veelomvattendheid en leiden dan al snel tot spraakverwarring. Ook de verdedigingen vanuit het beleid klinken bekend. Het zijn mobiliserende termen, compromissen tussen politieke actoren en de termen zijn soms bewust 'elastisch' zodat lokale beleidsmakers ze tot op zekere hoogte naar eigen inzicht kunnen invullen. Zie bijvoorbeeld de neiging bij gemeenten om scherpe definities bij het begrip sociale basis te vermijden.

Wanneer er vanuit wetenschappelijke expertise naar termen wordt gekeken, zien we een veel sterkere behoefte tot verduidelijking. Tegelijkertijd spelen er binnen en tussen wetenschappelijke disciplines en paradigma's allerlei definitiekwesties, zie bijvoorbeeld de academische twisten over de invulling van sociaal kapitaal, sociale cohesie en evidence based werken. En we zien dat soms geknaagd wordt aan de dominantie en definitiemacht van wetenschappelijke kennis. Want is de wetenschapper de enige expert? Hoe zit het met ervaringskennis? Hoe zwaar telt het praktijkleren c.q. de praktijkkennis van professionals of de nabije kennis van 'Sociaal schaduwwerk'? En over definitiemacht gesproken. Hoe sterk wordt dat bepaald door dominante groepen in de samenleving? Volwassenen uit welvarende delen van de stad spreken bijvoorbeeld al snel angstig en bezorgd over 'straatcultuur', terwijl jongeren uit arme wijken zich erbij thuis voelen.

Hoe beweegt de sociaal werker in deze complexe taalwereld? Een deel van het werk streeft resistentie ten opzichte van beleidstaal na en richt zich sterk op de taal die wordt gebruikt in 'de leefwereld'. Het gaat dan vaak over processen naast en met bewoners. In de lemma's over presentie, relationeel werken en ook samenlevingsopbouw zien we daar de nadruk op liggen. Tegelijkertijd zit ook hier een zekere wolligheid in de terminologie. Want wat wordt precies bedoeld met 'dialogisch samenwerken' of 'luisteren naar de stem van de ander'? Een ander opvallend fenomeen, dat al vaker is benoemd, is dat sociaal werkers hun doelgroepen in de regel niet aanspreken in problematische zin, maar met termen die positieve associaties oproepen zoals kansen en krachten. Men wil de 'goede' woorden gebruiken. Want wat wordt precies de juiste goede woorden zijn, dat is soms lastig te bepalen. Zie bijvoorbeeld de aangehaalde (wetenschappelijke) discussie over superdiversiteit in het lemma samenleven. Tot slot valt op dat de sociaal werker door de samenwerking met verschillende professionals van uiteenlopende domeinen (zorg, veiligheid, wonen, onderwijs, energie) en met partijen in de straat en van de staat, van vele taalmarkten thuis moet zijn. Het labelen van dit hybride overbruggende werk is nog niet zo eenvoudig, zoals in het lemma over boundary spanning aanschouwelijk is beschreven.

Al met al lijkt een zekere mate van imprecisie en abstractheid dus welhaast onvermijdelijk in de taal van nabij sociaal werken. Met dit lexicon willen we in elk geval de bewustheid hierover versterken en de discursieve nabijheid tussen alle actoren in het sociale domein bevorderen. De redactie van het lexicon, ondersteund vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam, Movisie en de Associatie Werkplaatsen Sociaal Domein, hoopt dat deze nieuwe versie van een sleutelwoordenboek een handzaam hulpmiddel is voor reflectieve praktijken in het sociaal domein. Want nabijheid is geen gegeven, maar vraagt voortdurend om een reflexieve professionaliteit.

De Werkplaatsen Sociaal Domein en Movisie moedigen dan ook graag de dialoog aan over dit lexicon: wat hebben we gemist, welke lemma's kunnen verrijkt worden en hoe, welke lessen zijn er nog meer te trekken? En natuurlijk zijn we ontzettend nieuwsgierig hoe de opvolger van dit lexicon er in 2032 uit gaat zien.

Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L., Rözer, J. en Sprinkhuizen, A. (red.)

Bronnen

- Boschma, R. (2005). Proximity and innovation: A critical assessment. *Regional Studies*, 39(1), 61-74.
- Canon, M., Van Dijk, S., & Ham, M. (Eds.) (2021). *Momentum voor de menselijke maat: Praktijklessen voor zorg en welzijn*. Utrecht: Movisie.
- De Boer, N. (2020). How do citizens assess street-level bureaucrats' warmth and competence? A typology and test. *Public Administration Review*, 80(4), 532-542.
- Dekker, W. (2021). Column in *Op afstand nabij*. Werkplaatsen Sociaal Domein, 2021, 58-59.
- Higson, H., Weatherhead, S., & Hodge, S. (2022). Mediating the Effects of Austerity with Creativity, Compassion and Community-Based Approaches. In *The Palgrave Handbook of Innovative Community and Clinical Psychologies* (pp. 559-576). Palgrave Macmillan, Cham.
- Hilhorst, P., & Van der Lans, J. (2016). *Nabij is beter II: Over het inlossen van de beloften van de decentralisaties*. KING/VNG.
- Hooghiemstra, B. T. J., & van Pelt, M. (2020). De kennis-en onderzoeksagenda Sociaal Werk, 14.
- Kampen, T., Bredewold, F., & Tonkens, E. (2015). De belofte van nabijheid: Hoe de transitiepretenties in de praktijk uitpakken. In A. J. Kruiter, F. Bredewold, & M. Ham (Eds.), *Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt: Kroniek van een verandering* (pp. 15-31). Uitgeverij Van Genneep.
- Kamphuis, M. (1962/1963). Avontuur in St. Paul. *Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk*, 1962/1963.
- Kamphuis, M. (1963). *Nieuwe wegen in het werken met probleemgezinnen*. Alphen aan den Rijn: Samson.
- Kamphuis, M. (1950). *Wat is social casework?* Alphen aan den Rijn: Samson.
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. Crown.
- Liodden, T. M. (2021). On guard against bureaucracy: Depictions of the social work bureaucrat in syllabi texts. *Social Work Education*, 40(5), 577-592.
- Pols, J. (1990). Afstand en nabijheid: Opleiding, attitude en geaardheid van psychiaters. *Tijdschrift voor Psychiatrie*, 32, 576-581.
- Spierts, M., Raeymaeckers, P., Cools, P., Mathys, E., & Gradener, J. (2021). Democratisch sociaal werk: Van theorie naar werkzame principes. In *Denken over sociaal werk: Samenleving, rechtvaardigheid en praktijk* (pp. 339-360). Acco.
- Van der Linde, M. (2007). *Basisboek geschiedenis sociaal werk in Nederland*. Uitgeverij SWP.
- Van der Linde, M. (2010). Historisch intermezzo. In Hogeschool Utrecht (2010), *Nieuwe woonvormen: Experimenten van onderkantspecialisten voor bijzondere doelgroepen* (pp. 35-40). Rotterdam: SEV.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2019). *De staat van het sociale domein*. VNG.
- Verplanke, Loes, Radboud Engbersen, Jan Willem Duyvendak, Evelien Tonkens en Katja van Vliet (red.) (2002), *Open deuren. Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid*.
- Utrecht NIZW/Verwey-Jonker Instituut.

Sociale basis

Radboud Engbersen & Ard Sprinkhuizen

Sociale basis is een beleidsconcept dat in 2017 geïntroduceerd is door de Werkplaatsen Sociaal Domein en vervolgens overgenomen is door het ministerie van VWS, gemeenten en landelijke kennisinstituten. Recentelijke gemeentelijke beleidsnota's (Britt et al., 2022) en notities van het ministerie van VWS maken duidelijk dat het concept de komende jaren op lokaal niveau een betekenisvolle rol zal blijven vervullen.

Beleidsconcepties moeten het veelal niet van hun conceptuele precisie hebben. Dat geldt ook voor het begrip sociale basis. Er bestaat geen gezaghebbende definitie die gemeengoed is. Dat zorgt tussen en binnen gemeenten voor verwarring, maar deze inhoudelijke elasticiteit zorgt er ook voor dat gemeenten het begrip tot op zekere hoogte naar eigen inzicht kunnen invullen. Blijkbaar wordt om die reden de relatieve vaagheid van het beleidsconcept voor lief genomen, ook al lijkt het ministerie van VWS de definitiemacht naar zich toe te trekken, zie de Wmo-kamerbrief van maart 2022.

In dit lemma bespreken we een aantal courante invullingen van sociale basis, waarbij we vooral stil staan bij de meest ambitieuze invulling ervan: de infrastructurele benadering. Het is ook de invulling waarvoor het ministerie van VWS kiest. Voor sociaal werkers is deze invulling ook het meest uitdagend.

Terug naar de basis

Het beleidsconcept 'sociale basis' is dus relatief jong, maar in de beleidsstamboom is het de directe erfgenaam van een begrip dat al heel lang meegaat: sociale infrastructuur. Definities van sociale basis zijn vaak exact dezelfde, en bevatten dezelfde inhoudelijke componenten, als die van sociale infrastructuur (voor een uitwerking zie Engbersen en Sprinkhuizen, 1998). De winst van het nieuwe begrip lijkt vooral te zitten in de connotatieve laag: het richt de aandacht meer op mensen en minder op de harde infrastructuur, én het richt de aandacht op het belang van een fundament (een basis).

We zien de laatste tijd meer 'basis'-begrippen opduiken, zoals de recente pleidooien voor basisbanen (WRR, 2020), een basisinkomen (Bregman, 2019) en een krachtige basisvorming in het onderwijs (De Pré, 2020). Want waar begin je, als je het gevoel hebt dat centrale instituties van de verzorgingsstaat zoals sociaal beleid, sociale zekerheid, arbeidsmarkt en onderwijs niet meer adequaat functioneren? Dan begin je bij de fundamenten, bij de basis.

Fundamentherstel

Het nadenken over fundamentherstel en -versterking vloeit voort uit een besef dat de maatschappelijke ongelijkheid volgens velen toeneemt. In Nederland vroeg de filosoof Kees Vuyk daar bijvoorbeeld aandacht voor met *Oude en nieuwe ongelijkheid. Over het failliet van een verheffingsideaal* (2017). En oud-SCP-directeur Kim Putters publiceerde *Veenbrand. Smeulende kwesties in de welvarende samenleving* (2019). Zijn boodschap, later door hem herhaald in verschillende publicaties: sociaaleconomische en sociaal-culturele segregatie nemen toe. Groepen mensen blijven structureel achter, sociale scheidslijnen versterken zich, verschillen tussen hoog- en laagopgeleiden worden hardnekkiger, gescheiden werelden tekenen zich af, bubbels versterken zich, mensen leven meer dan voorheen langs elkaar heen en hebben minder begrip voor elkaars culturele en/of religieuze identiteit.

Er is echter waarschijnlijk niet alleen sprake van groeiende kansenongelijkheid, maar ook van een verlies aan maatschappelijke cohesie. De samenleving heeft – zo betoogt althans Vuyk – de pechvogels, de minder begaafden en de mensen met bescheiden intellectuele talenten naar de marge uitgestoten. Ze maken niet langer deel uit van gemeenschappen die hen stabiliteit en bestaanszekerheid kunnen geven. Beiden wijzen op het tekortschieten van bestaande instituties en voorzieningen. Deze weten onvoldoende in te spelen op de groter en zichtbaar wordende verschillen. Een versterkte sociale basis kan daar – zo zijn althans de beleidsverwachtingen – een bijdrage aan leveren.

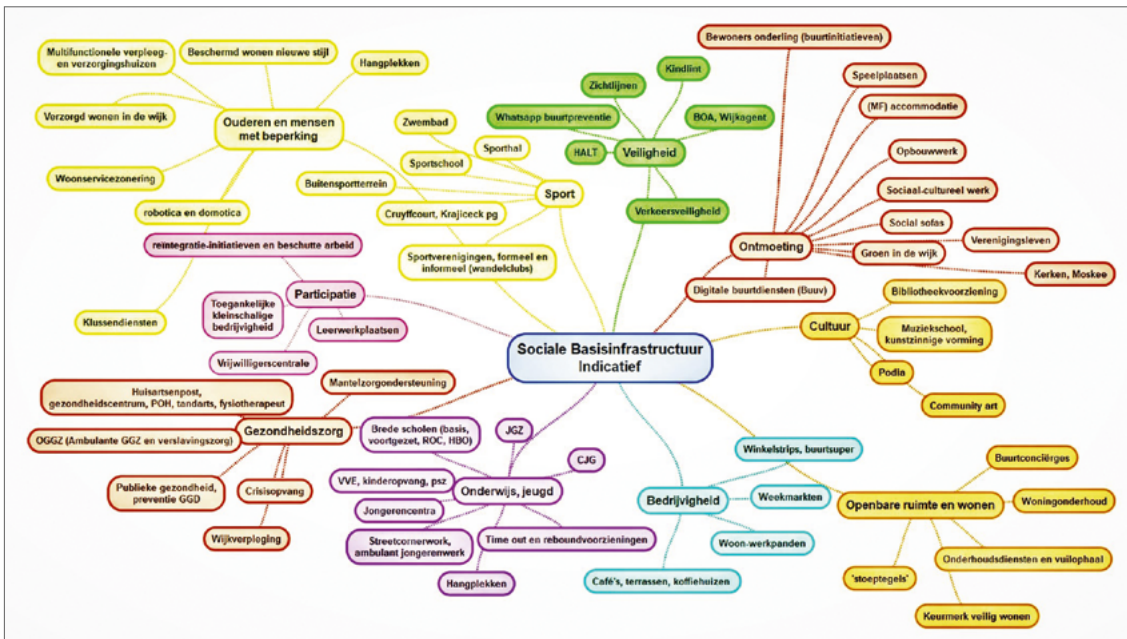
Het concept sociale basis: vier stapelbare invullingen

De sociale basis richt op de wereld dichtbij huis. *'Het gewone leven, ofwel de sociale basis'* en *'De sociale basis, dat zijn wij ...'*, schrijft de gemeente Tilburg (Gemeente Tilburg, 2021). Het begrip sociale basis is nauw verbonden met het wijk- of buurtniveau en om die reden extra belangrijk voor bewoners die daarop in belangrijke mate zijn aangewezen, zoals kinderen, ouderen, mensen met beperkingen, maar ook kwetsbare bewoners die door geldgebrek een beperkte actieradius hebben.

Nu zijn er grofweg vier invullingen te onderscheiden van sociale basis (Jansen et al., 2021). De eerste invulling wordt ook wel de non-institutionele benadering genoemd. Het gaat om burgers die buiten alle instituties om krachten bundelen. Te denken valt aan buurthuizen in eigen beheer, de Leeszaal in Rotterdam (Specht & Van der Zwaard, 2014) en de Stadsdorpen in Amsterdam (Metze et al., 2016). Een tweede invulling is de halfde lijn benadering. In deze benadering is de sociale basis iets wat burgers (non-institutionele of nulde lijn) én sociale professionals (eerste lijn) samen realiseren aan initiatieven. Vandaar de vreemde naam halfde lijn. In Nederland is er al snel sprake van een dergelijke invulling. Pure zelforganisatie is zeldzaam (Brouwer et al., 2013; Uitermark, 2014). Een derde benadering is de basis-functionele benadering. Het vertrekpunt hier zijn problemen waarvoor een aanpak of oplossing gezocht wordt. Wat kan de sociale basis bijvoorbeeld betekenen voor de aanpak van eenzaamheid of huiselijk geweld?

De vierde en meest ambitieuze invulling is de sociale basis als een infrastructureel fundament voor het sociaal functioneren van wijken, buurten en dorpen. Het gaat in deze benadering om het geheel aan vrij toegankelijke activiteiten en voorzieningen, zowel informeel als formeel. Staatssecretaris Van Ooijen van VWS kiest voor deze invulling in zijn recente kamerbrief (VWS, 2022). Hij schrijft: 'Dit aanbod – een combinatie van burgerinitiatieven, vrijwilligersorganisaties, ondersteuning aan mantelzorgers, professionele organisaties en ondersteuning van kwetsbare doelgroepen – noemen we de sociale basis. De sociale basisvoorzieningen raken aan alle aspecten van het dagelijkse leven: ontmoeting, onderwijs, opvoeding, werk, gezondheid, wonen, bewegen, cultuur en veiligheid.' De staatssecretaris wijst voorts op het fysieke aspect dat aan dit aanbod zit. 'Denk aan sportfaciliteiten in de wijk, een speeltuin of voldoende bankjes om samen plaats te nemen.' In onderstaande figuur hebben wij deze infrastructurele invalshoek ingevuld. Onderstaande figuur is een vingeroefening. De uitwerking ervan verschilt van wijk tot wijk, van buurt tot buurt en van dorp tot dorp.

Deze vier benaderingen van de sociale basis zijn als complementair of stapelbaar te beschouwen. In de meest uitgekledede variant – de non-institutionele variant – kom je uit bij de burgersamenleving. Bij de meest opgetuigde infrastructurele variant heb je bij het voorkomen en aanpakken van maatschappelijke problemen niet alleen de beschikking over deze burgersamenleving, maar over meerdere formele en informele hulptroepen. Denk bijvoorbeeld aan het opvoeden van kinderen. Bij een sterke sociale basis ligt die niet exclusief in handen van één ouder of twee ouders, maar ook in handen van burens, vrienden, rolmodellen, verenigingsmensen, onderwijzers, sportleiders, wijkagenten, et cetera. Denk hier aan het befaamde credo *It takes a village to raise a child*.



Figuur 1: Infrastructurele benadering sociale basis

Nieuwe gezichten

De sociale basis kent een enorme dynamiek. De versoeringen van de verzorgingsstaat hebben geleid tot tal van nieuwe, tijdelijke en sterk op de inbreng van maatschappelijk initiatief leunende voorzieningen. Traditionele voorzieningen als bejaardenhuizen, verzorgingshuizen, buurthuizen en bibliotheekfilialen zijn ontmanteld of verdwenen. Er zijn leeszalen voor in de plaats gekomen, huizen en kamers voor de wijk, multifunctionele accommodaties in allerlei verschijningsvormen, kerkverzamelgebouwen, wijkwerkplaatsen met repaircafés en buurtrestaurantjes. Bij veel van deze initiatieven staan sociale ondernemers, social designers of community-artists als zzz'ër aan het roer. Migrantenkerken (*pentecostal churches*), moskeeën, maar ook onze traditionele volkskerken (PKN, RK) vervullen belangrijke maatschappelijke functies (Engbersen & Daamen, 2018), net als boks- en karatescholen in kwetsbare wijken en winkels (Horstman, 2022). Zie ook de hoge vlucht van voedselbanken en kringloopwinkels met een buurthuisfunctie. De eerste achilleshiel van deze infrastructuur is hun tijdelijkheid. De tweede achilleshiel van een groot aantal van deze initiatieven is hun verhipping. Zijn de nieuwe voorzieningen in staat om betekenisvolle relaties aan te gaan met bewoners in een achterstandspositie of bereiken ze met hun activiteiten vooral middenklasse bewoners?

Normaliseren: vermijd etiketteren en problematiseren

De beleidstheorie die het belang van de sociale basis benadrukt is die van normaliseren en ontzorgen, de-medicaliseren wordt er als derde begrip vaak aan toegevoegd (RMO, 2012; VNG, 2019). De kern van deze theorie: vermijd problematiseren en etiketteren, probeer waar mogelijk sociale tekorten en sociaal ongerief in het gewone normale leven op te lossen. Nu is het altijd oppassen met woorden als basis en normaal, want wat is basaal en wat is normaal? Maar de richting is duidelijk: probeer als het even kan weg te blijven van zware hulpverlening en specialistische zorg, probeer de crisis voor te zijn. Er wordt ook wel van de sociale benadering gesproken, als complementair aan de medische benadering of specialistische benadering. Problemen worden idealiter ondervangen op de sportclub danwel met vrienden of de schoolmentor opgelost voorafgaand aan de spreekkamer van de psychiater.

Op lemen voeten

Het belang van de sociale basis wordt alom benadrukt. Er zijn hoge verwachtingen over de preventieve en zorginhoudelijke betekenis van de sociale basis. In gemeentelijke nota's wordt gemakkelijk gesproken over het versterken van de sociale basis, maar de realiteit is dat de sociale basis tot voor kort en tot op heden het favoriete terrein van bezuinigingen van lokale beleidsmakers is. In welke mate de sociale basis is verzwakt, is moeilijk te zeggen, omdat heel veel taken in het sociaal domein naar het niveau van gemeenten zijn gedecentraliseerd. Onze verzorgingsstaat is immers in belangrijke mate gelokaliseerd. Duidelijk is dat er grote verschillen zijn tussen de 344 gemeenten en de buurten binnen deze gemeenten waar het gaat om bezuinigingen en investeringen in de sociale basis (Britt et al., 2022).

Op veel plaatsen is er geen sprake van fundamenteherstel, daar tref je eerder een lokale verzorgingsstaat op lemen voeten aan, ofwel niet rustend op stabiele fundamenten. Het verschilt ook per gemeente op welke onderdelen van de infrastructurele basisinfrastructuur wordt beknipt, dat kan bijvoorbeeld op de cultuur of de sport zijn, dan wel op onderwijs- of wijkaccommodaties. De sterkte van de sociale basis verschilt bovendien aanzienlijk van wijk tot wijk. De kracht van de burgersamenleving is een van de cruciale componenten. Maar het aanwezige sociaal, cultureel en economisch kapitaal van bewoners is zeer ongelijk verdeeld over wijken, buurten en dorpen. Dat betekent niet dat er in aandachtswijken of focusgebieden geen maatschappelijk initiatief te betrappen is, maar deze wijken of gebieden bezitten veelal in mindere mate de zelfredzame vermogens van middenklassewijken. Daarnaast is – ondanks de dynamiek binnen de sociale basis – het voorzieningenniveau op veel plaatsen verschaald. Veel gemeenten kiezen ervoor accommodaties niet meer door sociale professionals te laten beheren, maar om ze terug te geven aan bewoners, of een deel van de accommodaties (buurthuizen, bibliotheken) te sluiten. Vooral op het platteland, en speciaal aan de randen van Nederland 'sluip [de overheid] stilletjes de dorpen uit' (Van de Ven, 2021), zie het verdwijnen van basisscholen en bibliotheeklocaties aldaar. Niet altijd weet de burgersamenleving dat verlies op te vangen.

Ook de inbreng van sleutelspelers is verzwakt of staat onder druk. Denk aan woningcorporaties die zich minder zijn gaan richten op de leefbaarheid van wijken; de gebiedsgebonden wijkverpleging; en de gebiedsgebonden politiezorg door wijkagenten (Terpstra 2019). Scholen in aandachtswijken hebben bovendien de grootste moeite om gekwalificeerde krachten voor de klas te zetten en huisartspraktijken kampen met personeelstekorten, in het bijzonder in perifere regio's en achterstandswijken (Lonkhuyzen & Weeda, 2021). Een analyse van Movisie laat zien dat het aantal sociaal werkers sterk is afgenomen sinds 2010 (Van de Kamp et al., 2020). Daarnaast hebben steeds meer professionals moeite met het werk in de frontlinie. Het werk in contactberoepen wordt ontlopen of men neemt er afscheid van. Professionals zoals wijkagenten, onderwijzers, huisartsen, wijkverpleegkundigen en sociaal werkers ervaren uitputtende werkomstandigheden: te belastend, te weinig tijd, te veel taken, te weinig begeleiding, te veel administratieve verplichtingen, te weinig doorgroeimogelijkheden. Verschillende maatschappelijke ontwikkelingen hebben het werken in kwetsbare wijken er ook niet gemakkelijker op gemaakt. Denk aan de vergrijzing en de eis van het langer thuis wonen, de extramuralisering die van mensen met beperkingen vraagt om 'gewoon in een gewone woonwijk te wonen' en niet langer in een intramurale omgeving. Maar denk ook aan de gegroeide diversiteit en aan ruimtelijke uitsortingsprocessen die ervoor zorgen dat steeds meer kwetsbare buurtbewoners bij elkaar zijn komen te wonen. Dat alles vraagt veel van professionals met contactberoepen.

Samenvattend: de sociale basis vertoont zowel wat betreft de professionele bemensing als de voorzieningeninfrastructuur op veel plaatsen gaten, terwijl in focuswijken en aandachtsgebieden de maatschappelijke opgaven eerder groter dan minder zijn geworden.

Sociaal werkers en de sociale basis

De sociale basis is bij uitstek het operationele gebied van sociaal werkers. Het is het gebied van de lichte vooraf-interventies in plaats van de kostbare achteraf interventies. Nu wordt te vaak de put gedempt als het kalf verdrongen is. Sociaal werkers zijn binnen de sociale basis op tal van plekken actief. Binnen wijkteams, maar ook daarbuiten als buurtwerker, jongerenwerker, opbouwwerker, buurtsportcoach of maatschappelijk werker. Ze opereren vanuit heel verschillende locaties: binnen wijkaccommodaties, op pleinen, op scholen, in situaties van schuldhulpverlening, in spreekkamers bij de uitvoering van de participatiewet, et cetera. Krachtig sociaal werk is een belangrijke hulpbron voor mensen in kwetsbare posities. Sociaal werkers zijn gericht op het aanreiken van kapitaalbronnen aan personen die van dit kapitaal (deels) verstoken zijn. Ze kunnen in nauwe samenwerking met bewoners/cliënten en andere informele en formele partijen vormen van economisch, sociaal, cultureel, pedagogisch en gezondheidskapitaal aanboren (Engbersen & Omlo, 2020) zodat bewoners ingebed raken in sociale en professionele netwerken en weer stappen vooruit kunnen zetten. De impact van hun inbreng hangt niet alleen af van de aanwezige informele en formele infrastructuren, de kracht van de aanwezige burgersamenleving, maar ook of ze vanuit robuuste maatschappelijke instellingen kunnen opereren die hen de kans geven zich te wortelen in wijken, buurten en dorpen zodat ze in staat zijn duurzame relaties aan te gaan met bewoners en relevante partijen (Engbersen et al., 2022). En zo een bijdrage te leveren aan het waar mogelijk voorkomen en oplossen van sociale tekorten en sociaal ongerief in de gewone wereld dichtbij huis.

Bronnen

- Britt, A., et al. (2022). *Leren, sturen en verantwoorden in de sociale basis. Hoe twaalf gemeenten 'de sociale basis' vormgeven samen met hun welzijnspartijen en inwoners. De kansen en uitdagingen vanuit lokaal beleidsperspectief*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Bregman, R. (2019). *Gratis geld voor iedereen. Hoe utopische ideeën de wereld veranderen*. De Correspondent.
- Brouwer, J., et al., 2013. *Zelforganisatie gaat niet vanzelf. Evaluatie experimenten met bewonersinitiatieven in New Towns*. Den Haag: Platform31 en ABF Cultuur.
- De Pré, R. (2020, 21 januari). Onderwijslobby blaast nieuw leven in de middenschool. *De Volkskrant*.
- Engbersen, R., & Sprinkhuizen, A. (1998). De noodzaak van investeren in de sociale infrastructuur. In: *De Staatscourant* (142) 30 juli 1998.
- Engbersen, R., Jansen, T., & Janssens, R. (2022). *Het geheim van de lange relatie. Continuïteit als voorwaarde voor een effectief sociaal domein*. Utrecht: Movisie.
- Engbersen, R., & Omlo, J. (2020). *Uit de duivelskring van armoede. Wat sociaal werkers en medewerkers van kinder- en peuteropvang kunnen betekenen in de aanpak van armoede in Noord-Nederland*. Utrecht: Movisie.
- Gemeente Tilburg. (2021). *Beleidsnota Samen een sterke basis 2021-2025*. Tilburg.
- Horstman, K. (2013). Patat, shoarma en zuurvles – de snackbar en de sociale infrastructuur van de stad. De friture als trefpunt in een multiculturele stad. In H. Dijkstra, R. Hagendijk, H. Harbers & P. Terreehorst (Red.), *Bestemming gewijzigd, Moderniteit en stedelijke transformaties* (pp. 226-237).
- Jansen, J., Van Pelt, M., Repetur, L., & Jansen, C. (2021). *Sterke beleidsinterventies, sterke sociale basis. Een verkenning*. Utrecht: Movisie.
- Metze, R., Berkvens, E., & Veldboer, L. (2016). *Stadsdorpen als beweging Een verkennend onderzoek naar de Amsterdamse Stadsdorpen in de beginfase*. Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie Hogeschool van Amsterdam.
- Ministerie VWS. (2022). *Kamerbrief hoofdlijnen toekomst Wmo*. Den Haag.
- Raad voor maatschappelijke ontwikkeling. (2012). *Ontzorgen en normaliseren Naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg*. Den Haag.

- Terpstra. (2019). *Wijkagenten en veranderingen in hun dagelijks werk. Verslag van een onderzoek*. M.m.v. A. Evers. Den Haag: Politie & Wetenschap; Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Uitermark, J. (2014). *Verlangen naar Wikitopia*. Rotterdam: Erasmus Universiteit (oratie).
- Van de Kamp, J., Omlo, J., Van Pelt, M., & Engbersen, R. (2020). *Sociaal werkers anno 2020 Een zwart-wit foto van de beroepsgroep*. Utrecht: Movisie.
- Van Lonkhuyzen, L., & Weeda, F. (2021, 21 juli). De huisartspraktijken bezwijken bijna onder het artsentekort. *NRC Handelsblad*.
- Van Pelt, M., & Repetur, L. (2018). *De sociale basis: terug van weggeweest. Startnotitie*. Utrecht: Movisie.
- Van de Ven, C. (2021). Hoe Den Haag uit Nederland verdween. Onderzoek De afname van regionale voorzieningen. *De Groene Amsterdammer* (Nummer 41).
- VNG. (2019). *De staat van het sociaal domein Terug-, rond- en vooruitkijken*. Den Haag.
- WRR. (2020). *Het betere werk. De nieuwe maatschappelijke opdracht*. Den Haag.

Wederkerigheid

Femmianne Bredewold

Als het gaat over relaties en het uitwisselen van aandacht, hulp en zorg binnen deze relaties, is de dominante gedachte dat die uitwisseling plaatsvindt op basis van wederkerigheid. Op de markt – tussen vreemden – bestaat die wederkerigheid volgens sociaal wetenschappers uit gelijk oversteken: jij het geld, ik de aardappelen; jij het geld, ik de verbouwde keuken. In relaties tussen bekenden – familieleden, vrienden, buren – hoeft van gelijk oversteken geen sprake te zijn. Toch lijkt ook hier wederkerigheid de basis voor relaties te zijn: jij hebt voor mij gezorgd toen ik klein was, nu zorg ik voor jou omdat je oud bent. Het uitgangspunt van het wederkerigheidsprincipe is dat geven wordt opgeroepen door ontvangen. Hiermee komt een keten op gang van geven, ontvangen, dankbaarheid en teruggeven. Dit zou ervoor zorgen dat er een cyclus van uitwisseling tot stand komt die mensen door een complex web van verplichtingen, of dankbaarheid, aan elkaar bindt. Deze keten zorgt niet alleen voor het ontstaan, maar ook voor het voortbestaan van relaties. Bovendien vormen al die uitwisselingen op basis van wederkerigheid gezamenlijk het sociaal weefsel van onze samenleving.

Als het gaat over sociale relaties en het sociaal weefsel van onze samenleving, zitten we in het hart van het sociaal werk. Een belangrijke opdracht van sociaal werkers is immers om de solidariteit in de samenleving te bevorderen en te versterken door relaties op gang te brengen en in stand te houden. Buurtwerkers stimuleren buren om naar elkaar om te zien. Sociaal werkers proberen in gezinnen en families verstoorde relaties te herstellen. Zo zijn sociaal werkers in hun dagelijkse praktijk volop bezig met het principe van wederkerigheid. Wederkerigheid krijgt niet alleen vorm in het stimuleren van contacten. Ook in de nabije relatie tussen de sociaal werker en de bewoner of cliënt waar hij contact mee heeft, is er een bepaalde vorm van geven en ontvangen aanwezig. Voor het verduurzamen van dit contact is het belangrijk dat de sociaal werker goed begrijpt hoe hij of zij dat geven en ontvangen wil vormgeven in de hulpverleningsrelatie.

In dit lemma wordt uiteengezet waarom wederkerigheid zo'n krachtig principe is en welke empowerende werking ervan kan uitgaan voor mensen in een kwetsbare positie. Ook komt aan de orde waarom het belangrijk is om dit principe te doorgronden, zodat relaties versterkt in plaats van verstoord worden. Ten slotte worden enkele bedenkingen tegen het principe besproken.

Wat is wederkerigheid en waar komt het vandaan?

Het denken over wederkerigheid is op gang gekomen sinds het werk van de antropoloog Marcel Mauss (1872-1950). Hij deed onderzoek naar ruilverhoudingen binnen samenlevingen en publiceerde hierover in zijn wereldberoemde essay *The Gift* (1990 [1923]). Het centrale uitgangspunt van het wederkerigheidsprincipe is dat geven wordt opgeroepen door ontvangen en dat hiermee een keten op gang komt van geven, ontvangen, dankbaarheid en teruggeven. Dit zou ervoor zorgen dat er een cyclus van uitwisseling tot stand komt die mensen door een complex web van verplichtingen of door dankbaarheid aan elkaar bindt (Komter, 1997, 2003).

Er wordt veel gediscussieerd over de vraag of die cyclus wordt gevoed door dankbaarheid of door schuld. In ieder geval wordt die dankbaarheid of schuld gezien als de olie die het principe van wederkerigheid op gang houdt (Komter, 1997, 2003). Ik vraag jou op de koffie omdat je nieuw bent komen wonen in de straat en jij vraagt me vervolgens mee naar de film omdat je dankbaar bent voor het initiatief dat ik nam. Ik verzorg de planten als jij op vakantie gaat en jij stuurt me een kaartje van je vakantieadres omdat je blij bent dat ik dit voor je doe.

Wederkerigheid zorgt echter niet alleen voor het ontstaan van relaties, maar ook voor het voortbestaan daarvan. Omdat jij mij vroeg voor je plantjes te zorgen, durf ik jou te vragen op mijn kat te passen en omdat ik dan weer bij jou in de schuld sta of jij hier dankbaar voor bent, vraag jij mij vervolgens weer. Zo ontstaat er een cyclus van geven en ontvangen tussen ons. Uiteindelijk ontstaan er allerlei ketens van wederkerigheid tussen mensen en niet alleen in een-op-een relaties, maar ook tussen meerdere mensen zoals in buurten of in gezins- of familieverbanden. Al die ketens van geven en ontvangen vormen volgens antropologen en sociologen dus samen het sociaal weefsel van onze samenleving.

Elke relatie kent haar eigen balans in geven en ontvangen

Antropologen en sociologen hebben in de loop van de jaren ook volop laten zien dat elke relatie haar eigen vorm van geven en ontvangen kent en dat het van groot belang is om die balans in geven en ontvangen te respecteren en in stand te houden (Komter, 1997, 2003; Sahlins, 1972). Gebeurt dit niet, dan leidt dat gemakkelijk tot verstoring van relaties. In het slechtste geval kan het zelfs resulteren in het beëindigen van relaties. Het is voor sociaal werkers daarom van groot belang om dat principe van wederkerigheid goed te doorgronden en met respect hiervoor te werk te gaan.

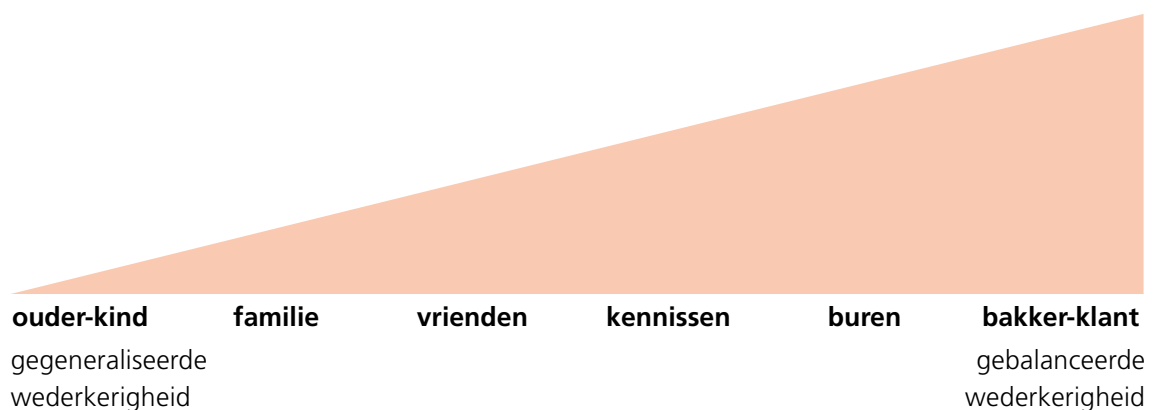
Waar mensen emotioneel sterk betrokken zijn bij elkaar, zoals bijvoorbeeld het geval is bij ouders en kinderen, zijn de verwachtingen iets terug te krijgen niet zo specifiek. Ook worden er doorgaans geen eisen gesteld aan tijdstip, hoeveelheid of kwaliteit van eventuele retourgiften. Ouders verwachten geen dankjewel voor elke boterham die ze smeren of voor elke sok die ze opruimen. Sahlins (1972) spreekt in dit verband over 'gegeneraliseerde wederkerigheid': het type wederkerigheid dat voorkomt in relaties die zich laten kenmerken door altruïsme en een sterke sociaal-emotionele band.

Wanneer de sociaal-emotionele band niet aanwezig is, zoals dat vaak het geval is in zakelijke relaties, dan zijn die eisen over het tijdstip, de hoeveelheid en kwaliteit juist heel precies weergegeven. Als je boodschappen doet in de supermarkt, moet er direct worden betaald en is ook precies bepaald hoeveel geld er tegenover de ontvangen producten moet staan. Hij spreekt dan over 'gebalanceerde wederkerigheid'. Als je relaties zou plaatsen op een continuüm van een meer naar een minder sterke sociaal-emotionele band, dan ziet dat er voor westerse landen ongeveer zo uit:

Sociaal contact en de balans in geven en ontvangen

Weinig balans in geven en ontvangen

Veel balans in geven en ontvangen



Uit onderzoek blijkt dat mensen de specifieke balans die bij hun relatie past, graag in stand willen houden en ook proberen te beschermen (Bredewold, 2014; Bredewold et al., 2016, 2019). Dat lukt alleen als er binnen de specifieke band *passende* 'giften' uitgewisseld worden. Dat betekent dat mensen de vorm van wederkerigheid proberen te handhaven die past bij de relatie die ze hebben. Ook evalueren ze of ze zich nog wel naar de geldende norm gedragen. Wanneer regels worden overtreden, leidt dat tot gevoelens van schuld en schaamte, zo weten we uit onderzoek. Die schuld- en schaamtegevoelens kunnen zo hoog oplopen dat mensen het contact verbreken (zie bijvoorbeeld Bredewold, 2014; Bredewold & Malda, 2014; Bredewold et al., 2019) of liever geen hulp aannemen ondanks dat ze die nodig hebben. Ellen Grootegoed noemde dat de autonomie-paradox (Grootegoed, 2013). Dit houdt in dat mensen die afhankelijk zijn van hulp van anderen, deze hulp, ondanks dat ze die echt nodig hebben, toch niet aannemen en daardoor mogelijk nog minder zelfredzaam worden. Daaraan ligt dus vraagverlegenheid ten grondslag (Linders, 2010) en het willen hanteren van wederkerigheid in contact.

Hoe kunnen sociaal werkers het wederkerigheidsprincipe hanteren?

Wat betekent dit alles voor sociaal werkers? Het is belangrijk dat sociaal werkers in het werken in en met relaties, rekening houden met de al dan niet gehanteerde balans. Ze moeten begrijpen wat ze mensen kunnen vragen in hun specifieke contact voor elkaar te doen. Buren willen – zoals gezegd – niet langdurig afhankelijk van elkaar zijn zonder iets terug te kunnen doen. Is dat een tijdje onoverkomelijk, dan is het belangrijk om mee te denken hoe de balans te herstellen, bijvoorbeeld door iemand te stimuleren een kaartje te sturen of een bloemetje te geven. Anderen moeten daarentegen juist beschermd worden om niet te veel te geven. Vooral in mantelzorgrelaties waar vaak sprake is van een sterke sociaal-emotionele band, ligt onbalans door oneindig geven op de loer.

Aan de andere kant is het voor sociaal werkers ook van groot belang dat ze mensen leren om te kunnen ontvangen en hun laten zien dat het niet erg is om afhankelijk te zijn van anderen. Waarden als onafhankelijkheid en autonomie worden in onze samenleving natuurlijk oneindig geprezen en zijn ook van groot belang, maar het zorgt er ook voor dat mensen worstelen met het ontvangen en vragen van hulp (Linders, 2010). Marcel Mauss liet in zijn beroemde essay zien dat het kunnen ontvangen van een 'gift' van grote waarde is. Hij schreef over 'the spirit of the gift' en stelde: 'to give something is to give a part of oneself' (Mauss, 1990 [1923], p. 10). Daarmee wilde hij uitdrukken dat je in het ontvangen van een gift niet alleen iets fysieks ontvangt, maar dat de ander eigenlijk ook zichzelf geeft. Hij of zij wil immers zijn aandacht, tijd en energie in je steken, en het is heel belangrijk om dat aan te kunnen nemen.

Het belang van ontvangen moet echter niet worden gebruikt of misbruikt om formele hulp klakkeloos af te bouwen, bijvoorbeeld onder het motto 'van zorgen voor naar zorgen dat'. Mensen vinden die formele relaties juist zo fijn omdat ze weten dat de rekening al is betaald. Ze hoeven bij een hulpverlener niet steeds te vragen hoe het nu met hem of haar is, want de hulpverlener krijgt loon en de 'schuld' is daarmee al afgekocht. Juist dat maakt de relatie van hulpverlener en zorgvrager uniek en ook 'rustig' voor de zorgvrager.

Ten slotte is een belangrijke notie dat er van geven ook veel kracht uitgaat. Onderzoek heeft laten zien dat geven kan leiden tot versterking van de eigenwaarde van mensen. Het werkt empowerend, juist voor mensen die vanwege ouderdom, een gebrek of beperking als vanzelfsprekend in een ontvangende rol worden geplaatst (Bredewold, 2014; Bredewold et al., 2016). Sociaal werkers zouden mensen die zich in een kwetsbare positie bevinden daarom juist ook kunnen stimuleren om iets te doen voor een ander of voor de buurt of wijk waarin ze wonen. Dit kan helpen om hun eigenwaarde te versterken.

Bezwaren tegen het wederkerigheidsprincipe

Tegen het duiden van relaties in termen van geven en ontvangen zijn door verschillende wetenschappers de afgelopen jaren ook bezwaren ingebracht (zie ook Bredewold & Van Nistelrooij, 2022). Is het denken over relaties in termen van een metaforische weegschaal niet veel te veel geïnspireerd op het neoliberalisme en de taal van de markt waarin alles gewogen en gebalanceerd moet worden? En zorgt dat denken in termen van wederkerigheid daarmee niet voor een te 'contractueel' kijken naar relaties? Volgens sommige wetenschappers zijn we zo bevuild door het zogenaamde denken in termen van nut, dat we zelfs ouder-kindrelaties als uitgestelde wederkerigheid zijn gaan duiden. Het lukt ons maar niet om die contractuele bril af te zetten (Schwartz, 1993; Bredewold & Van Nistelrooij, 2022).

Ook kunnen we met al die taal over uitwisseling afhankelijkheidsrelaties diskwalificeren en komt liefdadigheid maar niet van haar smet af. Bovendien zou die nadruk op balans in de hand kunnen werken dat we achterdochtig worden ten opzichte van relaties waarin mensen vooral geven maar niet ontvangen, zoals in langdurige mantelzorgrelaties het geval is. Dan wordt oneindig geven opeens verdacht omdat het zou kunnen lijken op zelfopoffering. En daar zijn we in onze samenleving als het over sociale relaties gaat, heel huiverig voor (in sport daarentegen wordt zelfopoffering volop geprezen) (Bredewold & Van Nistelrooij, 2022). Misschien hebben we voor dergelijke relaties waarin het geven aan de ander vooropstaat, wel andere taal nodig dan de wederkerigheidstaal. Taal die helpt om mensen te leren dat afhankelijkheid bij het leven hoort en dat ontvangen een prachtige 'gift' kan zijn.

Ten slotte

In dit lemma is het wederkerigheidsprincipe – de keten van geven, ontvangen, dankbaarheid en teruggeven – onder de loep genomen. Dit wederkerigheidsprincipe wordt wel geduid als het cement van de samenleving, omdat het de basis vormt voor intermenselijke relaties en de solidariteit in onze samenleving. Wie dit principe goed tot zich laat doordringen en het gaat zien in de eigen relaties en in de relaties van mensen die hij of zij begeleidt, kan er eigenlijk niet meer omheen: wederkerigheid is de basis die ten grondslag ligt aan elke relatie. Het is daarom van groot belang om met de kennis over het wederkerigheidsprincipe in het achterhoofd goed te luisteren naar wat mensen willen geven en ontvangen in relaties en hier zorgvuldig bij aan te sluiten. Daarbij ligt er voor sociaal werkers – afgaande op de ook legitieme bezwaren tegen het duiden van relaties in termen van wederkerigheid – ook de belangrijke taak om mensen te leren om te durven en kunnen ontvangen in relaties. Daarmee laten ze hen zien dat afhankelijkheid bij het leven hoort en niet iets is waarvoor ze zich moeten schamen.

Bronnen

- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid: Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep.
- Bredewold, F. H., & Malda, I. W. (2014). *Het belang van TijdvoorElkaar. Het principe van wederkerigheid in contact tussen weerbare en kwetsbare burgers*. Utrecht: Movisie.
- Bredewold, F., Tonkens, E., & Trappenburg, M. (2016). Solidarity and reciprocity between people with and without disabilities. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 26(6), 534-550.
- Bredewold, F. H., & Verplanke, L. (2018). 'Ik blijf een kwetsbaar mens met een kwetsbaar netwerk': De moeizame praktijk van het inzetten van sociale contacten. In F. H. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens, & L. Verplanke (Reds.), *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt* (pp. 71-100). Amsterdam: Van Genneep.

- Bredewold, F., Verplanke, L., Kampen, T., Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2019). The care-receivers perspective: how care-dependent people struggle with accepting help from family members, friends and neighbours. *Health and Social Care in the community*. doi.org/10.1111/hsc.12906
- Bredewold, F., & Van Nistelrooij, I. (2022). Laten we ophouden met het stigmatiseren van langdurige zorgrelaties. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, maart 2022.
- Grootegoed, E. (2013). *Dignity of Dependence. Welfare State Reform and the Struggle for Respect*. Proefschrift. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Komter, A. E. (1997). *Het geschenk: Over de verschillende betekenissen van geven*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Komter, A. E. (2003). *Solidariteit en de gift: Sociale banden en sociale uitsluiting*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu uitgevers.
- Mauss, M. (1990 [1923]) (vert.). *The Gift: The form and reason for exchange in archaic societies*. London: Routledge Classics.
- Sahlins, S. (1972). *Stone Age Economics*. London: Tavistock Publications.
- Schwartz, B. (1993). Why altruism is impossible and ubiquitous. *Social Service Review*, 67(3), 314-343.

Vertrouwen

Monique Kremer

Vertrouwen is net als veiligheid of burgerschap een 'semantisch sleepnet', een grabbelton van betekenissen. Beleidsmakers, politici, burgers, maar ook wetenschappers kunnen daaruit naar believen graaien. Ook verspringt het onderwerp van vertrouwen steeds: dan gaat het over de politiek, dan over de media, dan weer de belastingdienst.

Ondanks de diffuusheid van het begrip is vertrouwen, of liever betrouwbaarheid, een essentieel richtinggevend concept voor sociaal beleid en sociaal werk. Zonder een zekere mate van wederzijds vertrouwen kan de verzorgingsstaat weinig voor burgers betekenen. Al zien sociale professionals zichzelf niet altijd als 'grondpersoneel' van de overheid, in de ogen van burgers zijn zij dat vaak wel. En ze worden er – vaak indirect – door betaald. Als gesproken wordt over de 'vertrouwenscrisis' gaat het vaak over 'de politiek' en 'politici'. Maar de uitvoering en sociale professionals zijn dus net zo goed het gezicht van de overheid.

De overheid is al een tijdje bezig met een vertrouwensoffensief. Met de decentralisering van sociale taken naar gemeenten bijvoorbeeld, werd een meer nabije overheid nagestreefd. Want zo kan je vertrouwen winnen. Gemeenten, is de gedachte, staan dicht bij de burgers dan het verre Den Haag. Tegelijkertijd gaat de digitalisering van de overheid gewoon door en werd de bijl aan de vertrouwenswortel gezet door de verbroken beloftes rond de gasboringen in Groningen. En door het toeslagenschandaal, waarbij de overheid zelf tienduizenden burgers, veelal met een migratieachtergrond, hardvochtig dupeerde.

Blind vertrouwen in een overheid, schrijft de socioloog Hardin (2006), is dan ook niet verstandig: burgers moeten een overheid licht argwanend en met een kritische houding tegemoet treden. Maar blind wantrouwen is evenmin wenselijk. Voor het democratisch proces, omdat voor het onderlinge gesprek alle burgers nodig zijn. En voor het functioneren van onze verzorgingsstaat: alle burgers – ook de wantrouwende – moeten wel bereikt worden én meebetalen aan de op solidariteit gebaseerde voorzieningen. Een betrouwbare overheid – met burgers die 'kritisch vertrouwen' is dan het meest nastrevenswaardig.

Die hamvraag is daarom: hoe kan de overheid betrouwbaar worden en hoe kunnen professionals daaraan bijdragen? Maar eerst is het van belang af te pellen wat vertrouwen eigenlijk is. Daarna bekijken we hoe het eigenlijk gesteld staat met het vertrouwen in Nederland, om af te sluiten met enkele handreikingen hoe betrouwbaar te worden.

Wat is vertrouwen?

Financiële motieven wegen in haar ogen vaak zwaarder dan wat zij, Maryam, als zus en curator van Fatima, die verstandelijk beperkt is, belangrijk vindt. Bijvoorbeeld toen de zorgorganisatie al had besloten dat haar zus naar een andere dagbestedingslocatie werd overgeplaatst, zonder dat Maryam daarover was geïnformeerd. 'Ik vond dat heel kwalijk. Ik ben toen ook echt mijn vertrouwen verloren. Ik had er niks over te zeggen.' Hajar, zus van een zorgbehoevende broer vertelt: 'Toen ik vrij jong was, kregen we thuis mensen over de vloer die echt stimuleerden dat mijn broer zou worden opgenomen in zo'n instelling. Dus ja, dat geeft een bepaald wantrouwen. Dat je gaat denken: als ik een vraag heb of hulp nodig heb, dan denken ze dat we niet goed genoeg voor hem zorgen. En dan pakken ze hem af.'

De citaten hiervoor komen uit een onderzoek naar zorgpraktijken in de grote stad (Glimmerveen et al. 2021). Ze laten in een notendop zien hoe vertrouwen samengevat kan worden: het geloof dat de ander het beste met je voor heeft (integriteit), je belangen kent en erkent (erkenning) én in staat is om daarmee rekening te houden (competenties) (o.a. Rousseau et al., 1998; Laurian 2009; Norris 2022). In de vele wetenschappelijke definities en beschrijvingen van vertrouwen komen die drie dimensies vaak in allerlei bewoordingen terug. En ze zijn cruciaal voor sociaal werk, zoals hieronder duidelijk wordt.

Vertrouwen is vaak geen rationele keuze van het individu, maar een proces en een relatie. De betrouwbaarheid van de ander moet keer op keer worden getoond. Vertrouwen is vaak gebaseerd op reële eerdere ervaringen – vooral van jezelf maar ook van anderen – om inschattingen te maken over de toekomst. Daarbij is vertrouwen situationeel: een 16-jarige jongen in de Utrechtse wijk Overvecht stapt niet zomaar naar een sociaal werker, maar als hij de politie op zijn dak krijgt, vertrouwt hij de jongerenwerker vaak wel – ook omdat hij niet anders kan.

Vertrouwen betekent dus dat mensen die kwetsbaar of onzeker zijn een risico nemen (Möllering, 2001). Daarom zoeken ze naar allerlei signalen van betrouwbaarheid. Inschattingen met betrekking tot rechtvaardigheid zijn volgens psychologen cruciaal. Als mensen het gevoel hebben ongelijk behandeld te worden, vermindert het vertrouwen, ongeacht of ze kregen wat ze wilden (Van den Bos, 2011). Referentiepersonen zijn ook van belang: als mijn oom/Beyonce/Messie zegt dat het goed is, dan vertrouwt ik het. Een nabije huisarts kan mensen overhalen een coronavaccinatie te nemen, maar een politicus (Thierry Baudet) of dansleraar (Willem Engel) evengoed om het niet te doen. Omdat op het internet en via sociale media altijd informatie gevonden kan worden die de eigen gevoelens en gedachten kunnen bevestigen ontstaan er ‘bubbels van vertrouwen’ maar ook ‘bubbels van wantrouwen’ (Peeters et al., 2021).

De boemerang van wantrouwen

De socioloog Giddens (1994) benadrukt dat vertrouwen in het systeem ontstaat door persoonlijke ervaringen, door *face to face work*. Sociale professionals zijn volgens hem de toegangspoorten naar het grotere systeem. Als die niet eerlijk zijn, de ander onvoldoende zien en niets te bieden hebben verdwijnt vertrouwen. Maar of goede ervaringen met één jongerenwerker het vertrouwen in de hele overheid vergroten is maar de vraag. Mensen kunnen immers best vertrouwen hebben in hun eigen dokter, maar niet in het medische systeem. Andersom werkt het wel zo: als je slechte ervaringen hebt met één deel van de overheid, pas je dit al snel toe op een ander deel. ‘Vertrouwen komt te voet en gaat te paard’ is een wetenschappelijk gefundeerd spreekwoord.

Omdat vertrouwen relationeel is, ontstaat het ook door het gedrag van de ander. Het wantrouwen van de overheid naar haar eigen burgers, denk aan de rigide fraude aanpak, is als een boemerang teruggekeerd; een wantrouwende overheid baart wantrouwende burgers. Die redenering geldt ook voor sociale professionals. Die blijken vooral vertrouwen te hebben in mensen die, vaak net als zij, uit de (witte) middenklasse komen, en die op hen lijken. De ander komt afspraken niet na, slikt voorgeschreven pillen niet (Veltkamp en Brown, 2017). Als de relatie weinig persoonlijk is, gaan ook professionals zich baseren op stereotypische informatie (Schout et al., 2010). Sociale professionals vertrouwen burgers dus ook niet altijd. Waarom zouden burgers hen dan wel vertrouwen?

De staat van vertrouwen: wie overheid het meest nodig heeft, vertrouwt deze het minst

Hoe staat het gesteld met het vertrouwen in de overheid en instanties in Nederland? Uit surveyonderzoek komt keer op keer naar voren dat we in vergelijking met de rest van de wereld in een *high trust society* leven. Volgens het CBS (2020) is er zelfs een licht opgaande lijn in het vertrouwen in

het publieke domein, al zijn er wel verschillen: in de rechtspraak en politie is het vertrouwen een stuk hoger (rond 70 procent) dan in de Tweede Kamer (37 procent). Recent onderzoek uit 2020 laat zien dat bijna de helft van de burgers geen vertrouwen heeft in de nationale én in de lokale overheid, al kan dat een iets vertekend beeld geven door de coronapandemie (Engbersen et al., 2020). Opvallend is dat de lokale overheid er helemaal niet beter op staat. Blijkbaar hebben ook de decentralisaties nog geen nabije, betrouwbare overheid opgeleverd.

Voorts is een constant gegeven dat vertrouwen zeer ongelijk is verdeeld: mensen met een hogere opleiding en een beter inkomen (hogere SES) hebben meer vertrouwen in instituties dan mensen met een lage opleiding. Zo bezien hebben mensen die de overheid het meest nodig hebben, en er waarschijnlijk het meest mee in aanraking komen, het minste vertrouwen. Ouderen hebben daarnaast minder vertrouwen in de overheid dan jongeren, mannen minder dan vrouwen, en mensen met een migratieachtergrond juist meer, behalve in de politie. Dat relatief hoge vertrouwen kan te maken hebben met het feit dat het land van herkomst vaak referentiepunt is, en dan is het met de Nederlandse overheid best goed gesteld.

Gebrek aan vertrouwen in instanties hangt vaak samen met allerlei andere indicatoren zoals maatschappelijk onbehagen, vooruitgangspessimisme en politiek afhaken. Mensen die geen vertrouwen meer hebben in de overheid stemmen vaker op de PVV of de SP. Of ze stemmen niet: ze haken af. Vooral lager opgeleiden zeggen dat ze niet gezien worden door de overheid, voelen afstand door de taal die gesproken wordt, en hekelen de neerbuigende houding van ambtenaren en politici (Van der Waal, 2022).

Hoewel nuttig, geeft bestaand surveyonderzoek nog geen scherp beeld van de staat van vertrouwen: de vragen zijn lastig te beantwoorden en de antwoordmogelijkheden simpel (ja, nee, een beetje, weet niet). Wat moet je antwoorden op de vraag: 'Vertrouw je de overheid?' Dergelijke vragen slaan het vertrouwensconcept plat en hebben weinig oog voor de situationele en relationele kenmerken ervan. Bovendien worden verzorgingsstaatinstituties, zoals het sociaal werk, langdurige zorg of het UWV in veel surveyonderzoek buiten beschouwing worden gelaten. Het gaat vaak over de politiek en 'politici' en niet over de uitvoering en de professionals werkzaam in de verzorgingsstaat, terwijl die zo belangrijk zijn voor vertrouwen in de overheid.

Broos vertrouwen

Als we kijken naar recente exploratieve, kwalitatieve studies in Nederland (Peeters et al., 2021; Glimmerveen et al., 2021, Dibi, 2020) komt naar voren dat de groep die worstelt met de betrouwbaarheid van de overheid breder is dan uit surveys naar voren komt: van hoger opgeleide burgers die zich inzetten voor burgerinitiatieven of de 'Groningse gasbeweging' tot middengroepen die zich in de steek gelaten voelen tot aan mensen met een specifieke migratieachtergrond die zelden aankloppen bij de overheid en haar professionals. En we zien hoe broos het vertrouwen is op de al eerder genoemde dimensies van integriteit, erkenning en competenties.

Allereerst worden de intenties van de overheid en haar grondpersoneel vaak gehekeld: ze hebben echt niet het beste met je voor, zijn niet integer. 'Ze denken alleen aan financiën', zegt de al eerder aangehaalde Maryam over zorgorganisaties. Een Wmo-ervaringsdeskundige: 'Geld bepaalt, niet de menselijke maat.' (Peeters et al., 2021). De neoliberale overheid, en concreter de marktwerking in zorg en welzijn, heeft ertoe bijgedragen dat mensen het gevoel hebben dat centen zwaarder wegen dan hun welzijn. En als 'economische waarden belangrijker zijn dan ethische' verkruint vertrouwen (Swain and Tait, 2007). Ook de irritatie over schijninspraak – je mag meepraten maar er is toch al besloten raakt hieraan: mensen hebben het gevoel dat ze er niet toe doen. Voor ambtenaren, politici en uitvoerders zijn ze maar een pionnetje of een 'vinkje' op een prestatielijst. Overheidsfunctionarissen zijn vooral

uit op hun eigen gewin. ‘Mensen in zogenoemde “krachtwijken” zeggen dat ze “oprecht contact” missen.’ (Dibi, 2020).

Het gevoel dat de overheid – en haar grondpersoneel – niet deugt ontstaat ook als mensen zich ongelijk behandeld voelen. Dat werkt inmiddels meerdere kanten op: autochtone burgers en eerdere generaties migranten hebben soms het gevoel dat anderen, zoals vluchtelingen, voorgetrokken worden: zij krijgen alle hulp en huisvesting op de koop toe. Tegelijkertijd komen steeds meer praktijken van institutioneel racisme aan het licht bij overheidsinstanties, zoals de belastingdienst. Als burgers de intenties van de overheid wantrouwen en het gevoel hebben ‘het deugt niet’, is dat het aller lastigst om te overwinnen.

De tweede dimensie betreft het gebrek aan vertrouwen in gemeenschappelijke waarden, en dat begint als mensen onvoldoende gekend en erkend worden. Het is een bekend probleem: de overheid, en dat geldt ook voor sociale professionals, staat niet dicht genoeg bij hun leefwereld. Ze hebben geen idee hoe de gewone man of vrouw leeft; ze komen niet in aanraking met de werkelijke sociale problemen. Hulpverleners hebben ‘een negen tot vijf mentaliteit’ en geen sjoegie van het echte leven, zeggen mensen in aandachtswijken (Dibi, 2020). Vooral mensen met een migratieachtergrond vertellen dat ze hun waarden niet terugzien in de hulpverlening. De zussen van hierboven, voelden zich niet gerespecteerd in hun wens hun gehandicapte zus thuis te willen verzorgen. Ze hebben het gevoel op te boksen tegen een dominant waardenmodel, waarbij zij zich heel erg kwetsbaar voelen. Ze zijn bang voor de instanties: voor je het weet worden je kinderen afgepakt.

De teleurstelling onder burgers in ‘krachtwijken’ is volgens Dibi (2020) dat na al die jaren niemand hierop inspeelt en dat de werkwijze van hulpverleners altijd standaard is. Het is nooit aangepast op de gevoelens en denkwijze van bewoners. Standaardisering van zorg en hulp zijn de dood in de pot van betrouwbaarheid. Mensen willen heus wel zorg of hulp voor hun problemen, maar niet altijd datgene dat geboden wordt. Ook zogenoemde zorgmijders die vaak gezien worden als burgers die het systeem het meeste wantrouwen, zijn vooral teleurgesteld, ze willen de hulp vooral op hun manier (Schout et al., 2010).

Ten slotte staat ook het geloof in de capaciteiten van professionals en hun organisaties onder druk: zijn ze wel competent? Mensen hebben niet het idee dat de overheid en hulpverleners iets voor elkaar krijgen. Een moeder vertelt (28): ‘Ik zou nooit meer een hulpvraag neerleggen bij een instantie. Ondanks het feit dat ik weet dat er ook goede mensen bij kunnen zitten. Hulp vragen is vragen om ellende. Keer op keer is bij mij bevestigd dat het dan fout gaat. Het is niet eens meer wantrouwen maar een bevestigde overtuiging dat het niet werkt.’ (Dibi, 2020). Wat daarbij ook niet helpt is het gebrek aan continuïteit in de relatie. Steeds weer komen er nieuwe professionals, door flexibilisering, ziekte, personeelstekort, of omdat er weer wordt doorverwezen.

Betrouwbaar worden

Het zal voor de overheid en haar grondpersoneel steeds lastiger worden om vertrouwen te winnen. We hebben immers een risicosamenleving (Beck, 1992) en zijn ons steeds meer bewust van oncontroleerbare risico’s, terwijl traditionele zekerheden zijn verdwenen. Tel daarbij op dat mensen steeds hogere verwachtingen hebben en in de verzorgingsstaat als uniek en complex mens willen worden gezien. Hoewel hun specifieke belangen wel gezien zouden moeten worden, kunnen ze nooit altijd erkend of toegewezen worden. Bovendien: mensen leven meer in bubbels en kunnen meer informatie ophalen – in social media – die hun wantrouwen bevestigen.

Hoe kan ondanks deze krachten toch de betrouwbaarheid van de overheid worden vergroot? Niet door te hameren op meer transparantie: dat pakt soms averechts uit. Wat dan wel? Op dit moment

is het vaak helemaal niet helder wat, en vooral wáár die overheid is (Peeters et al., 2021). Die is verstopt achter schermen van computers. Waar is de wijkagent, de gebiedsmakelaar? Daadwerkelijk vindbaar zijn is daarom de eerste les voor sociale professionals. En *face to face work* is cruciaal.

Sociale professionals moeten daarnaast een wederzijdse relatie aangaan met burgers en inzetten op drie punten, die een spiegel zijn van het bovenstaande. Sociale professionals moeten altijd te goeder trouw zijn en de intentie hebben het goede te doen voor de ander. Onverschilligheid of compassiemoetheid horen niet thuis in het sociaal domein. En mensen zijn geen vinkjes op een prestatie lijst. Dat vergt een herijking van verzorgingsstaatstructuren waarin mensen werken – minder bureaucratie, minder markt. Sociale professionals kunnen zich daar zelf ook meer voor inzetten. Integriteit betekent ook gelijke behandeling nastreven, maar wel verschil maken waar nodig, en dat kunnen uitleggen.

De waarden van sociale professionals moeten meer aansluiten bij de diverse populatie, zoals van mensen met een migratieachtergrond of lageropgeleiden in krachtwijken. Dat betekent ook: niet jezelf en je eigen waarden centraal stellen of handelen vanuit abstracte stereotypen, maar zelf persoonlijke relaties aangaan. Meer diversiteit onder sociale professionals (naar migratieachtergrond, opleiding, wijk), en het aanstellen van ervaringsdeskundigen en sleutelfiguren uit verschillende gemeenschappen, kunnen de betrouwbaarheid van de (semi)overheid vergroten, ook door zelf referentiepersonen te worden of zicht te krijgen op de ‘bubbels’. Maar dat zal niet genoeg zijn. Om dichterbij te komen en sociale afstand te overbruggen moet iedereen zich echt verdiepen in de ander (Kremer, 2017).

Ten slotte moeten sociale professionals daadwerkelijk verschil kunnen maken voor burgers. Psychologische en sociologische kennis over vertrouwen winnen is essentieel. Over hoe je informatie geeft of zelf een referentiepersoon kan worden. Of over de kunst van het opbouwen van een langdurige relatie. Sociaal werk is geen contractberoep maar een contactberoep. Maar het allerbelangrijkste is dat het grondpersoneel van de overheid de capaciteit heeft en in staat wordt gesteld om écht iets voor een ander te doen. ‘Laten zien, ook met kleine dingen, dat je iets kan betekenen.’ Dat schreef ook Marie Kamphuis, grondlegger van het maatschappelijk werk. Of, zoals een professional vertelt: ‘Dat ze dan gaan denken, we hebben wat aan je.’ (Glimmerveen 2021). Mensen moeten daadwerkelijk positieve ervaringen meemaken om vertrouwen te krijgen.

Bronnen

- Beck, U. (1992). *Risk Society*. London: Sage.
- CBS (2020). 2. Ontwikkelingen in vertrouwen.
- Dibi, B. (2020). *Knelpunten en oplossingen voor het sociaal bereik van instanties op wijkniveau*. Utrecht: Bureau Krachtwijken.
- Engbersen, G., e.a. (2020). *Heropening van de samenleving: de maatschappelijke impact van covid-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland*. Rotterdam.
- Giddens, A. (1994). Risk, trust, reflexivity. In: U. Beck, A. Giddens & S. Lash. (eds). *Reflexive Modernization: Politics, Tradition, and Aesthetics in the Modern Social Order*. Polity Press: Cambridge, 194-197.
- Glimmerveen, L., e.a. (2021). *Leven en zorgen in de grote stad*. Amsterdam: Ben Sajat Centrum.
- Hardin, R. (2006). *Trust*. Polity Press.
- Kremer, M. (2016). *Een verbindende verzorgingsstaat. Over burgerschap, zorg en (super) diversiteit*. Oratie. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Laurian, L. (2009). Trust in planning: Theoretical and practical considerations for participatory and deliberative planning. *Planning theory & practice*, 10(3), 369-391.

- Möllering, G. (2001). The nature of trust: From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension. *Sociology*, 35(2), 403-420.
- Norris, P. (2022). *In Praise of Skepticism: Trust but Verify* (for OUP, 2022).
- Peeters, T., e.a. (2021). *Van persoonlijke krenking naar vertrouwensbreuk*, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt Ronald, S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404.
- Schout, G., De Jong, G., & Zeelen, J. (2010). Establishing contact and gaining trust: An exploratory study of care avoidance. *Journal of Advanced Nursing*, 66(2), 324-333.
- Swain, C., & Tait, M. (2007). The crisis of trust and planning. *Planning theory & practice*, 8(2), 229-247.
- Van der Bos, K. (2011). *Vertrouwen in de overheid*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.
- Van der Waal, J. (2022). *Over leven met een lage status*. Oratie. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Veltkamp, G., & Brown, P. (2017). The everyday risk work of Dutch child-healthcare professionals: inferring 'safe' and 'good' parenting through trust, as mediated by a lens of gender and class. *Sociology of Health & Illness*, 39(8), 1297-1313.

Menselijk en sociaal kapitaal

Lisbeth Verharen & Jesper Rözer

Nabij sociaal werk is erop gericht om daar te zijn waar de mogelijkheden voor mensen om mee te doen in onze samenleving onder druk staan (Verharen, 2017). De mogelijkheden om mee te doen zijn niet gelijk verdeeld. Mensen en hun omstandigheden verschillen en daarmee hun mogelijkheden. Dat betekent dat generiek sociaal beleid per definitie te kort schiet. Beleid moet sociaal werkers de ruimte bieden om verschil te kunnen maken, om te doen wat nodig is. Sociaal werkers doen dat door mensen beter toe te rusten, mensen te verbinden, aanwezig potentieel aan te spreken en structurele oorzaken op te sporen en te agenderen. Daarbij is het nodig dat zij oog hebben voor de hulpbronnen die van invloed zijn op de mogelijkheden van mensen, en dat ze weten hoe zij dat kunnen beïnvloeden.

Deze hulpbronnen worden vaak uitgedrukt in kapitaalvormen. Analoog aan economisch kapitaal wordt er gesproken over menselijk, cultureel en sociaal kapitaal. Dit lemma zoomt in op menselijk en sociaal kapitaal. Het start met een analyse van de ontstaansgeschiedenis van deze begrippen. Vervolgens gaat het over de betekenis van menselijk en sociaal kapitaal voor de praktijk van nabij sociaal werk. Daarbij komt aan de orde wat het betekent voor de manier van kijken en voor het handelen van sociaal werkers. Het hoofdstuk sluit af met een reflectie op de uitdagingen voor nabij sociaal werk vanuit deze concepten.

Het ontstaan van de begrippen

Er is in het verleden veel onduidelijkheid geweest over het begrip kapitaal. Oorspronkelijk verwees kapitaal naar de schulden die mensen naar elkaar hadden uitstaan.¹ Het was logisch dat hieronder het geld dat men bezit viel. In de middeleeuwen was er echter al gesteggel of hier bijvoorbeeld ook bezittingen onder vielen. Bekende wetenschappers als Smith, Ricardo en Marx bogen zich hierover (Fisher 1896).

Adam Smith stelde in de achttiende eeuw bijvoorbeeld al dat de kwaliteiten en vaardigheden van werknemers onderdeel van iemands kapitaal zijn omdat het hen helpt iets te produceren. Later hebben we aan de kwaliteiten en vaardigheden van personen het begrip 'menselijk kapitaal' gekoppeld, met Irving Fisher (1897) vermoedelijk als eerste gebruiker van de term. Voornamelijk door het werk van de econoom Gary Becker (1964) is de *Human Capital theory* een belangrijke inspiratiebron voor het denken over human resources in organisaties geworden.

Aan het einde van de twintigste eeuw pakte de socioloog Pierre Bourdieu de definitiekwestie op en breidde het begrip kapitaal verder uit met meer aandacht voor sociale en culturele aspecten. *The forms of capital* uit 1986 is hierbij een belangrijk naslagwerk.

Bourdieu besteedde in het bijzonder veel aandacht aan het begrip cultureel kapitaal. Hij maakte bij het uitwerken onderscheid tussen materiële bezittingen (zoals kleding en boeken), institutionele erkenning (zoals diploma's en titels) en wat men zich eigen heeft gemaakt (zoals smaak en taalgebruik).

¹ Het begrip verwijst naar 'capitalis pars debiti': het hoofddeel van een verschuldigde geldsom, in tegenstelling met de eveneens verschuldigde rente.

Het tweede begrip dat hij uitwerkte was sociaal kapitaal. Hierbij gaat het om de mogelijkheden die mensen hebben door hun persoonlijke netwerk en het lidmaatschap van een groep. Netwerkliden kunnen personen direct helpen, en de erkenning dat men bij een groep hoort of invloedrijke vrienden heeft, kan personen voordeel opleveren. Men wordt bijvoorbeeld eerder serieus genomen.

Het werk van Bourdieu bevat elementen van conflicttheorie, waarbij het gaat om vraagstukken rond (het doorgeven van) macht. Om de invulling en waarde van verschillende kapitaalvormen is volgens Bourdieu strijd. Het idee is dat de welgestelde klasse zich nadrukkelijk probeert te onderscheiden van de andere klassen om de eigen positie te behouden. Personen die weten 'hoe het heurt' horen bij de eigen groep, terwijl personen die dit niet weten worden buitengesloten. De waarden zijn hierbij 'veld' specifiek: in de financiële wereld wordt status bijvoorbeeld vooral afgemeten aan economisch kapitaal, terwijl in de wetenschappelijke wereld status sterker is gelinkt aan iemands menselijk en cultureel kapitaal.

In dezelfde periode als Bourdieu ontwikkelde de socioloog James Coleman ook een theorie over de kapitaalvormen. *Social capital in the creation of human capital* uit 1988 vormt hierbij een belangrijk naslagwerk.

Coleman focuste in zijn theorie op de rol van sociaal kapitaal. Hij werkte hiervan drie vormen nader uit: datgene dat mensen redelijkerwijs terug kunnen verwachten van anderen; de informatie die zij via anderen kunnen verkrijgen; en effectieve groepsnormen. Coleman zag de verwevenheid van sociaal kapitaal met de andere kapitaalvormen als een belangrijke motivator van mensen. Hiermee verruimde hij bestaande economische invullingen van de rational choice theorie die vooral oog hadden voor financieel gewin. Zijn invulling van rational choice theorie laat hiermee nadrukkelijk ruimte voor sociale en culturele motieven.

Coleman zag sociaal kapitaal als een belangrijke bron om menselijk kapitaal op te doen. In het geval van kinderen zijn ouders of andere volwassenen vaak hun sociaal kapitaal. Zij kunnen bijvoorbeeld helpen met school of oppassen. Hiervoor moeten ze echter wel de juiste vaardigheden en kennis hebben en aanwezig zijn. Een scheiding of een woonomgeving waarin er geen toezicht op de kinderen is, kan bijvoorbeeld het sociaal kapitaal van kinderen verkleinen.

Ontwikkelingen na Coleman en Bourdieu

Zowel Bourdieu als Coleman benadrukken dat de kapitaalvormen hulpbronnen zijn die mensen kunnen helpen. Mensen kunnen echter ook schulden, vijanden of een 'slechte' smaak hebben. Hiermee ontstaat er ook zoiets als negatief of zuur kapitaal (Flap, 1999). Het versterken van een netwerk door sociaal werkers is dus lang niet altijd effectief als dit een negatieve invloed heeft (zie ook Portes, 1998).

Vooraf Coleman benadrukte het belang van sterke en hechte banden. Onderzoek toont echter aan dat deze wel het vertrouwen en cohesie in de eigen groep kunnen vergroten, maar tegelijkertijd ervoor zorgen dat personen zich sterker van anderen afzetten (Taifal & Turner, 1969). Bovendien hebben zwakke bindingen ook hun kracht, zoals Granovetter in 1973 al stelde in één van de meest geciteerde sociaalwetenschappelijke artikelen ooit: *The strength of weak ties*. Hij gaf aan dat sterke bindingen de neiging hebben om elkaar te kennen. Zwakke bindingen vormen eerder een brug naar nieuwe netwerken. Op deze manier brengen zij personen bijvoorbeeld in aanraking met nieuwe kennis en ideeën.

Michael Woolcock heeft hierop de vormen van sociaal kapitaal geherdefinieerd: bonding, bridging en linking sociaal kapitaal (Szreter & Woolcock, 2004). Bonding sociaal kapitaal gaat om

personen met relatief sterke banden die elkaar vertrouwen en op elkaar rekenen. Dit zijn vaak familieleden en goede vrienden in meer homogene netwerken: mensen die in veel opzichten op elkaar lijken. Bridging sociaal kapitaal gaat om de relatief zwakkere banden tussen mensen die verschillen. Het zijn daarmee meer heterogene netwerken die een brug kunnen slaan naar andere mogelijkheden en netwerken, zoals Granovetter ook al stelde. Linking sociaal kapitaal gaat over de banden van respect en vertrouwen die personen hebben met instituties, zoals gemeenten of zorginstellingen. Dergelijke ingangen zorgen dat er eerder naar men geluisterd wordt en dat men meer invloed heeft.

Wat blijkt is dat bijvoorbeeld arme mensen vaak relatief veel bonding sociaal kapitaal hebben, maar weinig bridging of linking sociaal kapitaal. Bonding sociaal kapitaal is voor kwetsbare groepen van grote waarde. Het zijn de relaties die zekerheid geven in het bestaan en relatief snel voor mensen klaar staan. Om de eigen positie en mogelijkheden te versterken is echter bridging en linking sociaal kapitaal ook van belang omdat men hierdoor bijvoorbeeld nieuwe kennis opdoet en nieuwe patronen kan ontwikkelen. Noodzaak is dus om dit te versterken. Sociaal werkers kunnen bijvoorbeeld als de bruggen naar die andere type netwerken fungeren, of personen de vaardigheden aanleren en mogelijkheden aanreiken om deze netwerken te creëren.

Waar met name Bourdieu kapitaal nog als een kenmerk van individuen beschouwt, ontstaan er al snel theorieën over het kapitaal van buurten, steden en landen. Deze benadering werd vooral invloedrijk na het werk van Robert Putnam. In zijn klassieker *Making democracy work* uit 1993 beschrijft hij hoe diverse regio's in Italië zich ontwikkelden nadat zij meer macht kregen. Wat bleek is dat vooral het Zuiden economisch achterbleef. Putnam verklaarde dit door het gebrek aan sociaal kapitaal in deze regio's: bindingen waren veel hiërarchischer dan in het noorden, men was minder betrokken in de politiek en men had minder vertrouwen in elkaar.

In 2000 stijgt de populariteit van Putnam naar grote hoogte na het uitbrengen van *Bowling Alone*. Hierin beschrijft hij dat het sociaal kapitaal van Amerika afneemt. Hij beargumenteert dat hierdoor ook het politiek vertrouwen afneemt en de democratie onder druk staat. Als oplossing pleit Putnam onder andere voor burgerschapsvorming in het onderwijs, banen die meer rekening houden met de werk-privé balans en een meer decentrale overheid. Ook wenst hij dat technologie ontwikkeld wordt die sociale interacties ondersteunt en ziet hij een grote rol voor religie en kerken weggelegd om banden te herstellen.

Het vergroten van het sociaal kapitaal van een gehele regio en het belang daarvan zien we ook nu nog terug. Tegenwoordig wordt er dan bijvoorbeeld gesproken over de sociale basis of de sociale infrastructuur die aangelegd moet worden. Hierbij wordt er in belangrijke mate naar het beleid gekeken, dat hierin zou moeten investeren. Bijvoorbeeld door een inclusief klimaat te scheppen en sociale voorzieningen, zoals buurthuizen, bibliotheken en basketbalvelden te faciliteren.

Werken met hulpbronnen

Door inzicht in deze kapitaalbronnen kunnen sociaal werkers genuanceerd kijken naar de mensen, groepen en gemeenschappen waarmee zij werken. Wat is er aanwezig aan kapitaal in het leven van een persoon, een groep of een gemeenschap? Waar ontbreekt het aan? Wat wordt benut en wat blijft onbenut? Kennis over de kapitaalbronnen biedt sociaal werkers aandachtspunten voor het gesprek met mensen. Zonder de term kapitaalbronnen te gebruiken biedt het een kapstok om in gesprek met mensen te verkennen wat er is en wat er nodig is. Bijvoorbeeld in een wijk waar bewoners zich zorgen maken over de plannen van de gemeente en de woningcorporatie, over renovatie van de wijk. Sociaal werkers kunnen nagaan wie eerder betrokken is geweest bij dergelijke plannen, wie in staat is om informatie op te vragen en wat de gevolgen van de plannen zijn voor de sociale netwerken in de buurt.

Werken met kapitaalbronnen gebeurt ook onbewust. Onderzoek laat herhaaldelijk zien dat personen met meer kapitaal positiever worden bejegend. In het onderwijs krijgen bijvoorbeeld kinderen met meer cultureel kapitaal (vaak met hoogopgeleide ouders) hogere schooladviezen dan kinderen met minder cultureel kapitaal, ook al scoren ze net zo goed op objectieve toetsen (Geven et al., 2018). Analoog hieraan is er in de psychiatrie bijvoorbeeld sprake van het YAVIS-acroniem dat verwijst naar het type cliënten dat hulpverleners bij voorkeur zouden behandelen: young, attractive, verbal intelligent & successful (Schofield 1986). Dit is natuurlijk ongewenst en benadrukt dat sociaal werkers zich bewust moeten zijn van hun eigen vooroordelen en de werking van de verschillende kapitaalvormen hierop.

Het denken over menselijk en sociaal kapitaal kun je ook herkennen in sociaal werk methodieken als competentiegericht sociaal werk, sociaal netwerkstrategieën (SNS) en *Assets Based Community Development* (ABCD- methode). In competentiegericht werken staat het versterken van het menselijk kapitaal centraal. In sociaal netwerkstrategieën wordt juist ingezet op het versterken van sociaal kapitaal. En in de ABCD-methode wordt ingezet op het herkennen, erkennen en benutten van menselijk en sociaal kapitaal in gemeenschappen.

Kennis over de kapitaalbronnen maakt dat je deze methodieken ook kritisch kunt beschouwen en hanteren. Bijvoorbeeld doordat je weet dat de kapitaalbronnen in wisselwerking met elkaar staan en dat het ontwikkelen van menselijk kapitaal meer kans van slagen heeft als er ook bridging sociaal kapitaal is, waardoor personen met andere kennis en mogelijkheden in aanraking komen. Dus ook bij competentiegericht werken is het van belang om te kijken naar de sociale netwerken waarvan iemand deel uitmaakt. De sociaal werker die gericht is op het vergroten van de competenties van een (groep) cliënt(en) kan bijvoorbeeld vragen hoe mensen in de omgeving reageren op de veranderingen in de kennis, vaardigheden, gedrag en houding van de cliënten. Wordt het gestimuleerd of juist bekritiseerd? Krijgen zij uit hun omgeving suggesties aangereikt? Hebben zij rolmodellen? Zo krijg je zicht op het sociaal kapitaal van de cliënten, hoe dat helpend of juist belemmerend is in het competentiegericht werken en wat er nodig is wil de cliënt zich verder kunnen ontwikkelen.

In de sociale netwerkstrategieën zien we dat er wel wordt gekeken naar de sociale relaties die iemand heeft en hoe deze van betekenis (kunnen) zijn, maar vanuit de theorie over sociaal kapitaal weten we dat het daarbij belangrijk is om ook aandacht te hebben voor het bijproduct van die sociale interacties in termen van bonding, bridging en linking sociaal kapitaal. Een mooi voorbeeld is uitgewerkt in het artikel van Hawkins & Mauer (2012) waarin een schoolmaatschappelijk werker te maken heeft met twee tieners die allebei een terugval hebben in schoolprestaties omdat ze veel tijd besteden aan het oppassen op kinderen. De ene tiener doet dit om haar ouders en andere familieleden bij te staan. Het wordt ook van haar verwacht, ondanks dat haar eigen ontwikkeling daar onder leidt. In deze situatie is sprake van bonding sociaal kapitaal. De andere tiener past op de kinderen van kennissen van haar ouders. Zij krijgt ervoor betaald en vindt het heel interessant om met deze mensen in contact te zijn. Zo breidt zij haar sociaal netwerk uit, het brengt haar in contact met nieuwe werelden en ze leert mensen kennen die in de toekomst mogelijk iets voor haar kunnen betekenen als het gaat om het vinden van een stage of werk. Oftewel het leidt tot bridging en mogelijk ook linking sociaal kapitaal. Het oppassen creëert dus mogelijkheden voor haar persoonlijke ontwikkeling. De sociaal werker die vanuit de sociale netwerkstrategieën met deze tieners en hun sociaal netwerk aan de slag gaat, doet er verstandig aan dit verschil in sociaal kapitaal niet te negeren. Wellicht kan ze met het netwerk in de eerste situatie kijken naar wat er nodig is om ervoor te zorgen dat het meisje minder hoeft op te passen. In de tweede situatie kan ze onderzoeken hoe de 'bijvangst' van het oppassen behouden kan blijven, maar het niet ten koste gaat van de schoolprestaties. Ook in de ABCD-methode heeft het meerwaarde om de inzichten over de kapitaalbronnen te verwerken in het toepassen van de methode. Bijvoorbeeld in een wijk met veel oudere inwoners

die graag zo lang mogelijk in de wijk willen blijven wonen en zich daar samen hard voor willen maken. Het menselijk en sociaal kapitaal dat in de wijk aanwezig is, zal van invloed zijn op de mate waarin ze daarin slagen. In de ene wijk zullen er goed geïnformeerde inwoners zijn met contacten bij bijvoorbeeld de gemeente of een zorgverzekeraar. Zij zullen deze informatie en relaties aanwenden om voor elkaar te krijgen wat ze willen. In een andere wijk hebben inwoners wel dezelfde wens, maar niet dezelfde informatie en relaties. Vanuit de ABCD-methode zal de sociaal werker inzicht krijgen in het aanwezige menselijk en sociaal kapitaal in de wijk, maar zeker ook in de gaten moeten houden of er wel voldoende bridging en linking kapitaal is. Daarbij kan de sociaal werker ook op het spoor komen van onrechtvaardige ongelijkheden die aanleiding kunnen vormen voor politiserend werken, bijvoorbeeld dat er subsidiemogelijkheden zijn waar weinig bekendheid aan wordt gegeven en die vooral benut worden door degenen die via hun relaties daar wel over worden geïnformeerd.

Uitdagingen voor nabij sociaal werk

Al decennia ligt in het sociaal werk in Nederland veel accent op werken met individuen. Nabij sociaal werk zal er blijven voor mensen die hulp nodig hebben. Oog voor de kapitaalbronnen is daarbij van grote waarde. Hoe beïnvloeden deze de mogelijkheden van de persoon en waar liggen wensen en mogelijkheden om deze te versterken? Uitdaging in het sociaal werk is om meer preventief te werken, meer collectief en meer politiserend. Zorgen dat mensen hun menselijk en sociaal kapitaal kunnen ontwikkelen is een krachtige manier van preventief werken. Vanuit nabijheid kunnen sociaal werkers signaleren waar die ontwikkeling van mensen belemmerd wordt en waar mogelijk een collectief aanbod ontwikkeld kan worden. Door het besef van het gebrek aan kapitaal bij bepaalde personen en groepen kan er bij organisaties en de (lokale) overheid geagendeerd worden welke structurele belemmeringen weggenomen moeten worden. Sociaal werkers kunnen vanuit hun contacten met inwoners beleidsmakers attenderen op het menselijk en sociaal kapitaal in lokale contexten dat maakt dat het goed (samen)leven is. Maar zij kunnen ook duiden waar het aan ontbreekt en hoe beleid kan bijdragen aan het versterken van menselijk en sociaal kapitaal.

Bronnen

- Becker, G. S. (1964). *Human capital; a theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. New York: Columbia University Press.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241-258). New York: Greenwood.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *The American Journal of Sociology*, 94(1) Supplement: Organizations and institutions: Sociological and economic approaches to the analysis of social structure, 95-120.
- Coleman, J. S. (1990). *The Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Fisher, I. (1896). What is capital. *The Economic Journal*, 6(24), 509-534.
- Fisher, I. (1897). Senses of capital. *The Economic Journal*, 7(26), 199-213.
- Flap, H. (1999). Creation and returns of social capital. A new research program. *The Tocqueville review*, 20(1), 5-26.
- Geven, S., Batruch, A., & Van de Werfhorst, H. (2018). *Inequality in Teacher Judgements, Expectations and Track Recommendations: A Review Study*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Granovetter. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Hawkins & Mauer. (2012). Unravelling Social Capital: Disentangling a Concept for Social Work. *British Journal of Social Work*, 42, 353-370
- Lin, N. (2001). *Social Capital: A theory of social structure and action*. New York: Cambridge University Press.

- Portes, A., (1998). Social capital: its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*, 24(1), 1-24.
- Putnam, R.D., Lenoardi, R., & Nannetti, R.Y. (2000). *Making democracy work*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Schofield, W. (1986). Psychotherapy: The Purchase of Friendship. ISBN 9781412832359.
- Smith, A. (1776). *Een onderzoek naar de aard en oorzaken van de rijkdom van naties*. Copyright 2007, MetaLibre.
- Szreter, S., & Woolcock, M. (2004). Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. *International Journal of Epidemiology*, 33, 650-667.

Sociale afstand

Jesper Rözer & Beate Völker

Sociaal werkers komen vaak in aanraking met groepen die een grote afstand tot de samenleving ervaren. Te denken valt aan dak- en thuislozen, ongedocumenteerden, werklozen en mensen met een fysieke of mentale beperking. De sociale afstand wordt het best zichtbaar op het moment dat anderen met een grote boog om deze personen heen lopen. Sociale afstand komt echter vaak ook veel subtieler naar voren, bijvoorbeeld op het moment dat men anderen mijdt, liever niet als collega wil hebben, wil weren uit de buurt of niet betreft bij gezamenlijke activiteiten. Hierbij kan het bijvoorbeeld ook gaan over het weren van iemand met een andere afkomst of een bepaald geloof. Meer concreet wordt sociale afstand in de sociale wetenschappen omschreven als de mate van *'sympathie tussen personen, tussen personen en groepen, en tussen groepen'* (Bogardus, 1959, p. 7).

Sociale afstand kan als zeer pijnlijk ervaren worden. Door sociale afstand te houden, geeft men het signaal af dat men met bepaalde anderen niet wil omgaan en niet met hen geassocieerd wil worden (Goffman, 1963; Sennett, 2003). De ervaring dat anderen afstand van ons houden of nemen, gaat in tegen een van onze basisbehoeften: erbij horen. Ervaren sociale afstand kan resulteren in wantrouwen tegen iedereen en het zich terugtrekken uit de samenleving – 'ik hoor er toch niet bij'. Ook de sociaal werker kan te maken krijgen met het wantrouwen van personen die veel afstand hebben ervaren.

In dit lemma wordt eerst het denken in termen van sociale afstand nader beschreven. Vervolgens komen enkele theorieën aan bod die verklaren hoe sociale afstand ontstaat en kan worden tegengegaan. Deze theorieën bieden handvatten voor sociaal werkers om sociale afstand te verkleinen en sociale nabijheid te creëren.

Het begin van het onderzoek naar sociale afstand

De meeste inzichten over sociale afstand zijn gebaseerd op het werk van Emory Bogardus. In de jaren 1920 ontwikkelde hij de sociale afstandsschaal om de houding van Amerikanen tegenover etnische en raciale minderheden te meten. Het ontwikkelen van de sociale afstandsschaal was uniek. Tot die tijd was er nauwelijks onderzoek gedaan naar houdingen tegenover etnische en raciale minderheden, vermoedelijk omdat dergelijke verschillen als onoverkomelijk werden gezien (Wark & Galliher, 2007).

De schaal was geïnspireerd op gebeurtenissen uit de jaren twintig. Rassenkwetsies speelden vlak voor het uitkomen van de schaal hoog op, onder andere door de anti-Japanse wetgeving die in 1924 in Californië werd ingevoerd. In de *Immigration Act* werden Japanners gezien als 'aliens ineligible to citizenship'. Daarmee werd hun de toegang tot de VS geweigerd (Chan, 1991). Deze wet bevond zich in zekere zin op het uiterste einde van de sociale afstandsschaal.

De sociale afstandsschaal van Bogardus

Binnen de sociale afstandsschaal wordt aan respondenten gevraagd of ze bereid zijn om met een persoon van een bepaalde groep of met een bepaald kenmerk of een bepaald soort gedrag te interageren en hoe ze dit contact ervaren. Zo wordt er bijvoorbeeld gevraagd wat men ervan zou vinden als men contact zou hebben met iemand die verslaafd aan drugs is. Vervolgens worden verschillende soorten relaties voorgelegd:

- verwant (door familiebanden of door een huwelijk);
- goede vriend of vriendin;
- buurman of -vrouw;
- collega;
- medeburger van hetzelfde land;
- bezoeker van het land waarin men woont.

Als men het prima vindt een persoon met het kenmerk dat onderzocht wordt als familielid te hebben, is de sociale afstand gering. Daarentegen is deze afstand groot als men met een persoon die slechts als bezoeker in het land is, elk contact wil vermijden om wille van het specifieke kenmerk.

Uit het onderzoek van Bogardus bleek dat mensen een kleinere sociale afstand ervaren met anderen die op hen lijken. Dit inzicht is in sociaalwetenschappelijk onderzoek bijna een wetmatigheid geworden. Zo blijken mensen die op elkaar lijken eerder bevriend te raken en eerder met elkaar te trouwen. Dit noemen we respectievelijk het homofilie- en homogamieprincipe (McPherson, Smith-Lovin & Cook, 2006; Kalmijn, 1998).

Invloedrijke theorieën over het ontstaan en voorkomen van sociale afstand

Sociale identiteitstheorie

De cognitieve processen die tot sociale afstand leiden, worden beschreven in de sociale identiteitstheorie. Om de wereld voorspelbaar te maken en om deze beter te begrijpen categoriseren mensen constant (Hogg & Smith, 2007). We zien een houten blad dat op vier poten staat als een tafel, een blaffende viervoeter als een hond en een hoofd als onderdeel van een lichaam. Maar ook categoriseren we mensen, bijvoorbeeld aan de hand van hun eetgedrag, kleding, huidskleur, wat ze doen en hoe ze praten. Vaak niet geheel bewust koppelen we aan al deze categorieën en stereotypen verwachtingen over hun gedrag en functioneren.

Oordelen of handelingswijzen tegenover individuen op basis van reële of vermeende eigenschappen van een groep noemen we 'statistische discriminatie'. Denk aan de politie die jonge donkerkleurige jongens in luxe auto's aanhoudt, de supermarktketen die geen jongen van het woonwagencamp wil aannemen als verkoper, of de belastingdienst die mensen met een buitenlandse achternaam controleert. Op groepsniveau is het mogelijk dat het veronderstelde gedrag relatief vaker voorkomt en dat deze stereotypen dus enigszins kloppen. Echter, op individueel niveau hoeft dit natuurlijk niet zo te zijn.

Lang niet altijd zitten er echter reële of vermeende eigenschappen achter stereotypen. Een klassiek voorbeeld hiervan komt uit het onderzoek van Tajfel, Turner en collega's (1979; 1986). In de jaren zeventig deden zij verschillende onderzoeken onder groepen waarbij ze aan de hand van een on-

benullig verschil mensen die elkaar niet kenden in groepen indeelden. Schooljongeren deelden ze bijvoorbeeld in op basis van een schatting van een aantal ballen in een kom; degenen die het aantal overschatten respectievelijk onderschatten vormden de groepen. Dit was trouwens niet echt zo; de indeling was willekeurig. Vervolgens werd aan de jongeren gevraagd om geld te verdelen. Wat bleek: al op basis van dergelijke gecreëerde, onbelangrijke en minimale verschillen zagen personen hun eigen groepsleden als 'beter' en bevoordeelden ze hen. Dit fenomeen wordt 'in-group bias' genoemd. Het mechanisme erachter is de bevestiging van de eigen identiteit en het versterken van een positief zelfbeeld, mede door anderen als slechter af te schilderen. Men gaat ervan uit dat mensen uit dezelfde groep op elkaar lijken (het homofilieprincipe); daarom is de sociale afstand tot de eigen groep klein. Volgens de sociale identiteitstheorie kan sociale afstand dus op alle mogelijke eigenschappen gebaseerd zijn en makkelijk worden geïnitieerd.

De uitsluiting van de personen met wie sociaal werkers dagelijks werken, hebben vaak te maken met dit type uitsluiting. Doordat mensen bepaalde problemen hebben, zijn ze 'anders' en behoren ze niet meer tot de groep die de meerderheid vormt. Vooral wanneer de problemen zichtbaar zijn, is de kans groot dat er sociale afstand ontstaat. Fysieke beperkingen zijn bijna altijd zichtbaar, maar ook psychische stoornissen kunnen zichtbaar worden, bijvoorbeeld door effecten van medicatie of afwijkend gedrag. Volgens de sociale identiteitstheorie kunnen anderen deze personen gaan vermijden om zo niet met hen geassocieerd te worden. Dit gaat volgens de theorie automatisch en veelal onbewust. Extra inzet is dan nodig om dit mechanisme te doorbreken.

Om dit te realiseren kunnen de groepen bijvoorbeeld worden gevraagd om samen een belangrijk probleem op te lossen dat beide aangaat (Sherif, 1954). Analooft hiearaan kunnen sociaal werkers groepen van verschillende mensen laten bijeenkomen en samenwerking initiëren en bevorderen, door op gemeenschappelijkheden te wijzen in plaats op verschillen. Maar misschien net zo belangrijk is om te kijken of de directe zichtbaarheid van het verschil met de meerderheid beperkt kan worden, bijvoorbeeld door op te passen met medicatie.

Labelingtheorie

De sociale identiteitstheorie wijst op het belang van categorieën en de toegeschreven eigenschappen. De labelingtheorie borduurt hierop voort. Deze theorie beargumenteert dat personen zich uiteindelijk gaan gedragen naar deze toegeschreven eigenschappen, hun 'labels', oftewel de sticker die anderen hebben opgeplakt (Scheff, 1966). Door individuen te labelen en ze zo te behandelen alsof ze een bepaalde eigenschap hebben, gaan ze het bijbehorende gedrag uiteindelijk ook vertonen. Dit is ook het onderliggende argument van het idee van de *selffulfilling prophecy*, in 1958 geïntroduceerd door de socioloog Robert Merton en nu alom bekend.

Een beroemd voorbeeld van het effect van labels is het Rosenthal-experiment. In de jaren 1960 selecteerden Robert Rosenthal en Leonore Jacobson (1968) vijf willekeurige kinderen uit een klas. Vervolgens vertelden zij de leerkracht dat ze een intelligentieonderzoek hadden uitgevoerd en dat deze vijf leerlingen laatbloeiers waren, en dat ze veel meer konden dan ze tot dan toe hadden laten zien. Wat bleek: aan het einde van het leerjaar hadden juist deze leerlingen de meeste vooruitgang geboekt. Dit toonde aan dat positieve verwachtingen tot positieve resultaten kunnen leiden. Dit wordt ook wel het *Pygmalion-effect* genoemd, genoemd naar de Griekse mythologie over prins Pygmalion. Deze prins liet een standbeeld van zijn ideale vrouw maken. Nadat het beeld door de godin Aphrodite tot leven werd gewekt, werd de prins verliefd op deze vrouw, die geheel naar zijn eigen wensen en verwachtingen was geschapen.

Terwijl labels niet per se negatief hoeven te zijn, is stigmatiseren een onderdeel van het labelingsproces waarbij de link met onwenselijke of zelfs gevaarlijke eigenschappen wordt gelegd. In het klassieke boek *Stigma* laat Erving Goffman (1963) aan de hand van casestudies zien dat zowel

betrokkenen als de gestigmatiseerde zelf zich vaak gaan gedragen in lijn met het stigma. Het gevolg is dat de gestigmatiseerde zich angstig gaat voelen en zich terugtrekt, terwijl anderen de gestigmatiseerde gaan vermijden. De sociale afstand is dan groot.

Uit later onderzoek van Link en collega's (1987) blijkt dat een label niet onder alle omstandigheden voor sociale afstand zorgt, maar vooral als het label een angstbeeld met zich meedraagt. Ze verwijzen hierbij onder andere naar psychiatrische patiënten. Een label dat verwijst naar een psychiatrische opname in iemands verleden zal eerder angst inboezemen en afstand creëren dan een label dat dit niet doet. Dit zorgt ervoor dat personen met psychische klachten een opname vermijden, wat de klachten mogelijk verergert. Labels doen ertoe, ze sturen gedrag. Daarom is het belangrijk dat sociaal professionals voorzichtig zijn met het labelen van cliënten.

Contacttheorie

Een lang gekoesterd idee is dat de sociale afstand verkleind kan worden door groepen met elkaar in contact te laten komen. Deze gedachte komt naar voren in de contacttheorie van Gordon Allport (1958) waarin hij de hypothese formuleerde dat door contact tussen groepen vooroordelen verminderen en vriendschappen ontstaan. Allport formuleerde echter ook een viertal condities waaronder contact tot het afbouwen van vooroordelen en tot het ontstaan van vriendschappen kan leiden. Er moest sprake zijn van (1) gelijkwaardig contact tussen mensen met een gelijke status, (2) gemeenschappelijke doelen, (3) samenwerking, en (4) ondersteuning door autoriteiten en instituties.

Door de jaren heen werden er echter steeds meer condities en uitzonderingen aan de theorie toegevoegd. Dit deed de onderzoeker Thomas Pettigrew (1998) besluiten om de theorie grondig te herzien. Hij legde de nadruk op de duur en frequentie van het contact. Contact met anderen is volgens hem in het begin vreemd en eng, maar herhaaldelijk contact vermindert de angst en zorgt ervoor dat men vertrouwd wordt met elkaar en het contact zelfs gaat waarderen. Dit kan de sociale afstand naar de andere groep verminderen. In Pettigrews onderzoek blijken de hierboven genoemde condities van Allport niet noodzakelijk te zijn, maar als ze gerealiseerd zijn is de kans dat positief contact ontstaat wel groter. Ook vergroot een inclusieve omgeving waarin verwacht wordt dat men de ander positief benadert, de kans dat men positief contact heeft. Daarnaast blijkt voorspelbaarheid van groot belang, omdat dit situaties veiliger maakt (Pettigrew & Tropp, 2006).

Contact kan de sociale afstand dus verkleinen. Voor sociaal werkers kan het daarom van belang zijn om contactmomenten te faciliteren, bijvoorbeeld door een cliënt die in een nieuwe wijk gaat wonen aan te moedigen om een keer de burens uit te nodigen voor een bezoek.

Conflicttheorie en het 'turtle effect'

Contact en het blootgesteld zijn aan andere groepen kan echter ook een tegengesteld effect hebben. Hierop wijst de conflicttheorie (Coser, 1956). De conflicten tussen groepen ontstaan volgens de conflicttheorie door competitie om schaarse en hooggewaardeerde goederen. Dit kan gaan over woningen of banen, maar ook over verdelingsnormen of bepaalde rechten. Zo kan de toename van het aantal moslims ertoe leiden dat homorechten juist extra worden bevochten, met conflict tussen groepen en toenemende sociale afstand als gevolg. Volgens deze theorie neemt de competitie tussen groepen toe naarmate één groep groter wordt of meer rechten krijgt en de andere niet. Strikt gezien gaat het hier niet om direct contact; de aanwezigheid van de anderen is al voldoende om deze competitie uit te lokken.

In het verlengde hiervan kan blootstelling aan veel verschillende anderen een gevoel van vervreemding oproepen. Men wordt zich ervan bewust dat verschillen bestaan en verliest zijn of

haar referentiekader. De categorieën die men kent, lijken niet meer te passen. Het gevolg is dat mensen zich terugtrekken; ze kruipen in hun schulp. Robert Putnam (2007) heeft dit fenomeen daarom het 'turtle effect' genoemd. Dit effect is bijvoorbeeld te zien bij de gentrificatie van wijken, dat wil zeggen het slopen van oude en het bouwen van nieuwe, duurere woningen in achterstandswijken. De oude bewoners geven in onderzoek vaak aan dat ze hun wijk niet meer herkennen en er zich niet meer thuis voelen – ze trekken zich terug. De nieuwe bewoners op hun beurt willen zich onderscheiden van de oude bewoners, met als gevolg de creatie van een nieuwe sociale afstand (Veldboer, 2010).

Het belang van kennis en het nut van voorlichting

De sociale identiteitstheorie, de labelingtheorie en de contacttheorie gaan alle drie uit van het belang van contact tussen groepen. Een andere conditie die sociale afstand beïnvloedt, is informatie of kennis. Een eerste aanwijzing hiervoor is het belang van opleidingsniveau. Zo is herhaaldelijk aangetoond dat het volgen van onderwijs tot meer openheid en tolerantie leidt en maakt dat men anderen eerder accepteert (Hello et al., 2004).

Een ander voorbeeld van het belang van kennis is het onderzoek van Svensson en Hansson (2016). Ze vonden aan de hand van een vragenlijst in Zweden onder ruim duizend respondenten dat na controle van allerlei demografische factoren de kennis over psychische aandoeningen bepalend is voor de sociale afstand die men ervaart naar personen met een psychische aandoening. Vergelijkbaar hiermee vonden Robinson en Henderson (2019) dat in Engeland na de implementatie van het *Time to Change programma* in 2007 de kennis over psychische aandoeningen toenam en de sociale afstand naar personen met een psychische aandoening afnam. Kennis en voorlichting kunnen dus veel nut hebben en de sociale afstand verkleinen.

Wat te doen als sociaal werker?

Op het niveau van de samenleving kan sociale afstand als een maat van integratie worden gezien. Voor een individu betekent een grote sociale afstand vaak een pijnlijke ervaring. In dit lemma kwam naar voren dat sociale afstand echter geen vaststaand gegeven is en veranderd kan worden. De onderzoeksliteratuur laat zien dat sociaal werkers de sociale afstand kunnen verkleinen en hiermee sociale nabijheid en integratie kunnen bevorderen. Hiervoor is het noodzakelijk dat men niet alleen gericht is op het behandelen van individuele problemen, maar dat men ook kijkt hoe cliënten in relatie tot hun omgeving staan.

Om de sociale afstand in de samenleving te bevorderen kunnen sociaal werkers voorlichting geven, oppassen met labels, positief contact tussen groepen stimuleren en competitie tussen groepen proberen te verminderen. Dit laatste kan bijvoorbeeld door nadruk te leggen op de gemeenschappelijkheden of situaties waarin men een gedeeld belang heeft.

Bij contacten waarin sociaal werkers zelf sociale afstand ervaren met bijvoorbeeld cliënten, is het van belang om langdurig contact te onderhouden. Het helpt wanneer hierbij wordt uitgegaan van gemeenschappelijke doelen, het contact voorspelbaar is en er sprake is van een inclusieve en ondersteunende omgeving, bijvoorbeeld aangemoedigd door andere professionals. Dit onderstreept onder andere het belang van duurzame teams en de inzet van een beperkt aantal personen. Die hebben zo de kans om langdurig contact op te bouwen en om met cliënten mee te denken en samen te werken in plaats van doelen voor hen te formuleren. In dit licht is de geringe continuïteit van zorgverleners en de grote uitval van personeel een extra groot probleem.

In gevallen waarin voorgaande condities lastig te realiseren zijn zoals bij uithuisplaatsingen, moet er dan ook rekening mee worden gehouden dat het verkleinen van de afstand maar moeizaam gerealiseerd kan worden. Wantrouwen en terugtrekking ontstaan dan snel met alle gevolgen van dien voor toekomstig contact van sociaal werkers met deze personen.

Ook onderstreept de literatuur het voordeel dat ervaringsdeskundigen hebben, namelijk dat zij dichter bij de cliënten staan. Tegelijkertijd suggereert onderzoek echter dat deze nabijheid ook door andere professionals kan worden bereikt, mits ze creatief eraan werken om sociale afstand te overbruggen.

Bronnen

- Allport, G. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley Publishing Company.
- Bogardus, E. S. (1959). *Social Distance*. Los Angeles, CA: University of Southern California Press.
- Coser, L. A. (1956). *The function of social conflict*. Glencoe, Illinois: Free Press.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes of the management of spoiled identity*. New Jersey, USA: Prentice-Hall inc.
- Hello, E., Scheepers, P., Vermulst, A., & Gerris, J. (2004). Association between educational attainment and ethnic distance in young adults. *Acta Sociologica*, 47(3), 253-275.
- Hogg, M. A., & Smith, J. R. (2007). Attitudes in social context: A social identity perspective. *European Review of Social Psychology*, 18(1), 89-131.
- Kalmijn, M. (1998). Intermarriage and homogamy: Causes, patterns, trends. *Annual Review of Sociology*, 24, 395-421.
- Link, B. G., Cullen, F. T., Frank, J., & Wozniak, J. F. (1987). The social rejection of former mental patients: Understanding why labels matter. *American Journal of Sociology*, 92, 1461-1500.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L., & Cook, J. (2006). Birds of a feather: Homophily in social networks. *Annual Review of Sociology*, 27, 415-444.
- Merton, R. K. (1948). The self-fulfilling prophecy. *The Antioch Review*, 8(2), 193-210.
- Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review in Psychology*, 49, 65-85.
- Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of Intergroup Contact Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), 751-783.
- Putnam, R. (2007). E pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century. The 2006 Johan Skytte Prize lecture. *Scandinavian Political Studies*, 30, 137-174.
- Robinson, E., & Henderson, C. (2019). Public knowledge, attitudes, social distance and reporting contact with people with mental illness 2009-2017. *Psychological Medicine*, 49(16), 2717-2726.
- Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom: Teacher expectations and pupils' intellectual development*. New York, NY: Holt.
- Scheff, T. (1966). *Being mentally ill: A sociological theory*. Chicago: Aldine.
- Sennett, R. (2003). *Respect: In a world of inequality*. New York: Norton.
- Sherif, M. (1954). *Experimental study of positive and negative intergroup attitudes between experimentally produced groups: Robbers cave study*. Norman, OK: University of Oklahoma.
- Svensson, B., & Hansson, L. (2016). How mental health literacy and experience of mental illness relate to stigmatizing attitudes and social distance towards people with depression or psychosis: A cross-sectional study. *Nordic Journal of Psychiatry*, 70(4), 309-313.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. In S. Worchel, & W. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Chicago: Nelson-Hall.
- Tajfel, H., Turner, J. C. et al. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In M. J. Hatch, & M. Schultz (Eds.), *Organizational Identity*. Oxford: Oxford University Press.

- Veldboer, A. P. M. (2010). *Afstand en betrokkenheid in de gemengde wijk: Over afwijzende en loyale groepen bij stedelijke vernieuwing*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam dissertation series.
- Wark, C., & Galliher, J. F. (2007). Emory Bogardus and the origins of the social distance scale. *The American Sociologist*, 38, 383-395.

Lees-, kijk- & luistertips

- Allport, G. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: Addison-Wesley Publishing Company.
- Coser, L. A. (1956). *The function of social conflict*. Glencoe, Illinois: Free Press.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes of the management of spoiled identity*. New Jersey, USA: Prentice-Hall inc.
- Pettigrew, T. F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review in Psychology*, 49, 65-85.
- Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of Intergroup Contact Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), 751-783.
- Putnam, R. (2007). E pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century. The 2006 Johan Skytte Prize lecture. *Scandinavian Political Studies*, 30, 137-174.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. In S. Worchel, & W. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp. 7-24). Chicago: Nelson-Hall.

Segregatie

Guido Walraven

Introductie

Segregatie wil zeggen dat verschillende groepen in de samenleving van elkaar zijn afgescheiden en dat mensen uit die groepen nauwelijks contact met elkaar hebben. Zij vormen 'bubbels van gelijkgestemden'.

Dit zien we bijvoorbeeld online waar onder andere algoritmen van zoekmachines ertoe bijdragen dat er bubbels van gelijkgestemden ontstaan. Maar ook in het gewone leven zien we deze segregatie. Bijvoorbeeld bij huisvesting of in het onderwijs: er zijn buurten waar voornamelijk rijke óf arme mensen wonen, en binnen elke groep brengt men hun kinderen vaak naar dezelfde scholen. Woonsegregatie en onderwijssegregatie liggen zo in elkaars verlengde. In buurten met een gemengde woningvoorraad is de onderwijssegregatie overigens sterker dan de woonsegregatie. Fysieke nabijheid betekent dus nog niet dat er ook sociale nabijheid is; men leeft er vaak langs elkaar heen. Geografische, sociale en culturele segregatie versterken elkaar.

Is die segregatie een probleem? En zo ja, wat is eraan te doen? In dit lemma staan deze vragen centraal. Ze zijn urgent in deze tijd waarin ook in Nederland de kloof tussen arm en rijk weer groeit.

Waar hebben we het over?

Segregatie wil zeggen dat verschillende groepen in de samenleving van elkaar zijn afgescheiden en dat mensen uit die groepen nauwelijks contact met elkaar hebben. Dat is het meest eenvoudig te zien aan extreme vormen van segregatie. Denk aan de apartheid die lang in Zuid-Afrika bestond en de rassenscheiding in (vooral het zuiden van) de Verenigde Staten. Deze extreme voorbeelden maken duidelijk hoe een machtige, dominante groep in een specifieke maatschappelijke context zich afscheidt van andere groepen door ze met formele regels te dwingen om bijvoorbeeld ergens anders te gaan wonen. Het gaat dan om structurele uitsluiting en discriminatie, om er niet bij *mogen* horen. Bij mildere vormen van segregatie spelen macht en ongelijkheid ook een rol, maar die rol is soms minder goed zichtbaar. Het gaat dan vaak ook om er niet bij *kunnen* horen, bijvoorbeeld vanwege armoede. Omgekeerd kan het ook gaan om er niet bij *willen* horen, bijvoorbeeld wanneer men zich terugtrekt vanuit een positie van rijkdom. De gevolgen van die verschillende vormen van segregatie lopen uiteen en zijn niet te veronachtzamen. Het is namelijk moeilijk om goed met elkaar samen te leven wanneer groepen met de ruggen naar elkaar staan en zich van elkaar afscheiden. Voor samenleven is een minimale vorm van sociale cohesie nodig: contacten en verbindingen tussen (groepen) mensen, zeker in een democratie.

Verschillen die een rol spelen bij segregatie zijn in het algemeen economisch, sociaal en/of cultureel van aard, terwijl afhankelijk van het land ook kenmerken als ras, gender, leeftijd, type huishouden en/of migratieachtergrond een rol spelen. Al die verschillen hebben veelal ook te maken met ongelijkheid, of beter: met gestapelde ongelijkheden. Groepen mensen die veel inkomen en vermogen hebben, wonen bijvoorbeeld in betere huizen en in buurten met betere voorzieningen. Ook hebben zij een betere gezondheid en ervaren ze meer welzijn. Omdat de verschillende ongelijkheden elkaar versterken, spreekt men behalve van gestapelde ongelijkheden ook wel van complexe ongelijkheid (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2020).

Wanneer men bijvoorbeeld als sociaal werker iets tegen segregatie wil doen, is het goed om te beseffen dat het een complex probleem is dat alle aspecten van de kwaliteit van leven raakt. Daar-

naast is het ook een taai en ongetemd probleem. Dat wil onder meer zeggen dat we soms onvoldoende weten over de oorzaken en remedies, dat er veel actoren nodig zijn om het aan te pakken, en dat er verschillende normatieve visies op zijn. Er zijn daarom geen gemakkelijke oplossingen voor het probleem van segregatie.

Tradities en context

Segregatie kent een heel lange traditie. Vanaf de eerste steden die zeventig eeuwen geleden ontstonden, is er sprake van een ruimtelijke uitwerking van ongelijkheid en verschillen in bijvoorbeeld status en macht (Nightingale, 2012). In de periode van ommuurde steden moesten bepaalde groepen buiten de stadsmuren wonen, zoals tegenwoordig miljoenen mensen in slums aan de randen van steden verblijven.

In Nederland heeft lange tijd segregatie bestaan langs religieuze of levensbeschouwelijke lijnen, namelijk in de periode van de verzuiling (die vooral in de negentiende eeuw vorm kreeg en vanaf 1970 afbrokkelde). Er waren drie grote zuilen: een katholieke, een protestantse en een algemene. Elke (sub)zuil had eigen kranten, politieke partijen, vakbonden, scholen, verenigingen et cetera. Het waren 'zuilen van gelijkgestemden' en mensen hadden nauwelijks contact met mensen van andere zuilen. Katholieken gingen bijvoorbeeld niet naar een protestantse bakker of sportclub. Sociaal-economische verschillen speelden in de katholieke en protestantse zuil een kleinere rol dan de religie die de mensen verbond. In de algemene zuil was sprake van twee subzuilen, een van mensen met een lagere sociaal-economische status die wat vooruitstrevender waren en een van mensen met een hogere sociaal-economische status die wat conservatiever waren. Naarmate de verzuiling vanaf de jaren zeventig verder afbrokkelde, werd ook voor mensen die eerder in de religieuze zuilen zaten sociaal-economische status steeds belangrijker. De segregatie in Nederland verloopt sinds die tijd ook vooral langs sociaal-economische lijnen. Verzuilde verenigingen en dergelijke bleven nog wel lang voortbestaan, maar inmiddels is het onderwijs het enige veld waarin de traditie van de verzuiling langs religieuze lijnen nog goed zichtbaar is (Onstenk & Walraven, 2021).

Het verhaal van de verzuiling in Nederland maakt duidelijk hoezeer de verschijningsvormen van segregatie afhangen van tijd en plaats. Een recent verschenen handboek over segregatie laat dat ook goed zien aan de hand van voorbeelden uit alle continenten (Musterd, 2020). In algemene termen spelen bij de plaatselijke en historisch gegroeide context vooral politieke en economische aspecten een rol. Voorbeelden hiervan zijn of men gewend is te interveniëren in processen die tot segregatie leiden, of er iets als een verzorgingsstaat is, en wat de dominante filosofie is in bestuur en beleid. Daarbij is van belang hoe een kwestie als segregatie wordt omschreven of geframed en door wie. Een voorbeeld is de ideologie van het neoliberalisme, die sinds de jaren negentig steeds dominantier is geworden in het bestuur. De centrale gedachte hierbij is dat de rol van de markt en concurrentie ook op terreinen als wonen, onderwijs en gezondheidszorg het beste is en dat de rol van de overheid evenredig klein is. Het gevolg is dat de ongelijkheden die door de markt worden ge(re)produceerd grotendeels als terecht worden gezien. Men vindt dat de overheid nauwelijks of niet moet ingrijpen om bijvoorbeeld kansenongelijkheid of segregatie aan te pakken (Trommel, 2018; Putters, 2022). Dat is een normatieve visie waarop steeds luider kritiek wordt gegeven en waar mensen die segregatie wel willen aanpakken hun visie tegenoverstellen. In deze laatste visie gaat het vaak om gelijke kansen en het algemeen belang. De gedachte hierbij is dat ongelijkheid en segregatie niet alleen de kwaliteit van leven bedreigen, maar ook de kwaliteit van samenleven.

Segregatie in de praktijk

Hoe verschijnt segregatie in de dagelijkse werkelijkheid en wat betekent segregatie in de leefwereld van inwoners? Daarvoor wordt in dit lemma om pragmatische redenen naar twee terreinen gekeken: wonen en onderwijs.

Het zal niemand ontgaan zijn dat de woningmarkt de laatste tijd oververhit is geraakt. De prijzen van huizen rijzen de pan uit met als gevolg dat mensen een steeds groter deel van hun inkomen aan wonen besteden. Onder andere agents, leerkrachten en verplegenden kunnen zich vaak geen woning meer veroorloven in de stad waar ze werken. Sommige buurten veranderen snel wanneer er grote groepen mensen komen wonen die de huizen wel kunnen betalen. Het aantal dak- en thuislozen neemt toe en veel jongeren kunnen geen huis meer krijgen. Woonsegregatie is door dat alles enorm versterkt. Dat is geen toeval, maar heeft vooral te maken met het beleid van de laatste decennia. Nederland had een traditie van volkshuisvestingsbeleid waarin de huursector een grote rol speelde en waarmee werd gestreefd naar betaalbaar wonen voor iedereen. Maar vanaf de jaren tachtig ging de overheid eigen woningbezit bevorderen, onder andere door hypotheekrenteaftrek en recent ook door de 'jubelton' die ouders hun kinderen mogen schenken. Woningcorporaties moesten een deel van hun huizen gaan verkopen en aan de overheid een verhuurdersheffing gaan betalen. De markt nam dus een grote rol ten koste van de overheid. Gevolg is dat de segregatie in wijken naar bijvoorbeeld inkomen, opleiding en afkomst is toegenomen (Hochstenbach, 2022).

Ook in het onderwijs neemt de segregatie toe. Er ontstaan steeds meer scholen waar vooral kinderen naartoe gaan van ouders die op elkaar lijken, bijvoorbeeld qua opleiding en leefstijl (Inspectie van het Onderwijs, 2019). Daarnaast speelt het lerarentekort sterker op scholen met kinderen van ouders met een lagere opleiding. Daar werken meer ongediplomeerden en het ziekteverzuim is er hoger. Zo wordt kansenongelijkheid versterkt en ontstaat ook een 'segregatie van kansen'. Kansenongelijkheid wordt verder versterkt door een sterke toename van betaalde huiswerkbegeleiding, bijles en examentraining (Elffers, 2017). Omdat kinderen ook van elkaar leren, kunnen zij zich in gesegregeerde scholen niet meer aan elkaar optrekken en leren ze ook minder goed omgaan met verschillen (Onstenk & Walraven, 2021). Met name in het basisonderwijs heeft onderwijssegregatie veel te maken met woonsegregatie. Andere oorzaken zijn het aannamebeleid van scholen en het keuzegedrag van ouders. Scholen zijn steeds meer concurrenten van elkaar geworden. Dat leidt er bijvoorbeeld toe dat ze bij de inschrijving voor het basisonderwijs met schaduwljsten werken voor steeds jongere kinderen, terwijl de wet inschrijving vanaf de leeftijd van 3 jaar bepaalt. Hogeropgeleide ouders kiezen sluipeggetjes, bijvoorbeeld door hun kind vroeg op meerdere scholen in te schrijven.

Een gelijk speelveld wil zeggen: onderwijs dat iedereen gelijke kansen biedt en zo min mogelijk gesegregeerd is, en betaalbaar wonen voor iedereen zonder woonsegregatie. Dat zijn collectieve goederen die de overheid kan helpen leveren. Het zijn maatschappelijke doelen die de overheid kan helpen realiseren, samen met betrokken burgers, sociaal ondernemers en onderzoekers, die innovatieve samenwerkingsverbanden kunnen vormen (Trommel, 2018, spreekt van *crafting communities*; Helleman et al., 2019).

Theoretische aanknopingspunten

Op zoek naar aanknopingspunten voor nadere analyse, verklaringen en oplossingsrichtingen rond segregatie, zijn vooral twee theoretische invalshoeken relevant: vormen van kapitaal en vormen van identificatie.

Armoede en rijkdom worden samen met andere aspecten van sociaal-economische status vaak overgedragen van ouders op hun kinderen. De verschillen in de samenleving worden met andere woorden in grote lijnen gereproduceerd. Dat heeft volgens de Franse socioloog Bourdieu vooral te maken met verschillende soorten van 'kapitaal' die mensen hebben: economisch kapitaal (inkomen, vermogen), sociaal kapitaal (netwerken en relaties) en cultureel kapitaal (opleiding en culturele codes). Die vormen van kapitaal versterken elkaar vaak doordat opbrengsten van een vorm ingezet kunnen worden voor het vergroten van een andere vorm, bijvoorbeeld geld voor bijles of privéonderwijs (Bourdieu & Passeron, 1977). Aan de hand van de vormen en hoeveelheden

kapitaal die mensen hebben, kan de kwetsbaarheid en veerkracht van groepen in beeld gebracht worden. Het Sociaal en Cultureel Planbureau doet dat op nationaal niveau (SCP, 2021), anderen hebben dat ook op buurtniveau gedaan. Dan kan goed zichtbaar gemaakt worden hoe segregatie eruit ziet in termen van de kapitalen van Bourdieu (Engbersen et al., 2019).

Voor het bestrijden van segregatie kan men naast het algemene onderscheid in vormen van kapitaal ook de verfijning van sociaal kapitaal benutten. Onder meer Putnam (2001) laat zien dat om samen te leven twee vormen van sociaal kapitaal nodig zijn: bonding en bridging. Bonding sociaal kapitaal gaat over het omgaan met mensen die in een aantal opzichten op je lijken, zoals familie. Het is van belang voor identiteitsvorming. Bridging sociaal kapitaal gaat over het omgaan met mensen die in een aantal opzichten anders zijn, waarbij je die verschillen overbrugt. Dat is van belang voor samenleven en sociale mobiliteit. Mensen kunnen een rolmodel of mentor voor elkaar zijn, toegang bieden tot netwerken en andere vormen van steun verlenen. Beide vormen van sociaal kapitaal hangen samen: mensen met een gezonde identiteitsontwikkeling hebben voldoende zelfvertrouwen om open te staan voor mensen die in een aantal opzichten anders zijn dan zichzelf. Hun kapitaal van bonding stelt hen in staat om hun bridging kapitaal verder te ontwikkelen.

Het maken van verbindingen tussen (groepen) mensen is cruciaal voor samenleven en daarbij is de vraag belangrijk met wie mensen zich identificeren. Als groepen mensen met de rug naar elkaar staan en er sprake is van segregatie, dan heeft de samenleving een probleem. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid heeft onderscheid gemaakt tussen functionele, normatieve en emotionele identificatie (WRR, 2007; Broeders et al., 2008). Functionele identificatie betekent dat mensen zichzelf definiëren en door anderen gezien worden in de specifieke functie of taak die ze vervullen, bijvoorbeeld als werknemer, ouder of buurtgenoot. Bij normatieve identificatie gaat het om mogelijkheden om de eigen normen en opvattingen te kunnen volgen en die in te brengen in het publieke en politieke domein. Emotionele identificatie gaat om verbondenheid met anderen en met Nederland in meer abstracte zin. Van belang is dat erkend wordt dat mensen meerdere loyaliteiten hebben, maar ook overlap in identiteiten (zoals die van werknemers of bureaus). Dit kan de cohesie vergroten en segregatie helpen tegengaan.

Het tegenovergestelde van segregatie is integratie of inclusie. De besproken theoretische perspectieven helpen om inclusieve oplossingsrichtingen nader uit te werken. Woonwijken, scholen en werk zijn voor beide perspectieven cruciale plekken om daaraan te werken. Professionals uit uiteenlopende disciplines kunnen daarbij een rol spelen, zowel gericht op de fysieke omgeving (huizen en openbare ruimte) als gericht op mensen. Te denken valt aan sociaal werkers die in hun internationale definitie inspiratie kunnen vinden voor het bestrijden van segregatie en het werken aan rechtvaardigheid. Daarbij hebben ze methodieken als empowerment om mensen te helpen verschillende vormen van kapitaal te versterken en verder te ontwikkelen. En omdat inclusie tweerichtingsverkeer is, zijn alle bevolkingsgroepen nodig om tot verbeteringen te komen.

Slotsom

De vraag of segregatie een probleem is, moet na het bovenstaande positief worden beantwoord. Want in een democratische samenleving is het nodig dat mensen samen leren, samen wonen, samen werken en samenevenen. Ook is het van belang dat zij samen de voorwaarden realiseren voor de gewenste kwaliteit van leven.

Bij het beantwoorden van de vraag wat er aan het probleem segregatie te doen is, moet erkend worden dat segregatie geen natuurverschijnsel is dat ons overkomt. Het is een gevolg van onder meer (deels onbewuste) individuele keuzes en (bewust) collectief beleid in een bepaalde context. Een door mensen veroorzaakt probleem kan in beginsel ook door mensen worden aangepakt en opgelost. Hoewel segregatie als complex en taai probleem niet gemakkelijk is op te lossen, is over

de oorzaken en mogelijke remedies al best veel bekend. Daarnaast kan over kennisvragen die nog niet voldoende zijn beantwoord in experimenten geleerd worden. We weten dat we moeten werken aan verbinding en inclusie, met andere woorden aan sociale nabijheid. Dat kan onder meer door (1) *bonding* en vooral *bridging* sociaal kapitaal in te zetten en te ontwikkelen zodat groepen contact met elkaar hebben. Ook kan het door (2) werk te maken van functionele, normatieve en emotionele identificatie, alsmede door (3) fysieke en sociale ruimte te delen. Als het doel is dat er minder bubbels van gelijkgestemden komen, moet er kritisch gesleuteld worden aan de algoritmen van de spreekwoordelijke zoekmachines in de samenleving.

Ook is bekend welke stakeholders betrokken moeten worden in de gezamenlijke strijd tegen segregatie. De overheid kan een actieve bijdrage leveren om segregatie te beperken en professionals (zoals sociaal werkers) en burgers kunnen daar ook een rol bij vervullen. Het is belangrijk om hierbij te erkennen dat er structurele ongelijkheden zijn die nu gereproduceerd worden, maar samenwerkend kunnen de spelers segregatie zoveel mogelijk tegengaan.

Bronnen

- Bourdieu, P., & Passeron, J. C. (1977). *Reproduction in Education, Society and Culture*. Sage Publications.
- Broeders, D., Kremer, M., & Meurs, P. (2008). Identificatie met Nederland. *Migrantenstudies* 2008/2.
- Elffers, L. (2017). *De bijlesgeneratie*. Amsterdam University Press.
- Engbersen, G., G. Custers, I. Glas en E. Snel (2019) Maasstad aan de monitor: de andere lijstjes van Rotterdam. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Helleman, G., Majoor, S., Smit, V., & Walraven, G. (2019). *Plekken van hoop en verandering*. Eburon.
- Hochstenbach, C. (2022). *Uitgewoond*. Das Mag.
- Inspectie van het Onderwijs (2019). *Staat van het onderwijs*.
- Musterd, S. (Ed.) (2020). *Handbook of urban segregation*. Edward Elgar Publishing.
- Nightingale, C. H. (2012). *Segregation: A Global History of Divided Cities*. The University of Chicago Press.
- Onstenk, J., & Walraven, G. (2021). Gelijke onderwijskansen versterken: Ervaringen en perspectieven uit Nederland. *Tijdschrift voor Onderwijsrecht en Onderwijsbeleid*, 21(5), 456-468.
- Putters, K. (2022). *Het einde van de BV Nederland: Over de noodzaak van een verhaal voor onze samenleving*. Prometheus.
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2020). *Gezondheidsverschillen voorbij*.
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2021). *Vershil in Nederland 2014-2020*.
- Trommel, W. (2018). *Veerkrachtig bestuur*. Boom.
- WRR (2007). *Identificatie met Nederland*.

Eenzaamheid

Anja Machielse

Eenzaamheid staat de laatste jaren hoog op de politieke en maatschappelijke agenda. Er is een nationaal actieprogramma om eenzaamheid tegen te gaan, er zijn landelijke campagnes om burgers bewust te maken van eenzaamheid, lokale coalities slaan de handen ineen, en projecten om eenzaamheid aan te pakken schieten als paddenstoelen uit de grond. De meeste projecten zijn gericht op het stimuleren van ontmoetingen, vanuit de gedachte dat contacten de beste remedie vormen tegen eenzaamheid. Maar nieuwe contacten zijn niet altijd een adequate oplossing voor eenzaamheid. Daar is het probleem te complex voor.

Hoewel eenzaamheid een alledaags begrip is, betekent het niet voor iedereen hetzelfde. Het is een gevoel dat heel persoonlijk is en op veel manieren tot uitdrukking kan komen. De kern van eenzaamheid is een pijnlijk gemis aan verbondenheid en connectie. Dat gemis kan ontstaan door het ontbreken van een netwerk met kennissen en vrienden die gezelschap en afleiding bieden, door een gemis aan kwaliteit en diepgang in de contacten die er wél zijn, of door het gevoel niet gezien en gekend te zijn als een persoon die ertoe doet. Eenzaamheid is een normaal onderdeel van het leven dat iedereen kan treffen, bijvoorbeeld na ingrijpende gebeurtenissen. Meestal is het van voorbijgaande aard, maar het kan ook chronisch zijn en als een rode draad door iemands leven lopen. Als eenzaamheid langer aanhoudt, leidt het tot fysieke en mentale problemen, en een gevoel van zinloosheid.

Eenzaamheid is dus een veelzijdig verschijnsel waarvoor geen standaardoplossingen bestaan. Hulp en interventies zijn alleen effectief als ze aansluiten bij iemands specifieke situatie, behoeften en ervaringen. Het begrijpen van iemands eenzaamheid en het soort verbinding dat gewenst is, vereist sociale nabijheid en oprechte aandacht voor de wensen en perspectieven van de persoon die zich eenzaam voelt.

Eenzaamheid als filosofisch en psychologisch thema

Eenzaamheid is een onderwerp van alle tijden. In de filosofie wordt eenzaamheid van oudsher opgevat als de fundamentele menselijke conditie, een toestand waarin de mens altijd afgescheiden is van anderen. Deze conditie kan beangstigend en bedreigend zijn, maar ook een kracht voor innerlijke groei en persoonlijke ontwikkeling. In het laatste geval wordt eenzaamheid gezien als een bron van geluk en gemoedsrust die we moeten opzoeken en koesteren. Door eenzaamheid en afzondering kunnen mensen zichzelf beter leren kennen, of één worden met de natuur of met God, zo is de gedachte. Dit romantische ideaal is in de negentiende eeuw beschreven door Henry David Thoreau die zich terugtrok in de bossen. Door zich over te geven aan de schoonheid van de natuur wilde hij ontsnappen aan het dwingende verlangen naar connectie. Ook existentialisten als Jean-Paul Sartre zien eenzaamheid als een mogelijkheid voor mensen om dichterbij hun diepste zelf te komen en echte vrijheid te ervaren.

Andere filosofen zien eenzaamheid juist als een negatieve situatie waaraan mensen zich moeten ontworsten. Zo vindt Aristoteles dat de mens een sociaal wezen is dat anderen nodig heeft om tot volmaaktheid te komen. Ook de joodse filosoof Immanuel Levinas stelt dat mensen de fundamentele eenzaamheid van het menselijke bestaan moeten doorbreken door zich te verbinden met anderen. In zijn visie kan het 'zelf', het autonome 'ik', er alleen zijn als er een ander is om het te bevestigen.

In de psychologie wordt eenzaamheid vooral gezien als een negatieve ervaring. Aanvankelijk werd eenzaamheid opgevat als symptoom van psychische problemen, zoals depressie of angst. In de jaren vijftig van de vorige eeuw beschreef psychiater Frieda Fromm-Reichmann eenzaamheid voor het eerst als een op zichzelf staande ervaring. Zij zag het als een psychisch verschijnsel dat toe te schrijven is aan ervaringen in de jeugd.

In de tweede helft van de twintigste eeuw werd eenzaamheid niet langer als individueel psychisch probleem gezien, maar als een probleem dat voortkomt uit de interacties van mensen met hun sociale omgeving. De belangrijkste interactionistische theorie is de cognitieve discrepantietheorie die voor eenzaamheid is uitgewerkt door de sociaal psychologen Daniel Perlman en Anne Peplau. Zij definiëren eenzaamheid als het gevoel dat ontstaat door een discrepantie tussen iemands feitelijke en gewenste relaties. In deze benadering staan subjectieve voorkeuren en wensen ten aanzien van relaties, en de waardering en de adequaatheid van de aanwezige contacten centraal. Mensen ervaren een discrepantie als hun netwerk van sociale relaties tekortschiet in kwantiteit of kwaliteit. Als iemand ernaar verlangt om in verbinding te staan met anderen, maar het gevoel heeft dat dit niet zo is en dat als pijnlijk ervaart, ontstaat eenzaamheid. Volgens de psycholoog Robert Weiss is deze pijnlijke emotie het gevolg van het ervaren tekort in de relationele functies van sociale contacten, namelijk: hechting, sociale integratie, de ontwikkeling van zelfvertrouwen en zelfrespect, de mogelijkheden om gekoesterd en verzorgd te worden, en het vertrouwen op anderen voor hulp en ondersteuning. Deze opvatting van eenzaamheid vormt de basis van de schaal van De Jong Gierveld, waarmee eenzaamheid in Nederland sinds de jaren negentig van de vorige eeuw wordt gemeten.

Verschijningsvormen van eenzaamheid in de dagelijkse werkelijkheid

In onderzoek worden meestal twee typen eenzaamheid onderscheiden, namelijk emotionele en sociale eenzaamheid. Beide typen hangen samen met het ontbreken van een bepaald soort relaties. Emotionele eenzaamheid ontstaat door de afwezigheid van een intieme gehechtheidsrelatie, bijvoorbeeld met ouders, een partner of een goede vriend. Omdat andere relaties dit gebrek niet kunnen compenseren, kan iemand met veel sociale contacten toch emotionele eenzaamheid ervaren. Sociale eenzaamheid ontstaat door een gemis aan sociale integratie of betrokkenheid in een breder netwerk met vrienden, burens en collega's. De aanwezigheid van een partner of een andere intieme relatie kan dit gevoel niet wegnemen. Eenzaamheid is dus niet hetzelfde als alleen zijn. Mensen kunnen veel alleen zijn zonder zich eenzaam te voelen omdat de aanwezige relaties in hun sociale behoeften voorzien. Andersom is een groot netwerk geen garantie tegen eenzaamheid; mensen kunnen zich toch eenzaam voelen omdat de kwaliteit van de aanwezige relaties niet aansluit bij iemands behoefte.

Eenzaamheid ontstaat meestal door veranderingen in iemands leven die gevolgen hebben voor het sociale netwerk, zoals het overlijden van een dierbare, het verbreken van een relatie, het verlies van werk, of een verhuizing. Door dergelijke gebeurtenissen kunnen mensen zich emotioneel of sociaal eenzaam voelen. Ook gezondheidsproblemen en persoonlijkheidskenmerken, zoals een gebrek aan sociale vaardigheden, een negatief zelfbeeld, weinig zelfvertrouwen, of sociale angst, kunnen bijdragen aan eenzaamheid.

De laatste jaren is er veel aandacht voor een andere vorm van eenzaamheid, namelijk existentiële eenzaamheid. Dit type eenzaamheid heeft niet direct te maken met het gemis aan een bepaald soort relaties maar met het gevoel er niet toe te doen, zichzelf niet kunnen zijn, of een ervaring van zinloosheid. Existentiële eenzaamheid kan zich voordoen als het leven dat iemand tot dan toe heeft geleid wordt bedreigd, bijvoorbeeld door een ernstige ziekte, of door omstandigheden waardoor iemand op zichzelf wordt teruggeworpen. Het is de ervaring fundamenteel afgescheiden te zijn van anderen, of vervreemd te zijn van zichzelf omdat verbinding met je

diepste kern is verstoord. Existentiële eenzaamheid kan ook een gevoel van verlatenheid of uitsluiting zijn dat als een rode draad door iemands leven loopt.

Een term die nauw verwant is met eenzaamheid, is sociaal isolement. Deze term verwijst naar een objectieve situatie waarin betekenisvolle relaties en interacties met familieleden, vrienden of de bredere gemeenschap ontbreken. Eenzaamheid en sociaal isolement gaan niet altijd samen. Mensen kunnen geïsoleerd leven zonder dat ze last hebben van eenzaamheidsgevoelens, omdat ze bewust voor afzondering hebben gekozen of aan hun isolement gewend zijn geraakt.

Eenzaamheid komt voor in alle lagen van de bevolking en in alle leeftijdsgroepen. Sinds de jaren negentig is de prevalentie van eenzaamheid onder volwassenen in Nederland iets toegenomen. Deze toename is vooral te zien bij jongere leeftijdsgroepen. In 2020 gaf ruim een derde van de volwassen Nederlanders aan zich matig eenzaam te voelen, en een op de tien zelfs in ernstige mate. Risicogroepen met een grotere kans op eenzaamheid zijn 75-plussers, mensen die gescheiden of verweduwd zijn, alleenstaanden en mensen met een lagere sociaaleconomische status. Tijdens de COVID-19 pandemie is eenzaamheid onder alle leeftijdsgroepen gestegen.

Ongemakken en dilemma's

Sociale netwerken zijn niet stabiel. Gedurende de levensloop wisselen de omvang en de samenstelling. Veranderingen hangen vaak samen met ingrijpende levensgebeurtenissen die zowel positieve als negatieve gevolgen kunnen hebben voor iemands sociale netwerk. In het laatste geval ontstaan gevoelens van eenzaamheid. Deze gevoelens zijn meestal tijdelijk omdat iemand na verloop van tijd een manier vindt om de behoefte aan verbinding opnieuw in te vullen. Maar eenzaamheid kan ook chronisch zijn en problematische vormen aannemen. In dat geval is hulp nodig om de eenzaamheid terug te dringen of verdere problemen te voorkomen. Het aanpakken van eenzaamheid stuit echter op een aantal problemen.

Ten eerste is eenzaamheid moeilijk bespreekbaar omdat het omgeven is met schaamte en taboe. Mensen die zich eenzaam voelen zijn vaak bang dat anderen hen zielig of raar vinden. Eenzaamheid die lang aanhoudt, ondermijnt het zelfvertrouwen omdat mensen het gevoel krijgen dat ze er zelf schuld aan hebben en niet de moeite waard zijn voor anderen. Ze voelen zich teleurgesteld of afgewezen, denken dat anderen hen niet kunnen helpen en hebben de neiging zich terug te trekken. Hierdoor lopen ze het risico dat hun situatie verergert en dat ze nog meer van anderen vervreemden. Dit maakt het lastig om hen te bereiken en passende hulp te bieden.

Ten tweede is eenzaamheid een gevoel dat moeilijk uit te leggen is. Het is lastig om de intensiteit en de aard van iemands eenzaamheid te kennen en hulp te bieden die daarbij aansluit. Veel eenzaamheidsinterventies zijn gericht op het ontmoeten van mensen, maar het leren kennen van nieuwe mensen is niet altijd een oplossing, zeker niet bij emotionele en existentiële eenzaamheid. De wensen en behoeften van mensen die eenzaam zijn, kunnen sterk verschillen en hulp is alleen effectief als die past bij iemands specifieke situatie. Zo hangt eenzaamheid bij jonge mensen vaak samen met een gebrek aan sociale vaardigheden, die van belang zijn voor hun persoonlijke ontwikkeling en identiteitsvorming, terwijl bij ouderen vaker sprake is van eenzaamheid door het verlies van belangrijke relaties en sociale rollen, of door problemen met de gezondheid, de mobiliteit en de zelfstandigheid.

Ten derde is eenzaamheid niet altijd oplosbaar. Dat is bijvoorbeeld het geval bij ouderen die te maken hebben met onomkeerbare verliezen en weinig mogelijkheden hebben om hun verliezen te compenseren, of bij ouderen met toenemende fysieke en cognitieve beperkingen die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning. In deze situaties gaat eenzaamheid gepaard met levensvragen en een gebrek aan zingeving, die op hun beurt tot verdere mentale of fysieke problemen kunnen leiden.

Toegenomen (beleids)aandacht voor eenzaamheid

Hoewel eenzaamheid van alle tijden is, staat de aanpak ervan pas de laatste jaren op de maatschappelijke en politieke agenda. Nederland kent sinds 2018 een Actieprogramma Eén tegen eenzaamheid, dat gericht is op het tegengaan van eenzaamheid onder ouderen. Er is een landelijk bureau met ambassadeurs en adviseurs die gemeenten helpen bij het opzetten van lokale coalities tegen eenzaamheid. Een wetenschappelijke adviescommissie adviseert het ministerie van VWS over onderzoek dat bijdraagt aan de kennis over achtergronden en aanpak van eenzaamheid. Recentelijk is er ook expliciete beleidsaandacht voor de specifieke eenzaamheidsproblematiek van jongeren.

In het beleid wordt eenzaamheid gezien als een probleem op twee fronten: als individueel probleem dat nadelig uitwerkt voor de gezondheid, en als een breder maatschappelijk probleem dat negatieve gevolgen heeft voor de samenleving in het algemeen. Ten eerste vormt eenzaamheid een serieus gezondheidsprobleem. Het verhoogt het risico op fysieke gezondheidsproblemen zoals slaapproblemen, stress, en hartaandoeningen, en er is een sterk verband tussen eenzaamheid en mentale problemen, depressie en suïcide. Recente onderzoeken laten zien dat langdurige eenzaamheid de kans op overlijden en zelfs de kans op de ziekte van Alzheimer vergroot. Het meten van eenzaamheid is daarom een vast onderdeel van de gezondheidsmonitoren in Nederland.

Ten tweede is duidelijk dat eenzaamheid niet alleen een privéprobleem is, maar ook schadelijk is voor de sociale cohesie in de samenleving. In de moderne, geïndividualiseerde samenleving zijn betekenisvolle relaties minder vanzelfsprekend en stabiel dan voorheen. Volgens de socioloog Hartmut Rosa zijn mensen niet meer automatisch opgenomen in ondersteunende netwerken, maar moeten ze bewust integreren in sociale verbanden die passen bij hun doelen en plannen. Daardoor voelen veel mensen zich verloren of vervreemd van de samenleving, en soms ook van zichzelf. Ook de econome Noreena Herz stelt dat we in de eenzaamste eeuw ooit leven. Door technologische ontwikkelingen communiceren we met elkaar op nieuwe manieren die niet altijd voorzien in onze sociale behoeften. Daarnaast zorgt de neoliberale nadruk op zelfredzaamheid ervoor dat het eigenbelang van burgers steeds meer voorop staat. Dat gaat volgens Herz ten koste van sociale cohesie, gemeenschapszin en solidariteit, en heeft ook negatieve gevolgen voor de economie en de politiek. Zij definieert eenzaamheid als een politieke en existentiële toestand, waarin mensen niet alleen een gemis aan verbinding met familie en vrienden ervaren, maar ook het gevoel hebben niet gezien en gehoord te worden door overheden en werkgevers.

Hoewel de prevalentie van eenzaamheid sinds de jaren negentig vrijwel gelijk is gebleven, is de aandacht ervoor sterk toegenomen. Dit hangt samen met een groter besef van de schadelijke gevolgen ervan voor de gezondheid en het welzijn, en voor de gemeenschapszin in de samenleving. Betekenisvolle relaties zijn onmisbaar voor de persoonlijke ontwikkeling, dragen bij aan zelfrespect en eigenwaarde, werken positief uit voor gezondheid en welzijn, en zorgen ervoor dat mensen hun leven als zinvol ervaren. Sociale integratie is ook van belang voor het functioneren van de samenleving, omdat het de basis vormt voor onderling vertrouwen, welwillendheid naar anderen en gemeenschapszin. Dit alles maakt eenzaamheid tot een vraagstuk dat beleidsmatige aandacht behoeft.

Sociaal werkers kunnen op beide vlakken een rol spelen: door ondersteuning van personen die eenzaam zijn, en door het opzetten van activiteiten om gemeenschapsvorming of sociale vitaliteit in buurten en wijken te stimuleren. Individuele hulp die gericht is op ontmoeting, activering en vrijwilligerswerk kan bijdragen aan een zinvolle dagbesteding en het gevoel van eenzaamheid verminderen. Bij ouderen die geen mogelijkheden meer hebben om hun netwerk uit te breiden, is persoonlijke aandacht voor hun situatie en zorgen cruciaal. Door adequate hulp kunnen zij leren omgaan met hun verliezen en hun situatie beter accepteren. Hierdoor is hun eenzaamheid draaglijk en worden verdere problemen voorkomen. Sociaal werkers kunnen zoals gezegd ook een belangrijke bijdrage leveren aan het opbouwen van ondersteunende, zorgzame gemeenschappen: door (actieve) bewoners te motiveren en te begeleiden, mee te helpen bij het bedenken en uitvoeren van plannen, en door tegenslagen en conflicten op te lossen.

Slotsom

Eenzaamheid ontstaat door het diepe menselijke verlangen naar verbindingen waarin mensen zich 'gekend' weten, door anderen die hen zien en waarderen, zowel op het persoonlijke vlak als in maatschappelijke zin. Het is een gevoel dat veel gradaties en schakeringen kent, variërend van tijdelijk psychisch ongemak tot chronisch, ondraaglijk leed, of een gevoel van vervreemding van de samenleving. Sociale interventies voor mensen die eenzaam zijn, moeten daarom zijn afgestemd op hun specifieke situatie en behoeften. Om passende oplossingen te bedenken en besluiten te nemen over de inhoud en de vorm van de hulpverlening is relationele betrokkenheid van sociale professionals vereist. Het begrijpen en doorgronden van iemands eenzaamheid, het achterhalen wat verbinding voor deze specifieke persoon betekent, en van de mogelijkheden om dat te bewerkstelligen, vraagt oprechte aandacht, een luisterend oor, compassie, en sociale nabijheid. Dat geldt ook voor het werken aan sociale cohesie: nodig zijn sociaal werkers die zichtbaar, bereikbaar en benaderbaar zijn voor bewoners, betrokkenheid tonen en weten wat er speelt in een buurt of wijk.

Bronnen

- Bouwman, T. E., & Van Tilburg, T. G. (2020). Naar een gerichtere aanpak van eenzaamheid: Zeven werkzame elementen in eenzaamheidsinterventies. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 51(1), 1-8.
- de Jong Gierveld, J. & Van Tilburg, T. (2007). Uitwerking en definitie van het begrip eenzaamheid. In *Zicht op eenzaamheid: Achtergronden, oorzaken en aanpak* pp. (7-14). Assen: Van Gorcum.
- Ettema, E. J. (2012). Existentiële eenzaamheid: verheldering, zingeving, toepassing. In T. Jorna (red.), *Mag een mens eenzaam zijn? Studies naar existentiële eenzaamheid en zingeving* (pp. 149-159). Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Fromm-Reichmann, F. (1959). Loneliness. *Psychiatry*, 22(1), 1-15.
- Gezondheidsmonitor Volwassen GGD-en, CBS en RIVM. (2021). www.volksgezondheidenzorg.info
- Herz, N. (2020). *De eenzame eeuw. Het herstellen van menselijk contact in een wereld die steeds verder ontrafelt*. Spectrum.
- Jorna, T. (2012). *Mag een mens eenzaam zijn? Studies naar existentiële eenzaamheid en zingeving*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Levinas, E. (1969). *Het menselijk gelaat*. AMBO.
- Machielse, J. E. M. (2015). *Ouderen in sociaal isolement. Ervaren baat van hulp*. Utrecht: Movisie.
- Perlman, D., & Peplau, L. A. (1981). Toward a Social Psychology of Loneliness. In R. Gilmour, & S. Duck (Eds.), *Personal Relationships: 3. Relationships in Disorder* (pp. 31-56). London: Academic Press.
- Rosa, H. (2016). *Leven in tijden van versnelling. Een pleidooi voor resonantie*. Amsterdam: Boom.
- Signaleren van eenzaamheid. www.eentegeneenzaamheid.nl
- Thoreau, H. D. W. (1854). *Walden; or, Life in the Woods*. Boston: Ticknor and Fields.
- Turkle, S. (2017). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. UK: Hachette.
- Van de Maat, J. W., De Vries, S., & Van der Zwet, R. (2020). *Wat werkt bij de aanpak van eenzaamheid*. Utrecht: Movisie.
- VWS (2018). *Actieprogramma Eén tegen eenzaamheid*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Weiss, R. S. (1973). *Loneliness. The experience of emotional and social isolation*. Cambridge: MIT Press 1973.

Leefbaarheid

Nanke Verloo

Leefbaarheid kan veel aspecten omvatten: de kwaliteit van de publieke ruimte, de fysieke bereikbaarheid van een plek, veiligheid, het goed en prettig kunnen wonen en gevoelens van ergens thuishoren. Deze aspecten worden vaak door elkaar gebruikt. De invulling ervan is erg afhankelijk van iemands persoonlijke ervaring en leefwereld. Leefbaarheid is dus in hoofdzaak een subjectief fenomeen. Het is dan ook maar zeer de vraag of leefbaarheid te meten en te vatten is in eenduidige cijfers en indicatoren. Toch domineren cijfers en percentages over leefbaarheid vaak het publieke debat en politieke discussies. Veelal dienen deze metingen om het omgekeerde te benoemen, namelijk om niet-leefbare plekken aan te wijzen.

Het gebruik van de term leefbaarheid weerspiegelt vaak een negatief totaaloordeel over het leven op een bepaalde plek (VROM, 2004). Leefbaarheidsdiscussies gaan over plekken met een meestal ongunstige kwaliteit of ze kenmerken zich door een sterk problematiserende zienswijze. In verschillende gemeenten zijn er op basis van dit soort negatieve oordelen zelfs lokale politieke partijen opgericht met de term 'leefbaar' in de naam. Desondanks hebben alle partijen het onderwerp op de agenda staan, maar heel scherpe definities worden in het beleid niet gehanteerd. In de Woningwet uit 2015 wordt leefbaarheid bijvoorbeeld in verband gebracht met 'de bestrijding van overlast', 'het bevorderen van veiligheid' en 'ongestoord woongenot'. Ook hier ontbreekt echter een duidelijke definitie. Leefbaarheid is een containerbegrip waar veel verschillende interpretaties van zijn.

De invulling van de term beweegt bovendien mee met politieke discussies (Snel & Uyterlinde, 2022). De beleidsdiscussies gingen aanvankelijk (midden jaren negentig) vooral over 'schoon, heel en veilig'. Sinds de opkomst van populistische partijen wordt de term door hen ingezet als een verzamelbegrip om misstanden op het gebied van veiligheid en de multiculturele samenleving te duiden. Politici van middenpartijen die zich sterk maken voor een wijkaanpak vatten het daarentegen vooral op als interventies in het fysieke en sociale domein om aandachtswijken te verbeteren. Ook in dit discours is veiligheid een onderdeel van het pakket. De andere leefbaarheidsterreinen zijn de fysieke inrichting van de directe woon- en leefomgeving en de beschikbaarheid van goede voorzieningen in de sociale infrastructuur (WRR, 2005). Na het aflopen van de laatste landelijke wijkaanpak (medio 2011) versmalde de discussie over leefbaarheid steeds meer tot plekken met problematiek 'achter de voordeur'. De meest recente ontwikkeling is om leefbaarheid weer als een wijkfenomeen te zien, dat onder druk staat door de instroom van groepen bewoners met zeer kwetsbare posities (Leidelmeijer, Frissen & Van Iersel, 2020). De maatschappelijke discussies over corporatiewijken maken leefbaarheid tot een politiek gevoelig thema. In corporatiewijken wonen relatief veel bewoners met een migratieachtergrond en/of weinig sociaal-economisch kapitaal. Bovendien wonen er tegenwoordig ook veel thuiswonende ggz-cliënten (of mensen met potentieel 'onbegrepen gedrag'). Voor professionals is het dus van belang om te begrijpen hoe leefbaarheid politiek en beleidsmatig wordt begrepen en hoe het wordt ingezet in beleidsprogramma's. Zij kunnen dan bewust een keuze maken hoe zij leefbaarheid willen gebruiken in hun werk in het sociaal domein.

Leefbaarheid is dus een rekkelijk begrip. Het komt op de politieke agenda op het moment dat een groot deel van de bevolking oordeelt dat er een gebrek aan is of als 'objectieve' meetinstrumenten afwijkend uitslaan. Het speelt vooral in wijken waar verschillende problemen in elkaar grijpen. Sociaal werkers zijn relatief vaak werkzaam in dit soort aandachtswijken en komen hoe dan ook met leefbaarheidskwesties in aanraking. Hoe moeten zij zich tot leefbaarheid verhouden? En wat

is leefbaarheid eigenlijk? Wat door de een als een goede kwaliteit van leven wordt ervaren, is voor de ander onleefbaar. Kunnen sociaal werkers zo'n subjectief onderwerp scherp in beeld krijgen en het gebruiken in hun werkpraktijk?

In dit lemma komen de verschillende benaderingen van leefbaarheid aan de orde. Omdat het concept zijn oorsprong heeft in de ruimtelijke wetenschappen van de planologie en geografie, komt als eerste de ruimtelijke leefbaarheid aan bod. Daarna wordt ingegaan op de sociale kant van leefbaarheid. Het perspectief van veiligheid en zich thuis voelen komt aan de orde, maar ook de relatie tot duurzaamheid. Ten slotte wordt ingegaan op leefbaarheid als beleid en wordt uiteengezet hoe beleidsmakers leefbaarheid trachten te vatten in indicatoren, hoe dit beleid informeert en hoe sociaal werkers zich hiertoe kunnen verhouden.

Perspectieven op leefbaarheid

Het ruimtelijk perspectief op leefbaarheid gaat over de kwaliteit van de omgeving. Een wijk wordt leefbaar als deze goed bereikbaar is, als er een passend aanbod is van functies zoals winkels en publieke voorzieningen en als de publieke ruimte goed en veilig is ingericht. Deze ruimtelijke benadering werd in de jaren tachtig al gelanceerd door Donald Appleyard in het boek *Liveable Streets*. In de literatuur worden verschillende definities van leefbaarheid gegeven. De geografen Van der Valk en Musterd (1998) leggen de nadruk op de subjectieve betekenis. Zij omschrijven leefbaarheid als de waardering, of juist het gebrek aan waardering, van het individu voor zijn of haar leefomgeving. Paul en Sen (2020) trekken de definitie breder. Zij stellen dat leefbaarheid de som is van sociaal-fysieke en sociaal-culturele factoren die de levensomstandigheden in een gebied of plek kunnen verbeteren. Ruimtelijke perspectieven op leefbaarheid hangen aan de ene kant dus nauw samen met hoe bewoners of gebruikers zelf de kwaliteit van een omgeving waarderen. Anderzijds kunnen ze ook statistisch worden beoordeeld door te kijken naar bijvoorbeeld verkeersveiligheid, het aanbod van openbaar vervoer, de mate van geluidsoverlast, de diversiteit van het winkelaanbod of de kwaliteit van scholen.

Leefbaarheid wordt ook vaak genoemd in relatie tot veiligheid en de aan- of afwezigheid van criminaliteit. In recente onderzoeksrapporten wordt beargumenteerd dat de leefbaarheid van kwetsbare wijken in het gedrang is gekomen door toenemende vormen van ondermijnende criminaliteit (Boutellier et al., 2019, 2020; BZK, 2019; Schram et al., 2018). De onderzoekers beargumenteren dat de aanpak van criminaliteit zou moeten plaatsvinden met een tweesporenbeleid: zowel in termen van leefbaarheid als van veiligheid. Met het inzetten op leefbaarheid wordt hier bedoeld dat er preventieve maatregelen worden genomen die alternatieven bieden voor criminele activiteiten. Ook nemen deze alternatieven verschillende soorten ongelijkheid weg. De hele aanpak voor kansengelijkheid, het tegengaan van schooluitval en het voorkomen van eenzijdige netwerken is dan leefbaarheidsbevorderend. Vooral het jongerenwerk wordt hierbij gezien als preventiepartner. Het inzetten op veiligheid staat in het teken van het opsporen en repressief aanpakken van criminaliteit. In deze rapporten worden verschillende vormen van een integrale aanpak voorgesteld om de leefbaarheid in kwetsbare gebieden te verbeteren. Geopperd wordt om verschillende organisaties (horizontaal) en verschillende bestuurslagen (verticaal) te laten samenwerken aan een specifieke opgave.

Ten derde is er een culturele benadering van leefbaarheid waarin vanuit een sociaal-culturele context wordt gesteld dat de leefbaarheid toeneemt als mensen zich ergens thuis voelen. Met thuis voelen wordt hier bedoeld dat bewoners zich herkennen in de plekken en mensen die ze om zich heen zien. Ook zijn er weinig culturele verschillen, of als deze er toch zijn, worden ze door de bewoners gewaardeerd. 'Leefbaarheid betekent dat je gemakkelijk kan verblijven op bepaalde fysieke plekken, het vraagt om een passende paraatheid en weerbaarheid voor de culturele en ruimtelijke dimensies van een plek' (Yassin, 2019: 258). Deze culturele leefbaarheid zou sterk onder druk

staan door ontwikkelingen als superdiversiteit en de entree – met name in wijken met veel corporatiebezit – van mensen met ‘onbegrepen gedrag’.

Deze drie dimensies van leefbaarheid – fysieke kwaliteit, veiligheid en sociale kenmerken – komen in Nederlandse beschouwingen over dit onderwerp steeds terug (Snel & Uytterlinde, 2022). Met het oog op de klimaatcrisis is er in andere landen een vierde benadering ontstaan, die zich richt op de relatie tussen duurzaamheid en leefbaarheid (Howley et al., 2009; Newton, 2012). Er wordt gevreesd dat deze twee doelen niet goed samengaan in steeds dichter bevolkte steden. Hittegolven, sneeuwstormen, overstromingen en dergelijke kunnen ontwrichtend werken op het wonen in stadswijken. Tot dusver kampen vooral plekken in het Globale Zuiden met de negatieve effecten van klimaatverandering op de leefbaarheid. Maar het soms gehanteerde toekomstbeeld van ‘Amersfoort aan Zee’ maakt duidelijk dat ook de leefbaarheid in de Randstad door de klimaatcrisis onder druk kan komen te staan.

De vier perspectieven op leefbaarheid bieden aanknopingspunten voor beleidsmakers en sociaal werkers om via interventies de leefbaarheid op specifieke plekken te verbeteren. Voor de onderbouwing van dit beleid grijpen met name beleidsmakers echter naar meetinstrumenten waarop wel iets is af te dingen.

Leefbaarheid als beleid

De verschillende benaderingen van leefbaarheid hebben zich vertaald in uiteenlopend beleid. In Vlaanderen wordt bij leefbaarheid niet direct gestuurd op wijken. Daar wordt gestuurd op het thema integratie en samenleving, waarbinnen het thema leefbaarheid via subsidieverstrekking aan verschillende sectoren wordt ondersteund. Dit zorgt ervoor dat de subsidie vaak rechtstreeks bij de praktijk terechtkomt waar men er dan lokale projecten mee kan opzetten (De Meere et al., 2019).

In Nederland wordt veel onderzoek gedaan naar de leefbaarheid in verschillende wijken. Dit onderzoek wordt vervolgens gebruikt om nationaal beleid te informeren, bij te sturen of te evalueren. Voorbeelden hiervan zijn de Krachtwijkenaanpak of de masterplannen voor aandachtswijken. Ook gemeenten gebruiken leefbaarheidsmonitoren in hun eigen wijkaanpak. Het bekendste en meest gebruikte meetinstrument in Nederland is de Leefbaarometer van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Het ministerie stelt dat ‘de leefbaarheid in alle bewoonde wijken, buurten en straten in Nederland gemonitord wordt. De Leefbaarometer laat zien hoe de situatie van de leefbaarheid in wijken is en hoe die zich in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld’. Het instrument bepaalt aan de hand van honderd indicatoren – onder andere de fysieke omgeving, voorzieningen, woningen, veiligheid en bevolking – hoe het met de leefbaarheid in buurten in Nederland is gesteld. Het instrument maakt onderscheid tussen een subjectieve en een objectieve meting (BZK, 2021a). De subjectieve meting is gedaan op basis van het oordeel van bewoners; deze oordelen zijn met een landelijke survey opgehaald. De objectieve meting is gedaan op basis van zogenoemde objectieve indicatoren die het waardeoordeel van bewoners zouden moeten voorspellen.

Vooraf op dat objectieve deel is de afgelopen jaren veel kritiek geweest. Verschillende indicatoren zouden een stigmatiserende werking hebben op buurten. Zo hanteerde de beginversie van de Leefbaarometer de aanname dat de indicator ‘alle nationaliteiten anders dan de Nederlandse’ een negatieve invloed heeft op de gemeten leefbaarheid in een wijk. Het onderzoek van Uitermark en collega’s laat zich kritisch uit over de indicator ‘wonen’. Bij deze indicator hebben een hoog aandeel sociale huur en de aanwezigheid van huizen met een lage prijs namelijk een negatieve invloed op de gemeten leefbaarheid (Uitermark et al., 2017). Hiermee wordt gesuggereerd dat de leefbaarheid van een wijk achteruitgaat als er veel mensen met een migratieachtergrond wonen of als er veel sociale huurwoningen in een buurt staan.

De discussies over de Leefbaarometer lopen vaak hoog op. Aan de ene kant zijn er de makers van het instrument, die met alle goede bedoelingen inzichtelijk willen maken hoe het is gesteld met de leefbaarheid in Nederland. Zij beargumenteren dat dit een 'geobjectiveerd oordeel van de leefbaarheid door bewoners over hun eigen directe woonomgeving' is (Leidelmeijer et al., 2014). Aan de andere kant zijn er kritische wetenschappers maar ook Kamerleden die elke mogelijke suggestie van causaal verband willen voorkomen tussen enerzijds inkomen, opleidingsniveau en het aandeel sociale huurwoningen en anderzijds een verminderde leefbaarheid.

Deze kritiek wordt in de ontwikkeling van de Leefbaarometer dan ook onderkend. Op basis van het onderzoeksrapport van RIGO Research en Advies & Atlas voor Gemeenten (2014) is het instrument herontwikkeld naar de Leefbaarometer 2.0. In oktober 2021 is de Leefbaarometer opnieuw herijkt in de Leefbaarometer 3.0 (Mandemakers et al., 2021). Hierin worden de stigmatiserende indicatoren die betrekking hebben op migratieachtergrond niet langer toegepast. Wel worden echter nog steeds indicatoren toegepast die inkomen en opleidingsniveau van bewoners en ook de woningwaarde en hoeveelheid sociale huurwoningen meten om leefbaarheid te voorspellen. In de Tweede Kamer zijn hierover kritische vragen gesteld. In de beantwoording (BZK, 2021b) formuleert de minister dat het instrument geen causaal verband legt tussen deze kenmerken, maar dat er wel een correlatie is. Men kan zich afvragen of het verschil tussen een causaal verband en een bevonden correlatie duidelijk is voor de gemiddelde lezer, professional of bewoner van een buurt en of deze nuance dus ook wordt begrepen door gebruikers van de Leefbaarometer. Het is duidelijk dat het ministerie er alles aan doet om de stigmatiserende werking van het instrument te verkleinen. Echter, het in verband brengen van inkomen, opleidingsniveau en de hoeveelheid sociale huurwoningen met de leefbaarheid van een wijk zal in het publieke debat en in de volksmond alsnog leiden tot een stigmatiserend, mogelijk zelfs discriminerend beeld van kwetsbare wijken en straten.

Tijdens debatten in de Tweede Kamer komt de Leefbaarometer ook aan de orde als er wordt gesproken over de verlenging van de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek (Wbmgp) uit 2005. Met deze wet kunnen gemeenten specifieke woningzoekenden weren uit bepaalde stadswijken waar al veel mensen met lage inkomens wonen. Toen deze wet in 2013 werd uitgebreid, werd de grondslag van deze wet uitgelegd door de toenmalige minister voor Wonen en Rijksdienst.

'Een eenzijdige bevolkingssamenstelling draagt bij aan een verslechtering van het leefklimaat en een afname van ontwikkelingsperspectieven van de bewoners' (Kamerbrief wijziging van de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek en de Huisvestingswet naar aanleiding van de evaluatie van de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek, Minister voor Wonen en Rijksdienst, 19 november 2013).

Onderzoek naar de effecten van de Wbmgp, of de zogenaamde Rotterdamwet, toont echter geen causaal verband tussen het uitsluiten van bepaalde bevolkingsgroepen en een verbeterde leefbaarheid in een wijk (Uitermark et al., 2017; Hochstenbach et al., 2015). Toch is de wet, na beantwoording van Kamervragen, in 2021 opnieuw verlengd. In een brief van de minister worden ook andere effecten van de wet beschreven, zoals de mogelijkheid voorrang te verlenen aan bepaalde typen bewoners in aangewezen gebieden.

‘De gemeente Rotterdam verleent op basis van artikel 9 van de Wbmgp aan woningzoekenden met bepaalde sociaaleconomische kenmerken voorrang in aangewezen gebieden waar de leefbaarheid en veiligheid onder druk staan door voorrang te verlenen aan bepaalde beroepen uit de maatschappelijke sector, zoals politiemensen, leraren en zorgmedewerkers. Dit past binnen de decentrale beleidsruimte die dit artikel biedt aan de gemeente. Op die wijze is het mogelijk om geleidelijk een meer evenwichtige bevolkingssamenstelling in kwetsbare gebieden na te streven en zo te kunnen bijdragen aan de versterking van de sociaaleconomische positie van het gebied’ (BZK, 2021b, p. 4).

Gemeenten krijgen hiermee dus een instrument in handen om te sturen in de wooncrisis. Hoe dit instrument wordt gewaardeerd en uitgevoerd, is afhankelijk van politieke voorkeuren en agenda’s.

Sociale professionals

De bovenstaande discussie over leefbaarheid als beleid laat twee dingen zien. Ten eerste heeft leefbaarheid en de manier waarop die wordt gemeten op verschillende manieren invloed op beleidsvorming rondom kwetsbare gebieden. Ten tweede is het van belang dat professionals die zich tot het thema leefbaarheid proberen te verhouden, zich bewust zijn van de politieke en normatieve betekenis van het woord. De toepassing van meetinstrumenten om leefbaarheid te begrijpen, wordt door verschillende partijen bekritiseerd. Tegelijkertijd probeert de rijksoverheid het instrument te verbeteren en stigmatisering te voorkomen. Door leefbaarheid op een bepaalde manier te gebruiken en te begrijpen, positioneren nabije professionals zich, wellicht onbewust, op een plek in dit politieke spanningsveld.

Maar ook vanuit de leefwereld wordt leefbaarheid niet eenduidig gezien. Met name rond zich thuis voelen en de sociaal-culturele dimensie hebben bewoners sterk verschillende perspectieven. Als sociaal professionals zich afvragen hoe het zit met de leefbaarheid in een wijk zijn die persoonlijke verhalen, naast de Leefbaarometer, zeer belangrijke bronnen. Deze kunnen een aanzet zijn voor een verdiepend gesprek. Sociaal professionals lijken hierbij verschillende afwegingen te maken, afhankelijk van hun positie. Opbouwwerkers zijn vooral gericht op het versterken van de stem van bewonersorganisaties. Zo zijn er bijvoorbeeld situaties waarin veel (zittende) bewoners en hun organisaties aangeven minder kwaliteit van leven te ervaren door de komst van bijzondere doelgroepen in de wijk, zoals bewoners met een ggz-indicatie. De opbouwwerkers zullen dan waarschijnlijk meegaan in pleidooien voor spreiding van deze bijzondere doelgroepen. Andere sociaal professionals die in de wijk juist als taak hebben bijzondere doelgroepen beter te laten meedoen (inclusie, sociale participatie et cetera), hebben een ander uitgangspunt. Zij zullen zich juist sterk maken voor het zich beter thuis voelen van deze groep wijkbewoners met de meest kwetsbare positie en meer acceptatie voor hen vragen. Die onderlinge tegenstellingen tussen sociaal professionals over wat goed is voor de leefbaarheid, blijven echter vaak onbesproken. De tegenstellingen worden niet overbrugd, maar verdwijnen in vrij algemene beschouwingen (Movisie, 2022). Daarmee is de cirkel wat betreft leefbaarheid rond. Het is een glibberige term waar ogenschijnlijk consensus over is, maar waarover al snel misverstanden kunnen ontstaan.

Bronnen

- Appleyard, D. (1981) *Liveable Streets*. Berkeley: University of California Press
- Boutellier, H., Boelens, M., & Hermens, N. (2019). *Weerbare wijken tegen ondermijning: Contouren van een nieuwe strategie*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Boutellier, H., De Meere, F., & Brock, A. (2020). *Sociaal weerbaar in de wijk: Over een gekantelde inzet op werk, onderwijs en hulpverlening bij sociale achterstand*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.

- De Meere, F., Hermens, N., Smits van Waesberge, E., Eskes, M., & Tinnemans, K. (2019). *Kwetsbare wijken in België, Duitsland en Denemarken: Wisselwerking tussen landelijk en lokaal beleid*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Hochstenbach, C., Uitermark, J. & Gent, W. van (2015) Evaluatie effecten Wet Bijzondere Maatregelen Grootstedelijke Problematiek (Rotterdamwet) in Rotterdam, AISSR, Universiteit van Amsterdam.
- Howley, P., Scott, M., & Redmond, D. (2009). Sustainability versus liveability: An investigation of neighbourhood satisfaction. *Journal of Environmental Planning and Management*, 52(6), 847-864. doi.org/10.1080/09640560903083798
- *Leefbaarometer*. Geraadpleegd op 2 december 2021.
- Leidelmeijer, K., Marlet, G., Ponds, R., Schulenberg, R., & Woerkens, C. (2014). *Leefbaarometer 2.0: Instrumentontwikkeling*. Amsterdam: RIGO Research en Advies & Atlas voor Gemeenten.
- Leidelmeijer, K., Frissen, J., & Van Iersel, J. (2020). *Veerkracht in het corporatiebezit: De update: een jaar later, twee jaar verder...* Amsterdam: In.Fact.Research.
- Mandemakers, K., Leidelmeijer, K., Burema, F., Halbersma, R., Middeldorp, M., & Veldkamp, J. (2021). *Leefbaarometer 3.0. Instrumentontwikkeling*. Amsterdam: In.Fact.Research.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) (2019). *Rapportage voor de Tweede Kamer: City Deal Zicht op Ondernijning: 1e Fase*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) (2021a). *Brief ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 12 juli 2021, n.a.v. Wet uitbreiding Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) (2021b). *Brief ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 30 april 2021, n.a.v. (o.a.) de Leefbaarometer*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM) (2004). *Leefbaarheid van wijken*. Den Haag: Ministerie van VROM.
- Movisie (2021). *Leefbaarheid vraagt versterken van sociale kwaliteit*. Geraadpleegd op 21 juni 2022.
- Newton, P. W. (2012). Liveable and Sustainable? Socio-Technical Challenges for Twenty-First-Century Cities. *Journal of Urban Technology*, 19(1), 81-102. doi.org/10.1080/10630732.2012.626703
- Paul, A., & Sen, J. (2020). A critical review of liveability approaches and their dimensions. *Geoforum*, 117, 90-92.
- Schram, J., Scherpenisse, J., & Van Twist, M. (2018). *Zweven en zwoegen op Zuid. Een kroniek voor de integrale aanpak op Rotterdam Zuid*. Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.
- Snel, E., & Uyterlinde, M. (2022). Wat is leefbaarheid? In: E. Snel, R. Geurs, & M. Permentier (Reds.), *Zicht op leefbaarheid*. 8-22 Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Uitermark, J., Hochstenbach, C., & van Gent, W. (2017). The statistical politics of exceptional territories. *Political Geography*, 57, 60-70.
- Van der Valk, A., & Musterd, S. (1998). *Leefbare steden en een duurzame omgeving*. Assen: Van Gorcum.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Yassin, H. H. (2019). Livable city: An approach to pedestrianization through tactical urbanism. *Alexandria Engineering Journal*, 58(1), 251-259. doi.org/10.1016/j.aej.2019.02.005

Straatcultuur

Femke Kaulingfreks

Geweld en criminaliteit worden vaak in verband gebracht met 'straatcultuur'. In de Nederlandse media verschenen de laatste jaren verontrustende berichten over de relatie tussen een verharde straatcultuur en messengeweld, drillrap en drugscriminaliteit.¹ Het gaat in die berichten vaak over jongeren uit sociaaleconomisch achtergestelde gezinnen die opgroeien in naoorlogse stadswijken waar maatschappelijke problematiek zich concentreert. Wijken waar kwetsbare scholen staan en de woningen slecht onderhouden zijn, waar de werkloosheid hoog is en armoedestress gezinnen plaagt, en inwoners met een migratieachtergrond te maken hebben met discriminatie en racisme. Jongeren gaan op straat op zoek naar sociale status en manieren om snel geld te verdienen, omdat ze zien dat ze minder kansen hebben op een goedbetaalde baan en maatschappelijk succes dan leeftijdsgenoten die opgroeien in een meer welvarende omgeving.

Socioloog en criminoloog Jonathan Ilan definieert straatcultuur dan ook als de waarden, opvattingen, praktijken en stijlen die geassocieerd worden met bepaalde achtergestelde bevolkingsgroepen (Ilan, 2015, p. 8). Ilan legt uit dat er vele straatculturen bestaan die allerlei verschillende, contextgebonden verschijningsvormen hebben. De gemene deler is steeds dat straatculturen ontstaan in stedelijke gebieden waar mensen economisch en materieel gebrek ervaren en een antwoord zoeken op maatschappelijke en culturele uitsluiting. Straatcultuur biedt met name jongeren met weinig middelen de mogelijkheid om zich letterlijk of figuurlijk rijk te voelen.

Thuis op straat

Hoe komt het toch dat we straatcultuur zo makkelijk associëren met geweld en overlast, of het ondermijnen van de publieke orde? Wie meer tijd op straat doorbrengt dan nodig is om zijn of haar bestemming te bereiken, wordt al snel met argusogen bekeken. Dit geldt zeker voor diegenen die gebruikmaken van de publieke ruimte van de straat alsof het hun privéruimte is, door er te hosselen, te chillen of te flirten. Alles dat 'van de straat' is wordt van oudsher beschouwd als on(aan)gepast, gevaarlijk, of verwerpelijk.

Tegelijkertijd krijgt op straat ook een gedeeld sociaal leven vorm dat karakter geeft aan de stad (Sennett, 2018). In volkswijken kan het publieke leven op straat zorgen voor een sterk gevoel van sociale cohesie, en jongeren die opgroeien in kleine appartementen en geen geld hebben om hun vrije tijd in horecagelegenheden of verenigingslocaties door te brengen ervaren op straat, bij elkaar, vaak een warm familiegevoel (Whyte, 1993[1943]). Het informele leven op straat biedt jongeren bovendien een gevoel van vrijheid dat ze thuis, op werk of op school, waar meer formele regels gelden, vaak niet ervaren. Veel jongeren identificeren zich meer met hun stad dan met hun nationaliteit. Ze zien hun wijk als thuisbasis en hun postcode als familiewapen. Ze transformeren de straat van een generieke, publieke tussenruimte tot hun eigen wereld, waar ze kunnen experimenteren met hun identiteit, cultuur en sociaal-politieke bewustzijn (Kaulingfreks, 2017).

¹ Zie: <https://nos.nl/artikel/2345496-jongerenwerkers-bezorgd-over-messen-geweld-op-straat-steds-explosiever>, <https://www.trouw.nl/binnenland/politie-in-grote-steden-vreest-geweld-door-drillmuziek-b0891644/> en <https://www.bd.nl/brabant/in-tilburg-west-wint-de-straat-het-van-de-staat-a29b12a1/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Terwijl straatcultuur volwassenen vaak angst inboezemt, voelen veel jongeren zich er bij thuis, omdat de straat ook het terrein is van vernieuwing. Jongeren laten op straat hun verbeeldingskracht spreken en ontwikkelen daar nieuwe straattaal, kledingstijlen en muziekgenres.

Een alternatief voor de mainstream cultuur

Al in de jaren veertig deed de socioloog William Foot Whyte in de Verenigde Staten onderzoek naar de sociale structuur van *gangs* (Whyte, 1993[1943]). Whyte beschrijft hoe deze *gangs*, bestaande uit jongens die opgroeiden in families van Italiaanse arbeidsmigranten, onderdeel uitmaken van een *street corner society* met een eigen sociale hiërarchie, regels en omgangsvormen.

Socioloog Albert Cohen bouwde in de jaren vijftig voort op Whyte's werk en beschreef hoe jongens uit de arbeidersklasse een eigen subcultuur kunnen ontwikkelen die hen onderscheidt van de mainstream cultuur waar zij zich van vervreemd voelen (Cohen, 1955). Omdat het voor deze jongeren lastig is om sociale status te ontlenen aan hun opleidingsniveau, werk of wijk, zoeken ze erkenning bij elkaar. Mainstream verwachtingspatronen worden omgedraaid, waardoor het bijvoorbeeld 'stoer' is om je school niet af te maken, en criminele activiteiten worden gezien als een legitieme manier om een gebrek aan kansen op de arbeidsmarkt te compenseren.

Ook in Europa werd vanaf de jaren zestig steeds meer onderzoek gedaan naar de specifieke subculturen van jongeren uit achtergestelde sociaaleconomische milieus. Onderzoekers van de Birmingham School zoals Dick Hebdige, Stuart Hall en Stanley Cohen beschouwden deze subculturen in het licht van een klassenstrijd (Hebdige, 1979; Hall & Jefferson, 1975; Cohen, 2011[1972]). De opvattingen, belangen, smaak en manier van leven van de middenklasse werden als 'normaal' gezien en jongeren uit achtergestelde sociaaleconomische milieus misten niet alleen het financiële, maar ook het culturele kapitaal om de sociale ladder te beklimmen. De subculturen die in deze 'lagere' milieus ontstonden kunnen volgens de onderzoekers gezien worden als praktijken van verzet tegen het establishment en de oneerlijke verdeling van welvaart. Hun werk heeft duidelijk gemaakt dat jeugdige subculturen, zoals de straatcultuur, nooit los van hun relatie met de mainstream cultuur begrepen kunnen worden (Roszak, 1995[1969]). Dit relationele perspectief op het ontstaan van subculturen en de aandacht voor het effect dat ongelijke maatschappelijke verhoudingen heeft op sociale verbanden en culturele expressievormen zien we duidelijk terug in de studies van straatcultuur die vanaf de jaren negentig opkwamen in de Verenigde Staten (Anderson, 1999; Bourgois, 1996; Ross et al., 2020).

In deze studies spelen niet alleen klassenverschillen een rol in de analyse, maar ook de invloed van racisme op het gebrek aan gelijke kansen voor jongeren die opgroeien in achtergestelde stedelijke gebieden. Stedelijke segregatie langs raciale lijnen en politiediscriminatie leidden er in de Verenigde Staten al veel langer toe dat jongeren van kleur zich in hun bewegingsvrijheid ingeperkt voelden en hun tijd voornamelijk doorbrachten in hun eigen wijk (Wacquant, 2007). Deze dynamiek versterkte sociale controle binnen de wijk, en territoriale rivaliteit tussen wijken. Ook in Europa waren het vanaf eind jaren zeventig veelal jongeren van kleur en jongeren met een migratieachtergrond die zich als tweederangs burgers behandeld voelden, en tegelijkertijd trots putten uit hun identificatie met de wijken en postcodegebieden waarin ze opgroeiden (Gilroy, 1981; Lapeyronnie, 2008; Back, 2017).

Tegenwoordig spelen raciale stereotypen nog steeds een rol in de beeldvorming rond straatcultuur. Net zoals aan mensen van kleur historisch gezien allerlei minderwaardige en dierlijke kenmerken werden toegeschreven, voelen jongeren van kleur die zich identificeren met straatcultuur zich nog steeds vaak bekeken als 'vreemde diersoort' (Kaulingfreks, 2019). Ook veel onderzoekers hebben de neiging om die elementen van de straatcultuur uit te vergroten die passen bij de stereotype, geracialiseerde beeldvorming van vermeende sociale misstanden in *gangs* of *ghettos*, ten koste

van het veel complexere en meervoudige perspectief van inwoners zelf (Kelley, 2004). Wanneer onderzoekers, maar ook sociale professionals, een mainstream middenklasse cultuur als standaard van normaal en sociaal wenselijk gedrag beschouwen, kan de manier van leven van mensen in achtergestelde wijken makkelijk worden weggezet als schadelijk, gevaarlijk of primitief. Dit kan een uitsluitend en dehumaniserend effect hebben op de inwoners van deze wijken. Voor professionals in het sociaal domein is het daarom belangrijk om met een open blik te kijken naar de culturele praktijken, normen en waarden van bewoners die zich identificeren met straatcultuur. Begrip van de maatschappelijke machtsverhoudingen waarbinnen straatcultuur ontstaat en inzicht in de sociale meerwaarde die straatcultuur heeft voor jongeren die zich regelmatig uitgesloten voelen, dragen bij aan respectvolle en effectieve ondersteuning.

Straatwaarden

De antropoloog Philippe Bourgois publiceerde in 1995 een etnografische studie van het sociale leven van crackdealers met Latino roots in de beruchte wijk East-Harlem in New York. Hij beschreef straatcultuur als een *oppositional culture*, die expliciet gericht is tegen ervaren uitsluiting. Ook socioloog Elijah Anderson benadrukt in zijn invloedrijke studie *Code of the Street* dat jongeren die zich uitgesloten en benadeeld voelen door instituties een eigen set aan informele regels ontwikkelen die richting geven aan interacties op straat (1999). In deze omgeving kunnen ze aan de daar geldende omgangsvormen een eigenwaarde en status ontleen die ze in andere contexten missen. De code van de straat biedt hen een kader om respect te geven, te krijgen, of zo nodig af te dwingen. Onafhankelijkheid, en de mogelijkheid om je zelf zo nodig met geweld te kunnen verdedigen, kan jongeren een gevoel van controle geven over hun situatie. De dynamiek die Bourgois en Anderson beschreven in de jaren negentig is ook vandaag in Nederland zichtbaar. Voor jongeren die opgroeien in een minder kansrijke omgeving kan de straatcultuur een aantrekkelijke alternatieve sociale structuur bieden om hun zelfredzaamheid in uit te dragen. Op straat kunnen ze zich trots voelen op hun autonomie en vermogen om hun eigen zaakjes te regelen.

In Nederland zette criminoloog Jan-Dirk de Jong het onderzoek naar hedendaagse straatcultuur in een diverse, grootstedelijke context op de kaart (2007). Hij deed in het eerste decennium van de 21^e eeuw etnografisch onderzoek naar een groep Nederlands-Marokkaanse jongens die hun tijd samen doorbrachten op de straten van Amsterdam Nieuw-West. In die tijd werd in het publieke debat vaak de nadruk gelegd op de etnische achtergrond van Marokkaans-Nederlandse jongeren als verklarende factor voor overlastgevend of delinquent groepsgegedrag op straat. In zijn analyse legt De Jong echter uit dat deze jongens een sociale identiteit vormen in groepsdynamische processen die eerder voortkomen uit een algemene menselijke behoefte aan herkenning en erkenning, dan uit een bepaalde etnisch-culturele achtergrond. Ze stemmen hun gedrag op elkaar af en vormen samen een collectieve identiteit met specifieke straatwaarden die een tegenwicht biedt tegen stigmatisering en ervaren uitsluiting.

Ook socioloog Iliass El-Hadioui onderschrijft het belang van processen van identiteitsvorming in het ontstaan van verschillende lokale straatculturen in een Nederlandse grootstedelijke context. Jongeren identificeren zich met het leven op straat in hun wijk en ervaren vanuit die identificatie een mismatch met gevestigde mainstream structuren in bijvoorbeeld het onderwijs (El Hadioui, 2010, p. 33). Op basis van onderzoek in Rotterdam stelt El-Hadioui dat jongeren met een migratieachtergrond in toenemende mate worden gesocialiseerd in drie domeinen die niet van zelsprekend op elkaar aansluiten: een traditionele thuiscultuur waarin het nemen van verantwoordelijkheid en het zorg dragen voor je familie voorop staat, een masculiene straatcultuur waarin impulsief en fysiek macho gedrag en straattaal een collectieve verbindende factor vormen, en een feminiene schoolcultuur waarin het expliciet bespreekbaar maken van opvattingen, visies en emoties centraal staat (El Hadioui, 2011). Er ligt een pedagogische opdracht voor scholen om jongeren op een productieve manier te leren switchen tussen deze verschillende domeinen, en er zo voor te zorgen dat jongeren die zich voornamelijk met straatcultuur identificeren niet uitvallen op school.

Een machocultuur

Straatcultuur ontstaat dus op die plekken waar uitsluiting en ongelijkheid het sterkst gevoeld worden, maar binnen de straatcultuur kunnen ongelijke machtsverhoudingen ook gereproduceerd worden. Bourgois schetste in zijn werk bijvoorbeeld een beeld van een zeer masculiene cultuur, waarin vrouwen vaak als lustobject worden gezien en een ondergeschikte positie innemen, en waarin stoer gedrag wordt beloond (Bourgois, 1996). Jongemannen die opgroeien in een situatie van achterstand en isolatie creëren een minderheidsidentiteit, die een verharding en vijandigheid met zich mee brengt tegen andere gemarginaliseerde groepen, zoals vrouwen en de lhbtqia+-gemeenschap.

Met de opkomst van de gangsterrap in de jaren negentig werd het beeld van een materialistische, vrouwonvriendelijke machocultuur waarin geweld wordt verheerlijkt verder versterkt. Dat straatcultuur gemakkelijk geassocieerd wordt met geweld en criminaliteit wil echter niet zeggen dat deze drie onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Ilan stelt dat je de rol van straatcultuur in het leven van jongeren kunt begrijpen aan de hand van een schaal waarop tolerantie voor geweld en criminaliteit in toenemende of afnemende mate een rol speelt (2015). De meesten die zich identificeren met straatcultuur laten zich niet in met criminaliteit en vinden gewelddadig gedrag niet acceptabel. Aan de ene kant van de schaal kunnen zich jongeren bevinden die houden van de kledingstijl en muziek die met straatcultuur geassocieerd wordt, zoals hoodies, sneakers en hiphopmuziek en aan de andere kant van de schaal kunnen zich jongeren bevinden die hun geld verdienen met criminaliteit op straat. In plaats van jongemannen in een gemarginaliseerde context als dader weg te zetten, is het belangrijk om samen met hen na te gaan waar dominante waarden rondom macho mannelijkheid vandaan komen, hoe ze van toepassing zijn op de levens van jongens/mannen in de buurt, en hoe die waarden veranderd kunnen worden zonder de aansluiting bij hun ervaringen te verliezen (Harrington, 2021).

Hiphop

Hiphop is tegenwoordig een van de populairste muziekgenres onder jongeren en laat zien hoe straatcultuur met de tijd haar oppositionele karakter kan verliezen en onderdeel kan gaan uitmaken van de mainstream cultuur. Hiphop ontstond in de jaren zeventig letterlijk op straat, tijdens illegale *block parties* in grote steden als New York (Chang, 2005). Jonge inwoners van wijken die bestempeld werden als *ghetto* zochten elkaar buiten op om te dansen, beats te maken en te rappen over de uitdagingen van het leven in de grote stad. Rappers werden de chroniqueurs van de strijd die jongeren voerden tegen armoede, politiegeweld en racisme, maar ook van de hoop om het ondanks alles te kunnen maken (Perry, 2004). Globalisering droeg eraan bij dat de stijl en boodschap van hiphopartiesten uit de VS resoneerden bij jongeren die zich wereldwijd herkenden in een underdogpositie. Tegenwoordig is de hiphopcultuur in grote mate vercommercialiseerd en zijn het niet alleen kleine *streetwear labels*, maar ook grote, luxe modemerken als Louis Vuitton die in hun collecties gebruikmaken van stijlelementen uit de hiphopcultuur. Dit leidt regelmatig tot culturele toe-eigening: witte ontwerpers verdienen geld en publieke aandacht met traditioneel zwarte stijlelementen, zonder zich rekenschap te geven van de geschiedenis, oorspronkelijke betekenis en culturele waarde van deze stijlelementen.

Toch blijven nieuwe subgenres in hiphop voor controverses zorgen. In Nederland zien we de associatie met geweld die straatcultuur oproept recent het sterkst terugkomen in de zorgen rondom drillrap. Deze rauwe, duistere muziekstijl wordt in verband gebracht met toenemend messengeweld onder jongeren.² In relatie tot drillrap komt dezelfde discussie terug die in de

² Zie: www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/50-punten-voor-wie-een-rivaal-in-het-hoofd-steekt-welkom-in-de-geweldsverheerlijkende-wereld-van-drillrap~b07ee785/

jaren tachtig en negentig al gevoerd werd over gangstarap: zijn gewelddadige rapteksten de oorzaak van een toename van bendegeweld op straat, of zijn deze teksten eerder een weerslag van en reflectie op een gewelddadig straatleven?

Criminologen Robbie Roks en Jeroen van de Broek deden onderzoek naar de Rotterdamse drillrap scene en concluderen dat geweld een centraal en zelfs kenmerkend element vormt van de teksten en videoclippen in dit genre, maar dat dit geweld meestal niet écht plaatsvindt (Roks & Van den Broek, 2020). Het geweld blijft doorgaans beperkt tot symbolische communicatie in de muziek en beeldvorming op sociale media. Het gewelddadige imago van drillrap artiesten is vooral een performance van een populaire straatidentiteit die in toenemende mate niet alleen op de fysieke straat maar ook online wordt uitgedragen. Verwijzingen naar criminaliteit en een gevaarlijke reputatie worden bewust uitvergroot om zoveel mogelijk aandacht te genereren op sociale media. Alhoewel drillmuziek dus niet direct aanzet tot geweld, kunnen gewelddadige performances in de scene wel verband houden met écht geweld, wanneer de dreigementen in nummers bijvoorbeeld direct gelinkt zijn aan gewelddadige ruzies tussen rivaliserende straatgroepen.

Straatpolitiek

Om een eerlijk en genuanceerd beeld van straatcultuur te krijgen is het belangrijk om niet alleen aandacht te hebben voor de stereotypen van armoede, geweld en criminaliteit maar ook het emancipatoire potentieel van straatcultuur te erkennen. Hoe ongepolijst en rebels ook, voor veel jongeren vormt straatcultuur een bron van inspiratie, trots en empowerment. Niet alleen op cultureel gebied, maar ook op politiek gebied is de straat een vruchtbare voedingsbodem voor verandering en vernieuwing. De strijd om erkenning van gemarginaliseerde of gestigmatiseerde groepen speelt zich van oudsher af op straat, in de stedelijke publieke ruimte.

Recente sociale bewegingen van Black Lives Matter tot de Woonstrijd laten zien dat groepen die zich niet gerepresenteerd of beschermd voelen door de overheid nog steeds de straat op gaan om publiekelijk voor hun belangen op te komen en te pleiten voor gelijkwaardigheid. De avondklokrellen die in 2021 plaatsvonden in verschillende steden door heel Nederland lieten zien dat openlijke confrontaties op straat met het bevoegd gezag voor jongeren soms de enige mogelijkheid lijkt om hun frustraties te uiten over een gebrek aan invloed op beleidsbeslissingen die hen aangaan. Zulke openbare ordeverstoringen hebben ook een straatpolitieke betekenis.

'Do you hear me, do you feel me? We gon' be alright', rapt hedendaagse hiphoplegende Kendrick Lamar in het nummer *Alright*, dat veelvuldig op straat werd gezongen tijdens recente Black Lives Matter protesten, maar ook onderdeel uitmaakte van de hypercommerciële en wereldwijd door miljoenen mensen bekeken Super Bowl halftime show van 2022. Jongeren die de strijd aangaan met uitdagende levensomstandigheden, of het nu gaat om politiegeweld in hun wijk of de innerlijke strijd tegen een minderwaardigheidscomplex, herkennen zich in de hoopvolle boodschap van dit nummer. Lamar staat in een lange traditie van artiesten die laten zien dat de straat niet alleen een voedingsbodem is voor deviant of destructief gedrag, maar ook voor solidariteit, vindingrijkheid en doorzettingsvermogen. Het loont de moeite om de straat ook eens vanuit jeugdig perspectief te bekijken, en te ontdekken hoe de routes die jongeren uitstippelen om hun eigen levenspad te vinden, vaak langs de straten van de grote stad voeren.

Bronnen

- Anderson, E. (1999). *Codes of the Streets: Decency, Violence and the Moral Life of the Inner City*. New York: W.W. Norton and Company.
- Back, L. (2017). *New ethnicities and urban culture: Social identity and racism in the lives of young people*. London: Routledge.
- Bourgois, P. (1996). *In search of respect: Selling crack in El Barrio*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chang, J. (2005). *Can't stop won't stop. A history of the hiphop generation*. New York: St. Martin's.
- Cohen, A. (1955). *Delinquent Boys: The Culture of the Gang*. Glencoe: Free Press.
- Cohen, S. (2011) [1972]. *Folk Devils and Moral Panics*. Abingdon: Routledge Classics.
- De Jong, J. D. (2007). *Kapot moeilijk; Een etnografisch onderzoek naar opvallend delinquent groepsgegedrag van 'Marokkaanse' jongens*. Amsterdam: Aksant.
- El Hadioui, I. (2010). De Straten-Generaal van Rotterdam. *Pedagogiek*, 30(1), 26-42.
- El Hadioui, I. (2011). *Hoe de straat de school binnendringt: Denken vanuit de pedagogische driehoek van de thuiscultuur, de schoolcultuur en de straatcultuur*. Utrecht: APS.
- Gilroy, P. (1981). You can't fool the youths... race and class formations in the 1980s. *Race & Class*, 23(2/3), 207-222.
- Hall, S., & Jefferson, T. (Eds.) (1975). *Resistance Through Rituals: Youth subcultures in post-war Britain*. London: Hutchison & Co.
- Harrington, C. (2021). What is "toxic masculinity" and why does it matter? *Men and Masculinities*, 24(2), 345-352.
- Hebdige, D. (1979). *Subculture; The Meaning of Style*. Abingdon: Routledge.
- Ilan, J. (2015). *Understanding Street Culture: Poverty, Crime Youth and Cool*. London: Palgrave.
- Jacobs, J. (1961) [1992]. *The death and life of great American cities*. New York: Random House.
- Kaulingfreks, F. (2017). *Straatpolitiek: op zoek naar nieuw engagement*. Amsterdam: Boom.
- Kaulingfreks, F. (2019). Van aapjes kijken naar de mens zien: over de impact van negatieve framing op jongeren uit aandachtswijken. In T. Kampen (Red.), *De mens centraal, geen probleem?* Amsterdam: Van Genneep.
- Kelley, R. D. G. (2004). Looking for the "Real" Nigga: Social Scientists Construct the Ghetto. In M. Forman & M. A. Neal (Eds.), *That's the Joint!: The Hip-Hop Studies Reader* (pp. 119-136). New York, NY: Routledge.
- Lapeyronnie, D. (2008). *Ghetto urbain: Ségrégation, violence, pauvreté en France aujourd'hui*. Paris: Robert Laffort.
- Perry, I. (2004). *Prophets of the Hood. Politics and Poetics in Hip Hop*. Durham: Duke University Press.
- Roks, R., & Van den Broek, J. (2020). *Cappen voor Clout? Een verkennend onderzoek naar Rotterdamse jongeren, drill en geweld in het digitale tijdperk*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam & Partner in Crime.
- Ross, J. I., Daichendt, G., Kurtenbach, S., Gilchrist, P., Charles, M., & Wicks, J. (2020). Clarifying street culture: integrating a diversity of opinions and voices. *Urban Research & Practice*, 13(5), 525-539.
- Roszak, T. (1995) [1969]. *The Making of a Counter Culture: Reflections on the Technocratic Society and Its Youthful Opposition*. Berkeley: University of California Press.
- Sennett, R. (2018). *Stadsleven: een visie op de metropool van de toekomst*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Ter Bogt, T., & Hibbel, B. (2000). *Wilde jaren. Een eeuw jeugdcultuur*. Utrecht: Lemma.
- Van Gemert, F. (1998). *Ieder voor zich. Kansen, cultuur en criminaliteit van Marokkaanse jongens*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Whyte, W. (1993) [1943]. *Street corner society: The social structure of an Italian slum*. Chicago: The University of Chicago Press.

Alledaagse attentheid

Monique Kremer

Alledaagse attentheid houdt in dat mensen in de buurt signaleren of een ander een helpende hand nodig heeft. En die dan ook bieden of ten minste zorgen dat iemand anders die biedt. Geen grote gebaren maar een oogje in het zeil houden, een praatje: 'Hoe gaat het ermee?' En indien nodig iets voor de ander doen: de boodschappen naar boven tillen voor de zieke buurvrouw of eten naar een buurtgenoot brengen die even niet zelf kan koken. Het zorgt ervoor dat de ander weet dat die ergens kan aankloppen in geval van directe nood.

Alledaagse attentheid meer nodig

Het vergroten van alledaagse attentheid tussen buren en buurtgenoten is nodig. We hebben immers te maken met een vergrijzende samenleving, waarbij steeds meer mensen zorg nodig zullen hebben. Mensen die zorg behoeven wonen steeds vaker en langer thuis. Buren en de buurt waren altijd al belangrijk voor gezinnen met kinderen, maar de omgeving waar mensen wonen wordt nu voor steeds meer mensen belangrijk. Denk aan de net genoemde hulpbehoevende ouderen die steeds vaker zullen kampen met lichamelijke en psychische beperkingen, denk aan dementie. Maar denk ook aan mensen met een ggz-verleden of de naar schatting 1,1 miljoen mensen met een verstandelijke beperking die allemaal thuis zullen blijven moeten wonen (RVS, 2021).

Daarbij wonen steeds meer mensen alleen – ruim een derde van de huishoudens, en dat aandeel stijgt alleen maar. Familieleden wonen ook steeds minder om de hoek. Eenzaamheid is weliswaar een containerbegrip, maar het hoge aantal mensen – jong én oud – dat hier aan lijdt, wijst wel op een sociaal tekort.

Professionele zorg en steun in de wijk, hoe belangrijk ook, kan nooit alle zorgzaamheid bieden die mensen nodig hebben. Onze verzorgingsstaat is tenslotte begrensd. De financiële houdbaarheid is al decennia een issue, en tegenwoordig gaat het daarnaast steeds vaker over de personele houdbaarheid. Zijn er wel voldoende mensen die het werk kunnen doen in zorg en welzijn? De verzorgingsstaat schiet niet alleen steeds vaker financieel en professioneel tekort, maar ook emotioneel. Een gesprekje op straat met een buurman heeft een andere betekenis dan met een hulpverlener. Voor veel mensen is een praatje op straat of een aardig gebaar heel belangrijk.

Is alledaagse attentheid wenselijk? Inzichten uit stadsociologie

Meer alledaagse attentheid is dus nodig, maar kan het ook? En willen mensen dat? Een terugkerende vraag voor sociaal werk is immers wat mensen in de buurt voor elkaar kunnen, willen en moeten betekenen. Het is belangrijk hier geen romantisch maar een realistisch beeld over te hebben. Uit de stadsociologie komt naar voren dat juist omdat mensen zo dicht op elkaar wonen, ze in het dagelijks leven afstand van elkaar (willen) houden. Bij het stedelijke publieke domein horen immers specifieke omgangsvormen, zoals je niet bemoeien met het privédomein. Toch is het een hardnekkige mythe dat er in de grote stad weinig interactie tussen mensen is. En uit surveys blijkt dat mensen vaak meer voor hun buren en buurtgenoten willen betekenen dan ze nu doen. Daarbij zijn inwoners van de stad overigens echt niet 180 graden anders dan die op het platteland, dat in Nederland behoorlijk verstedelijkt is. Ook daar gaat het om 'vriendschappelijke afstand': respect voor grenzen en privacy is belangrijk, naast vriendelijkheid, al zijn de contacten soms wel iets intensiever (Vermeij, 2016). Buren lijken bovendien de laatste jaren belangrijker te worden, ondanks de toename van internet en het gemak waarmee je banden aan kunt gaan met mensen buiten de

buurt. In 2014 was de meerderheid (60 procent) het nog oneens met de uitspraak dat burens elkaar moeten helpen, in 2019 is dat de minderheid (40 procent). Vooral jonge mensen en mensen met een migratieachtergrond vinden dat burens er voor elkaar moeten zijn (SCP, 2020).

In wijken waarin mensen veel van elkaar verschillen komen onderlinge betrokkenheid en zorgende contacten echter vaker lastiger van de grond, bijvoorbeeld als er sprake is van heterogeniteit naar migratieachtergrond of opleiding. Mensen herkennen zich minder in de ander, en hebben minder vertrouwen in elkaar. Of als er veel verhuisd wordt, dan leer je de buurvrouw of -man ook niet kennen. Anders gezegd, door superdiversiteit, ongelijkheid en 'vlottendheid' van de wijkpopulatie kunnen onderlinge relaties in buurten meer onder druk komen te staan (WRR, 2020). Alledaagse attentheid is in deze wijken soms extra moeilijk van de grond te krijgen, terwijl juist mensen met een migratieachtergrond meer hechten aan 'goede burens'. Kortom, alledaagse attentheid is niet altijd makkelijk te vergroten – zeker niet in wijken met veel verschillen – maar de wil is er wel.

Welke zorg bieden burens? Inzichten uit de zorgsociologie

Wat kunnen burens allemaal doen? En wat niet? Hoewel misschien te schetsmatig voor onze moderne, fluïde tijd, is burenszorg toch vaak anders dan familiezorg: familie kan alles kan doen, maar burens, hoewel fysiek nabij, geven zelden intieme of lichamelijke zorg. Het gaat bij burenszorg vooral om praktische en emotionele steun en gezelschap. Van burens wordt ook niet verwacht dat ze langdurige of herhalende taken op zich nemen (Conkova, 2019).

Er spelen ook andere zorgmotieven. Terwijl moreel plichtsgevoel vooral speelt in familierelaties, is wederkerigheid cruciaal voor burensrelaties. Gebrek aan wederkerigheid kan daarom de zorg tussen burens doen stokken. Bijvoorbeeld bij zorg voor burens met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek: de buurvrouw kan het op een gegeven moment niet meer opbrengen omdat zij er niets voor terug krijgt, of degene die de zorg krijgt verbreekt het contact omdat hij of zij zich voortdurend tekort voelt schieten (Bredewold, 2014).

Bij zorgende relaties tussen kwetsbare buurtbewoners onderling is wederkerigheid makkelijker, ontdekte Lilian Linders (2010): dan 'helpt de lamme de blinde'. Uit haar onderzoek komt ook naar voren dat hulpbehoevenden vaak last hebben van vraagverlegenheid: ze durven nauwelijks hulp te vragen, zeker niet aan burens. En burens hebben, op hun beurt, last van aanbodverlegenheid. Kortom, er is sprake van een dubbele mismatch: burens zeggen meer te willen zorgen dan ze werkelijk doen, maar durven dat niet aan te bieden, terwijl mensen met een zorgbehoefte aan burens minder durven te vragen dan ze nodig hebben. Kortom, alledaagse attentheid is meer nodig, maar gaat niet vanzelf.

Ladder van onderlinge verbintenissen

Vormen van sociale samenhang

- ✗ Verplichte zorgzaamheid
- ✓ Onderlinge zorg
- ✓ Alledaagse attentheid
- ✓ Publieke familiarteit
- ✓ Anonimiteit
- ✗ Sociale spanningen

De vraag is dus wat gewenst wordt door buurtbewoners én wat mogelijk is in de wijk. Daarvoor biedt de 'ladder van onderlinge verbintenissen' een tool. De ladder verbindt inzichten vanuit de sociologie van de stad met die van de zorg. En biedt handvatten voor het sociaal werk in wijken, nu we daar steeds meer te maken krijgen met vraagstukken van zorgzaamheid. Op wijkniveau, en zelfs straatniveau, zullen er verschillende wensen en mogelijkheden zijn. Het is dus cruciaal dat sociaal werkers in de wijk samen met burgers op onderzoek uitgaan om te achterhalen of alledaagse attentheid een realistisch ideaal is, of dat het al mooi is als bijvoorbeeld de anonimiteit wordt opgeheven. Van onder naar boven bestaat de ladder uit de volgende treden:

Helemaal onderaan zien we, in afkeurend rood, sociale spanningen tussen burgers onderling. Fysieke nabijheid leidt nog wel eens tot sociale nijd. Buren en buurtgenoten kun je immers niet kiezen. Bijna iedereen heeft wel eens te maken met burenoverlast, een lelijke uitbouw of een luidruchtig feestje, maar dat onttaardt niet per se in spanningen of conflicten. En niet elk conflict in de wijk is negatief, soms zelfs nodig om iets te bereiken (minder parkeerplaatsen) of om te horen waar burgers zich druk over maken (protest tegen coffeeshops in wijk). Toch willen door de bank genomen de meeste mensen vreedzaam samenleven.

Anonimiteit, de volgende tree, is op zich niet problematisch. Leven en laten leven is een bekend – vaak stads – adagium. Maar als anonimiteit 'algehele afzijdigheid' betekent, en daarmee 'de ander' compleet wordt genegeerd, is dit ongemakkelijk. Zelfs in moderne, stadse settings zijn er vaak zorgvuldige interacties. De Amerikaanse socioloog Erving Goffman (1963) spreekt in dit kader over 'beleefde onoplettendheid'. Kijk bijvoorbeeld hoe mensen naast elkaar gaan zitten in de bus of op een bankje in het park. Dat houdt het tussen twee extremen: de ander negeren of juist te veel aandacht geven, door bijvoorbeeld te staren.

Publieke familiariteit is de volgende tree op de ladder en betekent zoveel als het herkennen van bekende plaatsen en gezichten. De socioloog Talja Blokland introduceerde de van oorsprong Amerikaanse term in het begin van deze eeuw, toen wijkenbeleid vooral ging over sociale veiligheid. Publieke familiariteit ontstaat door herkenbare plekken (geveltuinjes, een pleintje) en vluchtige, maar herhaalde ontmoetingen: steeds dezelfde mevrouw die wacht bij de tramhalte, dezelfde verkoper in de winkel. Zo worden buurtgenoten 'bekende vreemden', waardoor ze zich veilig en vertrouwd voelen, en elkaar aanspreken op overlast.

Verderop wordt alledaagse attentheid nog nader beschouwd, nu eerst de trede van onderlinge zorg. Die is meer structureel van aard en vindt plaats achter de voordeur. Structurele mantelzorg gebeurt wel eens door burenen, maar niet frequent en vaak ligt de coördinatie bij familie. Toch kunnen – meestal langdurige – buurtrelaties veranderen in vriendschappelijke, soms bijna familiale relaties die verder gaan dan de kat eten geven bij vakanties. Daarbij past wel een waarschuwing. Vaak zijn het altijd dezelfde die zorgtaken vervullen, namelijk vrouwen én mensen die zelf al in de zorg werken. Dat kan leiden tot een zware mentale belasting en gaat vaak ten koste gaan van vrije tijd, en van inkomen (SCP, 2020).

Verplichte zorg is op alle vlakken problematisch, en met stip het schrikbeeld van veel Nederlanders, en zeker voor burenen en buurtgenoten. De participatiesamenleving vinden veel mensen een mooi streven, maar niet als er verplichtingen aan kleven, bijvoorbeeld als er onvoldoende formele zorg is en mensen wel voor elkaar moeten zorgen. Of, wat ook nog wel eens gebeurt: het begint met een boodschapje doen voor een buurman en voordat je er erg in hebt wordt het structurele zorg en voel je je bezwaard om nee te zeggen. Dat is vaak de angst van burenen en buurtgenoten die zich aanbieden aan mensen met ggz-achtergrond of verstandelijke beperking (Bredewold, 2014). Het omgekeerde is natuurlijk ook aan de orde: degenen die aan de ontvangende kant staan, willen niet dat mensen zich verplicht voelen om voor hen te zorgen. En niet iedereen is altijd gediend van het soort zorg dat geboden wordt: paternalisme ligt voortdurend op de loer.

Alledaagse attentheid vraagt dus meer van burgers dan publieke familiariteit maar minder dan onderlinge structurele zorg. Het is eerder, om Goffman te amenderen, een vorm van 'beleefde oplettendheid'. Attentheid veronderstelt dat, indien nodig, mensen in actie kunnen en zullen komen. Zoals publieke familiariteit in stelling werd gebracht tegen onveiligheid in de wijk, zo kan alledaagse attentheid een antwoord bieden op de toenemende vraag naar zorgzaamheid in de wijk. Contact met een 'bekende vreemde', iemand uit je straat of buurt met wie je geen persoonlijke relatie hebt, kan bijdragen aan het welbevinden van de ander. Zeker voor kwetsbare mensen zijn lichte ontmoetingen belangrijk, zoals groeten of het noemen van iemands naam (Bredewold, 2014). Een blik van herkenning geeft immers blijk van erkenning. Dat vergt wel balanceerkunsten. Oprechte aandacht kan immers ook ervaren worden als onaangename opdringerigheid. 'Wat loopt u de laatste tijd moeilijk?', kan zowel tot diepe irritatie leiden als het begin zijn van een zorgrelatie.

Alledaagse attentheid is geen verheven ideaal maar best mogelijk, ook in zogenoemde achterstandswijken. Wie goed kijkt, ziet dat ook in een wijk in Amsterdam-Zuidoost burens allerlei 'zorgzame' hand- en spandiensten voor elkaar verrichten, zoals eten uitwisselen of een fiets repareren (Hoekstra, 2019). Maar het is cruciaal dat bewoners in gesprek met sociale professionals, beleidsmakers en politici aangeven welke vorm zij in hun straat of in hun wijk willen nastreven.

De maakbaarheid van alledaagse attentheid in de wijk

Alledaagse attentheid kan – tot op zekere hoogte – worden afgedwongen in de wijk. Welke aangrijpingspunten zijn er? Allereerst de samenstelling van de mensen in de straat of wijk (de compositie van de wijk) en de woonduur. Op het moment dat mensen zich in elkaar herkennen en langer bij elkaar in de straat wonen, zullen mensen meer voor elkaar willen en kunnen betekenen. Minder 'doorgangsstraten' en meer homogene straten of complexen in heterogene wijken kunnen dus bijdragen aan alledaagse attentheid.

Daarnaast is de gebouwde omgeving zelf van belang. Zijn huizen enkel gericht op privacy of gebouwd om burens te ontmoeten? Een gezamenlijke trap of andere tussenruimtes kunnen wonderen verrichten. En zijn straten en pleinen vormgegeven om (zorgzame) interacties uit te lokken? Looproutes van mensen zijn bijvoorbeeld essentieel. Burens ontmoeten elkaar immers vaak buiten de voordeur. In dit kader passen ook de pleidooien voor nieuwe vormen van bouwen zoals hofjes, of inzetten op gemeenschappelijke ruimten in bestaande bouw, onder andere door voormalig Rijksbouwmeester Floris van Alkemade (RVS, 2020).

Ook kunnen allerlei 'attente plekken' in de buurt, *third places*, aanzetten tot alledaagse attentheid. *Third places* (Oldenburg 1983) zijn plekken waar – naast het huis (*first place*) en het werk (*second place*) – mensen zich prettig voelen en elkaar kunnen ontmoeten. Dat kan het buurthuis zijn, de moestuin of de bibliotheek, waar Eric Klinenberg (2018) zijn recente bestseller *Palaces for the People* over schreef. Cruciaal zijn ook meer commerciële plekken, zoals de koffiecorner in de supermarkt of de kringloopwinkel: plekken die niet per se gericht zijn op ontmoeting maar waar mensen komen om iets te kopen. Mensen zijn daar geen 'patiënt' of 'zorgbehoeftige burger' maar 'consument' of 'klant', een blijkbaar comfortabelere identiteit om contact te leggen met anderen. Veel buurtbewoners hebben ook het verlangen naar een herkenbare fysieke plek in de buurt waar ze zelf terecht kunnen voor het ontvangen van steun en zorg maar ook een plek waar ze kunnen aangeven dat hun buurman al een paar dagen de gordijnen niet heeft opgedaan.

Sociale professionals kunnen op al deze plekken alledaagse attentheid vergroten. Ze hebben daarbij verschillende rollen. Als hoeders van alledaagse attentheid moeten zij actief architecten, stadsplanners, bouwers overtuigen van het belang van de sociale verbindingen in de wijk, en in-

zicht bieden in hoe stenen alledaagse attentheid kunnen faciliteren. Als sociale verbinders kunnen ze vaker mensen aan elkaar koppelen, om zo vraag- en aanbodverlegenheid te omzeilen. Veel mensen zeggen bereid te zijn iets voor een buur te doen, zoals ook wel blijkt uit het hoge aantal aanmeldingen op online platforms. Maar veel mensen die een beetje zorgzaamheid kunnen gebruiken, durven dat niet te vragen. Sociale professionals zijn cruciaal als achterwachten. Want wanneer burens en buurtgenoten weten dat er uiteindelijk een professional is die de meer structurele zorg en steun overneemt, durven ze vaker een helpende hand aan te reiken. Het vergroten van alledaagse attentheid tussen burgers is dus broodnodig, nu en in de toekomst. Maar dat kan niet zonder de aandacht en inzet van stevige sociale professionals.

Deze tekst is grotendeels gebaseerd op Kremer, Van Parijs & Verplanke (2019) Alledaagse attentheid in de superdiverse wijk. Ben Sajat Centrum/Universiteit van Amsterdam.

Bronnen

- Blokland, T. (2005). *Goeie burens houden zich op d'r eigen: buurt, gemeenschap en sociale relaties in de stad*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks Stichting.
- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep.
- Conkova, N. (2019). *Non-kin ties as a source of support in Europe: On the role of context*. Proefschrift. Erasmus Universiteit.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places*. New York: The Free Press.
- Hoekstra, M., & Pinkster, F. (2019). 'We want to be there for everyone': *imagined spaces of encounter and the politics of place in a superdiverse neighbourhood*. *Social & Cultural Geography* 20(2), 222-241.
- Gemeente Amsterdam, Bureau Onderzoek en Statistiek. (2014). *Amsterdamse burgermonitor 2013*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Lofland, L. (1973). *A World of Strangers. Order and Action in Urban Public Space*. New York: Basic Books.
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place*. New York: Marlow.
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the People*. New York: Random House.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SDU.
- RVS. (2021). *Ruimte maken voor ontmoeting. De buurt als sociale leefomgeving*. Den Haag.
- SCP. (2020). *Blijvende bron van zorg*. Den Haag.
- Vermeij, L. (2016). *Kleine gebaren. Het belang van dorpsgenoten op het platteland*. Den Haag: SCP.
- WRR. (2020). *Samenleven in verscheidenheid*. Den Haag.

Publieke ruimte

Radboud Engbersen

Een sociaal werker op het plein

Publieke ruimten kunnen zowel binnen- als buitenruimten zijn. Publieke binnenruimten zijn bijvoorbeeld bibliotheken, multifunctionele accommodaties en shopping malls. In dit lemma gaat het echter over publieke buitenruimten: pleinen, parken, plantsoenen, stoepen, Cruyff-courts, winkelstraten, buurttuinen, skateparken, gym-outdoorplaces en ga zo maar door. In de sociale infrastructuur zijn ze een steeds belangrijkere plaats gaan innemen door de maatschappelijke functies die eraan worden toegekend. Lag voorheen de nadruk op de verpozingsfunctie van publieke ruimten, tegenwoordig krijgen hun pedagogische functie, gezondheidsfunctie, ecologische functie en ontmoetingsfunctie meer accent. Vooral de laatste functie duikt veelvuldig op in beleidsteksten van overheden en adviezen van landelijke denktanks. In een inclusieve superdiverse samenleving zo is de hoop van beleidsmakers en adviseurs is het de publieke ruimte waar uiteenlopende groepen met elkaar in contact kunnen komen (WRR, 2020; RVS, 2021). Maar hoe reëel zijn deze verwachtingen? In hoeverre behoren publieke ruimten tot het operationele gebied van sociaal werkers? Wat hebben sociaal werkers te zoeken op onze stoepen, pleintjes en in onze buurttuinen?

Groeiende aandacht voor publieke ruimten

Er is altijd aandacht geweest voor publieke ruimten, maar eind jaren tachtig nam die in de context van steden toe. Het was de vooravond van het grotestedenbeleid. Over steden werd vooral in problematiserende zin gesproken, in het bijzonder over publieke ruimten (Van der Wouden, 1999). Delegaties uit Nederland reisden naar het buitenland om af te kijken hoe daar parken en pleinen opgeknapt werden. In Nederland leidde dat tot forse revitaliseringsinvesteringen in publieke ruimten. Anno 2022 heeft elke grote of kleine gemeente wel haar gezichtsbepalende waterfronten, parken en pleinen opgeknapt. Eind jaren tachtig, begin jaren negentig was dat anders, zeker als we afdalen naar lagere schaalniveaus. Er lag een grauwsliuier van verloedering over oude stadswijken. Dat gold ook voor de vroeg-naoorlogse wijken, veelal corporatiewijken, gebouwd in de periode 1945-1968. Kenmerkend voor deze wijken is de overvloedige aanwezigheid van publieke ruimten. Na een korte bloeitijd waren deze wijken in verval geraakt. Het aanwezige publieke groen in deze wijken was gevoelig voor verwaarlozing, want het was 'van niemand'. Het verval gold ook de woonerven van veel 'bloemkoolwijken' die in de periode daarna waren gerealiseerd. Ubink en Van der Steeg (2011) spreken van ruimtelijke kwetsbaarheid en een bedenkelijke geur van vergane glorie. Ofwel: op verschillende schaalniveaus was er eind jaren tachtig en begin jaren negentig werk aan de winkel waar het ging om het onderhoud en verbeteren van de kwaliteit van publieke ruimten. Sindsdien is die aandacht voor publieke ruimten nooit meer verflauwd en werd beleidsdossier na beleidsdossier eraan toegevoegd (ontmoeten, samenleven, economische structuurversterking, bewegen, klimaatadaptatie).

Drie sturende metaforen: agora, huiskamer, theater

Bij het opknappen van publieke ruimten waren en zijn een aantal perspectieven leidend. Het ideaalbeeld is veelal een publieke ruimte vol leven ('where life swirls'). 'Bruisend', 'kloppend hart' en 'reuring' zijn in dit verband veelgebruikte termen. In teksten over publieke ruimten duikt al snel de Griekse agora op. In het Athene van ver voor Christus liggen de wortels van onze open democratische samenleving. Op de agora kwamen commerciële, sociale en politieke functies bij elkaar. De agora was zowel een marktplaats als een plek waar vrije burgers zich ontspanden, volksraadplegingen plaatsvonden en burgers met elkaar in debat gingen. Vandaag de dag wordt het beeld

van de agora gebruikt om de ontmoetingsfunctie van publieke ruimten te benadrukken. Hajer en Reijndorp refereren in hun boek *Op zoek naar nieuw publiek domein* (2001) naar deze klassieke functie. Ze zijn geïnteresseerd in ruimten die door mensen met verschillende achtergronden en ongelijksoortige interesses worden gewaardeerd als plaatsen van gedeelde ervaring. Plekken waar ze, zoals Hajer en Reijndorp het uitdrukken, de spreekwoordelijke ander tegenkomen en waar ze zich moeten verhouden tot gedrag dat ze niet kennen.

Een tweede populaire beleidsmetafoor is die van de publieke ruimte als huiskamer. De huiskamermetafoor richt minder de aandacht op ontmoeting, maar eerder op veiligheid, vertrouwdheid en intimiteit. Het woord identiteit valt hier snel. Aanwezig erfgoed – materieel of immaterieel – biedt daarvoor aanknopingspunten. Op het Droomplein in de buurt De Wieër in Heerlen-Noord staat het kunstwerk *Steengang Glück Auf*. 'Glück Auf' is de traditionele mijnwerkersgroet voor 'behouden terugkeer'. Veel van de huidige buurtbewoners in De Wieër hebben of hadden familieleden die in de mijnen werkzaam waren. Zo krijgen pleinen een verhaal mee. Een derde sturende metafoor – die met de eerste twee deels overlapt – is de metafoor van de publieke ruimte als theater (Sociaal Platform Rotterdam, 2008). Deze richt de aandacht op aspecten als goede bereikbaarheid en informatie, gastvrijheid, ambiance, ondernemerschap en programmering. De sturende metaforen maken duidelijk dat publieke ruimten het best vanuit multidisciplinair perspectief begrepen kunnen worden. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en Platform31 reserveren daarvoor het begrip 'multifocaal kijken' (Engbersen et al., 2012). Multifocaal kijken betekent dat je nooit door één exclusieve bril naar een publieke ruimte kijkt. Te veel relevante aspecten blijven dan buiten beeld voor het verbeteren of het realiseren ervan. Door het kijken vanuit meerdere disciplines komt een waaier van relevante aspecten in beeld. Die kunnen bouwstenen vormen voor het stapelen van functies en zo levendige plekken opleveren, en juist ook plekken waar ontmoetingen uitgelokt worden. De verkenning *Ruimte maken voor ontmoeting: De buurt als sociale leefomgeving* (2021) van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving is vanuit een dergelijk perspectief geschreven. Tal van experts en ervaringsdeskundigen hebben een bijdrage aan deze verkenning geleverd, onder andere een architect, een stadsgeograaf, een projectontwikkelaar, een architectuurhistoricus, een hoogleraar psychiatrische epidemiologie en publieke mentale gezondheid, en een hoogleraar diversiteit en integratie. Blijkbaar hebben ze allemaal een relevant facet in handen van het doorgronden en ontwerpen van publieke ruimten.

Multifocaal kijken

- Het sociologisch perspectief
- Het wijkeconomisch perspectief
- Het verkeerskundig perspectief
- Het stedenbouwkundig perspectief
- Het landschappelijk perspectief
- Het beheersperspectief
- Het veiligheidsperspectief

Bron: Engbersen et al., 2012

Spanning tussen ideaal en werkelijkheid

De werkelijkheid van het gebruik van de publieke ruimte blijft vaak achter bij de genoemde ideaalbeelden. De gewenste agora is vaak eerder een arena, een strijdtoneel. In het Amsterdamse Vondelpark heeft men weleens zijn toevlucht moeten zoeken tot het inrichten van een mobiele politiepост vanwege vechtpartijen tussen verschillende groepen rust- en vertierzoekers. Ubink

en Van der Steeg (2011) wijzen op de realiteit van het gebruik van publieke ruimten in woonerfwijken. Deze wijken zijn ooit ontworpen voor ontmoeting, maar toen de sterke homogeniteit in de sociaal-culturele en economische achtergrond van de bewoners afnam, kwam er ontwijking voor in de plaats. Publieke ruimten worden op lagere schaalniveaus gemakkelijk toegeëigend door een specifieke groep. Men spreekt dan van parochiale ruimten. Een bekend voorbeeld is het permanent in bezit nemen van een trapveldje door een groep jongeren. Of denk aan een groepje hangouderen dat als bezettingsmacht van een winkelplein functioneert. Publieke ruimten hebben natuurlijk ook een enorm verschillend voedingsgebied. Sommige zijn gericht op het hele land, zoals de museumkwartieren van Amsterdam en Rotterdam. Andere hebben stedelijke functies, zoals De Grote Markt van Groningen of het Antwerpse Park Spoor Noord, of bedienen het schaalniveau van een wijk of een stukje buurt. Omdat aan publieke ruimten zoveel facetten verbonden zijn, hebben ze altijd wel verbeterpunten. Ze worden niet goed gebruikt, ze missen een hek, ze hebben een overbodig hek, zijn unheimisch, kaal en winderig, te stenig, ze missen bankjes, beschutting of schaduw, meisjes worden er verdrongen, het formele en informele toezicht schiet tekort, ze missen economische functies (kiosk, terras), ze hebben een dode plint, et cetera. Publieke ruimten zijn vaak eeuwige patiënten. Interessant is dat in de achterliggende decennia sociaal werkers, vaak opbouwwerkers, een sleutelrol hebben gespeeld bij het leefbaar en veilig maken van publieke ruimten. Dit gold in het bijzonder voor Rotterdam, waar de overheid langs verschillende wegen geïnvesteerd heeft in publieke ruimten, onder andere via de weg van het sociaal werk.

Het plein en de straat: Duimdrop, Thuis Op Straat, Opzoomeren

In Rotterdam is de methodiek Thuis op Straat (TOS) bedacht, gericht op het realiseren van een gemoedelijk en veilig speelklimaat op pleinen voor kinderen en jongeren. Initiator van TOS was de Rotterdamse opbouwwerker Ton Huiskens. Hij had ook de voorloper ervan bedacht: Duimdrop, in 1993 gestart op het Ammersooiseplein in de Agniesebuurt. Karakteristiek element was de Duimdropcontainer, een ingerichte zeecontainer van waaruit speelgoed aan kinderen uitgeleend werd. Tot op de dag van vandaag tref je ze aan op Rotterdamse pleinen, zoals ook het vervolg (TOS) uitgewaaid is over de stad. Duimdrop en later TOS richtten zich in het begin op spanningsvolle pleinen in aandachtswijken. Zeker in de eerste jaren van Duimdrop en TOS zijn tal van pleinen terugveroverd op de verloedering. Het waren de jaren van de spuit in de struiken, van the survival of the fittest op de pleinen; meisjes hadden vaak het nakijken. Met een team van medewerkers en gepaste activiteiten ('menu's') heeft TOS op veel plekken een stimulerend pedagogisch speelklimaat gecreëerd waarbinnen vooral jonge kinderen en meisjes zich sociaal en motorisch konden ontwikkelen (Karyotis et al., 2005). Zich inspirerend op een publicatie van TOS (Engbersen & Voogd, 2005) heeft de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) het idee van het Otterplein ofwel het meisjesvriendelijke plein uitgewerkt (Kempe Thill, 2010). Zoals de aanwezigheid van otters een indicatie is van een schoon milieu, zijn spelende meisjes op pleinen een indicatie van de veiligheid van een plein. Wie reuring wil, doet er verstandig aan een meisjesvriendelijk plein te creëren.

Waar TOS zich op spanningsvolle pleinen richtte, richtte het Opzoomeren zich op spanningsvolle straten. Het werkwoord opzoomeren is ontleend aan de Opzoomerstraat in het Oude Westen. De straat was eind jaren tachtig ten prooi aan ernstige verloedering. Bewoners wachtten niet langer op de instanties en namen het heft in eigen hand. Ze organiseerden veegacties, kochten gemeenschappelijk buitenlampen in en namen het groen in de straat zelf ter hand (Van Dam, 1994). De gemeente Rotterdam herkende de kracht van het initiatief en ging straten belonen die iets vergelijkbaars wilden. Uit deze opschaling is het Bureau Opzoomeren geboren, dat tot op de dag van vandaag bestaat. Dit is een klein bureau dat zich tot de 'opbouwwerkfamilie' rekent en opzoomeren typeert als 'samenlevingsopbouw op straatniveau' (Engbersen, 2021). Bij het opzoomeren ligt het accent op fysieke aspecten, op het heel, schoon en veilig houden en maken van een straat. Het kleine bureau staat met allerhande acties in verbinding met actieve

bewonersgroepen in de diverse straten. Aan het opzoomen kleeft al lang niet meer het etiket van achterstand. Het is een Rotterdams label geworden waar ook middenklassestraten zich graag mee tooien. TOS en Opzoomen hadden een olievlekwerking en stonden aan de basis van vergelijkbare initiatieven en projecten elders in het land.

Gebrookerbos: organiseren van participatieprocessen

Sociaal werkers spelen voorts een belangrijke rol bij het inhoud geven aan participatieprocessen, ofwel bij het mee-ontwerpen, mee-realiseren en mee-beheren door bewoners van publieke ruimten. Bewoners zijn immers de ervaringsdeskundigen bij uitstek. Hun lokale kennis en wensen zijn cruciaal om te benutten. Een recent voorbeeld is het in 2021 afgesloten project Gebrookerbos in Heerlen-Noord, een van de zestien gebieden die het kabinet heeft aangewezen voor het aanpakken van structurele achterstanden. De projectnaam voert terug op het streekdialect, maar verwijst ook naar het gebroken landschap dat ontstaan is na het sluiten van de mijnen in de jaren zestig en de recente bevolkingskrimp. In het project Gebrookerbos zijn tientallen verwaarloosde en lege plekken herontwikkeld waarbij de ideeën en plannen van bewoners leidend waren (Louali et al., 2020). Een sleutelrol vervulde de figuur van de 'brooker', een woordgrapje omdat de naam aansluit bij Gebrookerbos. Brooker is het Engelse woord voor makelaar of bemiddelaar. In Heerlen fungeerde een opbouwwerker als brooker. Hij was het aanspreekpunt voor bewoners en tevens intermediair tussen de vele bewonersinitiatieven en de instanties. Want instanties kunnen verrassend veel hindernissen opwerpen. Hoe deskundig bewoners ook kunnen zijn waar het vergeten groenten, schuttingen bouwen en fruitbomen planten betreft, voor zaken als rechtspersoon worden, vergunningen aanvragen, verzekeringen afsluiten, groen licht krijgen voor veilige speeltoestellen, is ondersteuning hard nodig. Over het realiseren van een simpele watertap op een pleintje is een boek te vullen. Het project Gebrookerbos is uitgevoerd in een sociaaleconomisch kwetsbaar gebied. De achterstanden zijn er groot, maar met de ondersteuning vanuit het opbouwwerk en behulpzame gemeenteambtenaren bleek er veel mogelijk. Ook de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en Platform 31 trokken die conclusie uit verschillende experimenten met mede-ontwerp en -beheer in naoorlogse wijken en woonerfwijken (Lagas et al., 2012; Brouwer et al., 2013). Ook daarbij was de inbreng van professionals nodig. Soms waren dat sociaal werkers, soms professionals met opbouwwerkachtige functies, werkzaam binnen woningcorporaties of gemeentelijke afdelingen.

Het belang van de nabije omgeving

Behoren publieke ruimten tot het operationele gebied van sociaal werkers? Hebben sociaal werkers iets te zoeken op onze stoepen, pleintjes en in onze buurttuinen? Dat hebben ze zeker! Publieke ruimten – vooral in onze directe leefomgeving – zijn even noodzakelijk als water uit de kraan. Dit geldt in het bijzonder voor groepen met een laag inkomen. Ze kampen met voersarmoede en komen zelden buiten hun buurt. Dat geldt ook voor hun kinderen; hun ouders ontberen immers het geld om hen naar clubjes buiten de wijk te chaufferen. Zij moeten het met hun kleine nabije wereld doen. Hetzelfde geldt voor ouderen voor wie de ouderdom met gebreken komt en voor mensen met beperkingen. De achterliggende jaren zijn de belangrijkste identiteitsdragende publieke ruimten van gemeenten wel opgepakt. Het geldt echter zeker niet voor de gewone eenvoudige publieke ruimten van woonwijken waar veel lagere inkomensgroepen wonen, veelal corporatiewijken. Daar is nog een geweldige kwaliteitsslag te maken. De Amerikaanse socioloog William H. Whyte heeft op basis van honderden onderzoeken naar publieke ruimten over de hele wereld vier kernkwaliteiten benoemd (zie kader) die een publieke ruimte succesvol maken (Van Eijk, 2010; Van Eijk & Engbersen, 2011).

Vier kernkwaliteiten publieke ruimten

- Gebruik (voorzieningen, activiteiten)
- Toegankelijkheid (infrastructuur, obstakels)
- Comfort (schoon, heel & veilig, imago)
- Sociabiliteit (ontmoetingen)

Bron: Van Eijk, 2010

Zeker waar het gaat om de kernkwaliteiten gebruik, comfort en sociabiliteit kunnen publieke ruimten met hun aanwezigheid, gerichte activiteiten en vormen van programmering een belangrijke bijdrage aan de invulling ervan geven. Zo kunnen ze eraan bijdragen dat – waar mogelijk – verschillende groepen gebruikers elkaar kunnen ontmoeten en elkaar de ruimte geven. Botsingen zijn nooit helemaal te vermijden, maar met gerichte acties en interventies – bewijst TOS – is er veel mogelijk. Toegankelijkheid wordt een cruciaal thema in het licht van de voortgaande extramuralisering. Kunnen bewoners met een beperking het plantsoentje überhaupt bereiken met hun scootmobiel of rollator? Kunnen kinderen er zonder begeleiding veilig naartoe lopen? In het begeleiden van participatieprocessen (mede-ontwerp) kunnen sociaal professionals met bewoners ervoor zorgen dat ook deze kernkwaliteit niet wordt veronachtzaamd.

Bronnen

- Atelier Kempe Thill (2010). *Otterpleinen: moderne stadsbiotopen: Op zoek naar sociale allure in de post-oorlogse stadswijk*. Rotterdam: SEV.
- Brouwer, J., Engbersen, R., Van der Schaar, M., & Schreuders, H. (2013). *Zelforganisatie gaat niet vanzelf: Evaluatie Experimenten met bewonersinitiatieven New Towns*. Den Haag: Platform31 en ABF Cultuur.
- Eijk, G. (2010). *De vier seizoenen van de Poptahof: Ontmoetingen in de publieke ruimte*. Rotterdam: SEV.
- Eijk, G., & Engbersen, R. (2011). Facilitating 'light' social interventions in public space: A collaborative study in a Dutch urban renewal neighbourhood. *Journal of Urban Regeneration and Renewal*, 5(1), 35-50.
- Engbersen, R., & Voogd, K. (2005). *Kom naar buiten! Thuis Op Straat is er ook!* Rotterdam: Uitgeverij De knappe man.
- Engbersen, R., Thill, O., Schreuders, H., & Smeelen, R. (Eds.) (2012). *Nieuwe perspectieven voor publieke ruimten*. Den Haag: SEV en Platform31.
- Engbersen, R. (2021). Jarenlang Opzoomeren betaalt zich uit tijdens coronapandemie. *Opzoomer Magazine*, 15. Zie ook: Alledaagse attentheid herontdekt: Jarenlang Opzoomeren betaalt zich uit tijdens coronapandemie. *Buurtwijs*, 10 augustus 2021.
- Hajer, M., & Reijndorp, A. (2001). *Op zoek naar nieuw publiek domein: Analyse en strategie*. Nai Uitgevers.
- Karyotis, S., Tudjman, T., Masson, K., & De Jong, W. (2005). *Jeugd en Buitenruimte in Rotterdam: Het Thuis op Straat project*. RISBO Contractresearch BVI Erasmus.
- Lagas, H., Koolmees, S., & Van Loon, R. (2012). *Mede-ontwerp en medebeheer door bewoners: Een evaluatieonderzoek naar pilots in de Gillesbuurt, Delft en in de kleine Wereld in Stadsdeel Noord, Amsterdam*. Rotterdam: SEV.
- Louali, S., Rocak, M., & Stoffers, J. (2020). *Methodische beschrijving Gebrookerbos: Een werkwijze voor bottom-up gebiedsontwikkeling in krimpgebieden*. Sociaal-economisch kenniscentrum Neimed/Heerlen.

- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) (2021). *Ruimte maken voor ontmoeting: De buurt als sociale leefomgeving*. Den Haag: RVS.
- Sociaal Platform Rotterdam (2008). *Het levende plein: Een pleidooi voor het introduceren van een Rotterdamse pleinaanpak*. Rotterdam: Advies 06/2008.
- Ubink, M., & Van der Steeg, T. (2011). *Bloemkoolwijken: analyse en perspectief*. Amsterdam: SUN.
- Van Dam, T. (1994). *De Opzoomerstraat*. Rotterdam: Dienst Stedebouw en Volkshuisvesting.
- Van der Wouden, R. (Red.) (1999). *De stad op straat: De openbare ruimte in perspectief* (Sociale en Culturele Studies 27). Sociaal Cultureel Planbureau.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2020). *Samenleven in verscheidenheid: Beleid voor de migratiesamenleving*. Den Haag: WRR.
- Whyte, W. H. (1988). *Rediscovering the Center*. New York: Anchor Books.

Bewonersinitiatieven

Menno Hurenkamp

Bewonersinitiatieven zijn overal. Hun karakter kan zakelijk zijn: windmolenparken, multifunctionele buurtcentra, wijkbedrijven of zorgcoöperaties. Maar ook informeel: clubs tegen isolement in de buurt, voor groenonderhoud of om taalachterstand te bestrijden. Ze kunnen traditioneel zijn en aan speeltuinbeheer doen, of modern en via een app de milieuvervuiling in de buurt meten. Maar groot of klein, professioneel of vrijwillig, traditioneel of hip – het gaat altijd om nabijheid, om burgers die beleid overnemen en daarbij verbinding en contact met medeburgers nastreven (Tonkens & Verhoeven, 2012; Movisie, z.j.).

Zowel de motieven als de doelen van de initiatiefnemers lopen nogal uiteen. Alles tussen het beter willen doen dan de overheid (zorg verlenen), vooroplopen bij maatschappijvernieuwing (energietransitie), of het behoud van instellingen (zwembad) brengt mensen in actie (Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006). Bewonersinitiatieven zijn dus een kenmerkend onderdeel van de *civil society*, 'de ruimte voor de vrije vereniging van mensen en de netwerken van familie, geloof, belangen en ideologie die deze ruimte vullen' (Walzer, 2002). Uit die *civil society* komt het onderlinge vertrouwen tussen mensen voort, evenals de bereidheid om deel te nemen aan het democratisch bestuur van de samenleving, of tenminste om toezicht te houden op dat openbaar bestuur. Dat vertrouwen heet ook wel sociaal kapitaal (Portes, 2000). Bewonersinitiatieven bieden dat soms in de 'bindende' variant, als de leden vooral zorg (belangstelling, eten, taalles, beweging) geven aan medeburgers en dus het vertrouwen onder lotgenoten versterken. Soms ook bieden ze het in de 'overbruggende' variant. Dit is het geval wanneer men de belangen van de wijk of buurt verdedigt (kritiek op verkeers- en parkeerbeleid, fysieke ingrepen in de buurt) en dus contact onderhoudt met mensen buiten de eigen gemeenschap. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om bestuurders, zoals het gemeentebestuur of corporaties, of om mensen uit andere wijken (Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006).

Bewoners- of burgerinitiatieven onderscheiden zich van andere vormen van participatie 'doordat veel meer wordt uitgegaan van de eigen kracht van burgers. Een burgerinitiatief wordt opgezet door burgers, en niet door ambtenaren of politici. Het uitgangspunt is dat mensen heel goed zelf, of met behulp van hun eigen sociaal netwerk, in staat zijn om voor veel problemen in hun omgeving een oplossing te vinden, en dat pas in tweede instantie wordt gekeken of aanvullende overheidssteun noodzakelijk is' (Michels, 2018, p. 197-198). Wat bewoners- of burgerinitiatieven anders maakt dan andere vormen van participatie, is dat burgers er een sterk gevoel van eigenaarschap bij hebben. Het initiatief is van hen of van de buurt; het biedt hun als het goed is enige greep op het leven.

Waar komen bewonersinitiatieven vandaan?

De wortels van de verzorgingsstaat steken onder andere in negentiende-eeuwse woningbouwcorporaties, arbeidsonderlinges of gemeenschapshuizen, in gedeelde besluitvorming onder mensen die streefden naar emancipatie en vooruitgang, naar greep op hun leven en op de omgeving (Hoogenboom, 2011). Ook nutsbanken als de VSB of Rabobank of het Leger des Heils begonnen ooit als burgerinitiatief. En sinds de jaren zestig van de vorige eeuw spreken we over het ideaal van een maatschappelijke democratie als tegenhanger van de parlementaire democratie en bijbehorende bureaucratie. Dit ideaal komt voort vanuit het sterk levende idee dat de samenleving meer ruimte nodig heeft. In het recente verleden was dat een radicaal ideaal, maar het laatste decennium bepleiten de laatste drie regeerakkoorden (2012, 2017 en 2021) telkens 'meer ruimte voor

de samenleving'. Dat de maatschappij minder hiërarchisch wordt, de representatieve politiek aan betekenis inboet en dat de overheid meer plek aan burgers moet bieden, is gezonken cultuurgoed.

Daarbij moet echter niet vergeten worden dat Ella Vogelaar in 2008 met pek en veren als minister de (Vogelaar)wijken werd uitgejaagd omdat ze te *soft* zou zijn. Ettelijke regeringen trachtten rond die tijd het sociale en ruimtelijke beleid 'terug tot de kern' te brengen. De verzorgingsstaat en de woningbouw moesten zich om financiële motieven minder met randzaken en meer met noodzakelijkheden bezighouden. Het gevolg was dat klassieke buurthuizen, bibliotheken en verzorgingshuizen steeds vaker de deuren moesten sluiten wegens bezuinigingen op het sociaal domein ('decentralisatie'), vercommercialisering van de corporaties of bevolkingskrimp door vergrijzing en arbeidsmarktverandering (Hurenkamp, 2013; Tonkens, 2014). De populariteit van bewonersinitiatieven staat ook in dat licht, als deel van de oplossing van problemen waarvan de overheid de handen af trok.

Hoe dan ook maken de ministeries betrokken bij ruimtelijk en sociaal beleid, alle grote steden, alle provincies, de meeste kleinere gemeenten en een reeks middenveld- en adviesorganisaties tegenwoordig beleid voor bewonersinitiatief. Dit gebeurt al dan niet met wettelijke instrumenten als het *right to challenge*, wijkbudgetten of buurtrechten (Den Ouden, 2018). Organisaties als de LSA, maar ook het VSB-fonds en Oranjefonds hebben allerlei faciliteiten om lokaal initiatief te ondersteunen.

Als illustratie van deze ontwikkeling kan gelden wat in 1989 in de Opzoomerstraat in Rotterdam begon als buurtactie wegens ergernis over zwerfvuil en criminaliteit. Dat is inmiddels uitgegroeid tot een merknaam ('opzoomeren') met meer dan 2000 straten aan boord. De jongste loot aan de stam zijn de ruim 900 'lief en leedstraten', waar 'gangmakers' een potje beheren om bij verjaardagen, feestdagen of ziekte individuele attenties aan buurtgenoten uit te delen. De lief en leedstraat leidt tot meer onderlinge bekendheid en burenhulp en minder verlegenheid. Niet alleen zijn er 'masterclasses' waar professionals ermee kunnen oefenen, maar gemeenten kunnen tegen een geringe vergoeding het concept ook inkopen. Want hoewel onafhankelijkheid van de overheid als ideaal nog altijd sterk bezongen wordt, is over het algemeen onder initiatiefnemers het verlangen om een doel te bereiken sterker dan de ideologie of het ideaal. Vaak is er dan ook sprake van directe of indirecte ondersteuning door de lokale overheid of het sociaal werk – via geld, advies of ondersteuning – of indirect door het sociaal werk (Hurenkamp, Tonkens & Duyvendak, 2006; Hoogenboom, 2011).

Twee dilemma's

Wie met bewonersinitiatieven werkt, moet met twee dilemma's uit de voeten kunnen. Ze komen voort uit de aard van het burgerinitiatief en zijn dus onvermijdelijk. Het eerste dilemma draait om de zogeheten 'participatieparadox', het verschijnsel dat ieder kanaal om actief te worden in de samenleving de kans op ongelijkheid vergroot. *Hoe zorg je dat de juiste mensen aan het woord komen?* Het tweede dilemma draait om de spanning tussen vrijwillige inzet en de rechtsstaat. *Hoe voorkom je dat mensen het woord weer wordt afgenomen?* Er mag overigens geen misverstand over bestaan dat dilemma's het werk de moeite waard maken. Het gaat erom ze te koesteren.

De eerste kwestie klinkt zo langzamerhand overbekend. Theoretisch opgeleiden weten de weg in de wijk en naar het bestuur beter te vinden. Ze hebben meer zelfvertrouwen en meer eigen middelen tot hun beschikking. Hoe directer of participatiever de democratie wordt, hoe vaker en succesvoller de stem van mensen met meer opleiding zal klinken. In dat verband wordt vaak gesproken over een 'participatie-elite' (Staatscommissie parlementair stelsel, 2018, p. 158).

Dit is sterk zichtbaar bij de klimaattransitie. De maatschappelijke en politieke verwachtingen ten aanzien van de bijdrage van burgerinitiatief daaraan zijn immers heel erg groot (Quist, Spek-

kink, Zuiderwijk, Nederstigt, Wempe, Hoppe & Sol, 2021). In bijna alle gemeenten zijn dan ook burgerenergiecollectieven actief, 676 in totaal in 2021. Ze leveren via onder meer zon, wind, biomassa en restwarmte energie aan zo'n 250.000 huishoudens, en er zijn zo'n 100.000 mensen actief bij betrokken (Lokale Energiemonitor, 2021, p. 3). Soms wordt er ook flink geld verdiend voor de gemeenschap. Maar dit soort innovatie vergt veel: sterke betrokkenheid van de gemeente, maar vooral ook een gezond bedrijfsmodel voor het initiatief en veel kennis van de verschillende subsidieregelingen. De inclusiviteit bij burgerinitiatieven die volgens de Nationale Ombudsman een serieus probleem is – dat hogeropgeleide witte burgers sneller, meer en succesvoller initiatieven nemen – is hier zeker aan de orde (Quist et al., 2021; Verhoef et al., 2018).

Opbouwwerkers, gebiedsmakelaars of andere professionals kunnen eraan bijdragen dat ook zwakke stemmen gehoord worden, met name door initiatiefnemers te helpen in hun omgang met de overheid. De meest terugkerende klacht onder initiatiefnemers is immers dat ambtenaren weinig flexibiliteit tonen. Niet voor niets spreekt er een zeker 'breekijzerkarakter' uit het *right to challenge*; er moet iets op de overheid veroverd worden (Verhoef et al., 2018; Hurenkamp et al., 2006; Balkema, Hoogenboom, Kenselaar & Van Popering, 2020).

Een sociaal professional kan helpen door hardop met de initiatiefnemers na te denken over de zakelijke en normatieve kanten van het initiatief. Bijvoorbeeld over eventuele aansprakelijkheid of de verantwoordingslasten. Want stel dat je geld vraagt, hoeveel tijd kost het dan om te vertellen wat je met het geld gedaan hebt? Op welke momenten moet je dat doen, en wat gebeurt er als er iets misgaat? Of over het verschil tussen het krijgen van geld of het krijgen van een opdracht. Een subsidie drukt immers afhankelijkheid uit en een opdracht partnerschap (Driessen & Boogaard, 2021).

Maar ook een gesprek over waardenconflicten over de rollen van overheid, markt en samenleving kan initiatiefnemers helpen zich te wapenen (Kruiter, Kruiter & Blokker, 2015). Hoe is de uitruil tussen het gebrek aan stabiliteit en professionaliteit dat een burgerinitiatief met zich meebrengt en de binding met de wijk? Levert de extra sociale cohesie de 'meerwaarde' op die de slecht voorspelbare openingstijden van het buurthuis compenseert? Zijn er ondernemers boos over competitievervalsing omdat vrijwilligers buurtmaaltijden aanbieden waar anderen geld mee verdienen? Zijn er wijkbewoners die vrezen vrije tijd te moeten opofferen voor het nieuwe groenbeheer, en er liever wat extra belasting voor betalen?

Het tweede dilemma komt voort uit vrijwilligheid. Kun je van initiatiefnemers vragen zich te committeren aan rechtsstaatprincipes als continuïteit of diversiteit? In het algemeen zijn de verwachtingen van een bewonersinitiatief bij alle betrokkenen nogal groot. Tonkens en Verhoeven spreken in dit verband over 'sociale opwarming', over intensere relaties tussen bewoners en professionals door meer interactie (Tonkens & Verhoeven, 2012, p. 14). Dit heeft twee nadelen.

Ten eerste groeien zo de verwachtingen en daarmee ook de kans op teleurstelling. Als burgers een clubje beginnen, is dat steevast ook vanuit de gedachte dat ze de overheid een lol doen. Maar ten tijde van de lockdown in de coronacrisis bleken de initiatieven waarbij men regelmatig met ambtenaren of professionals sprak, het meest kwetsbaar (Spit, Visscher, Hurenkamp, Tonkens & Trappenburg, 2021). Clubjes vrijwilligers die normaal in overleg met het welzijn en de gemeente taallessen en opvang van statushouders verzorgden, kregen nu plotseling amper nog iemand te spreken. De teleurstelling ontnam hun de motivatie het initiatief voort te zetten. Iemand moet op zijn minst een vorm van erkenning bieden, en daar ligt ook een taak voor de professional.

De vraag hoe duurzaam een initiatief is, speelt ook voor de hele betrokken buurt of gemeenschap wanneer de overheid een zakelijke opdracht wil verlenen aan een initiatief, of wanneer er vouchers of andere vergoedingen worden uitgedeeld voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp (Igalla & Van Meerkerk, 2015; Blonk & Van den Bosch, 2018). Hoe lang kan de buurt erop rekenen? Hier kan een

professional samen met de initiatiefnemers nagaan in welke mate de continuïteit afhangt van een of enkele sleutelfiguren. Zijn zij in staat en bereid om deel uit te maken van een bestuur, en om te voldoen aan eisen rond verslaglegging en andere formele handelingen? Wat burgers zelf betreft gaat het er immers vooral om doelen te bereiken, effectief te zijn, nut te hebben – dat blijken nogal eens de doorslaggevende redenen van burgers om hun initiatief in de lucht te houden (De Haan, 2019). Makkelijk wordt het nooit: behalve dat de vrijwillige inspanning snel weer iets beroepsmatigs krijgt, is er ook weer de kwestie dat de mondiger burger zich op dat soort criteria eerder kwalificeert. Soms kan het dus verdedigbaar zijn juist tijd in een zwak initiatief te steken.

Ten tweede raken formele en informele verhoudingen onlosmakelijk met elkaar verbonden. Professionals en vrijwilligers en de representatieve en participatieve democratie moeten het met elkaar uithouden. Onvermijdelijk wordt zichtbaar dat bestuur en burgers het ideaal van bewonersparticipatie op verschillende manieren begrijpen. Niet alle idealen kunnen immers tegelijk verwezenlijkt worden (Hurenkamp & Tonkens, 2020). Die botsing kan in het nadeel van een initiatief uitvallen.

Drie tegenstellingen springen in het oog. Ten eerste is meer democratie omdat burgers zich met de publieke zaak bemoeien, iets anders dan meer sociale cohesie omdat burgers samen problemen oplossen. Een windmolenpark heeft geen gezellige uitstraling, volgens tegenstanders. Duurzaamheidsinitiatieven kunnen spectaculair escaleren, met verscheurde buurten tot gevolg (Mensink, 2021). Bovendien is meer zelfredzaamheid omdat burgers zelf aan de slag gaan, niet hetzelfde als meer efficiëntie. De veertien keer dat in Rotterdam sinds 2015 het *right to challenge* gebruikt werd – bij onder meer straatontwerp en groenbeheer – leidde dat zeker niet tot bezuinigingen (Balkema et al., 2020). Ten slotte is het uitspreken van een maatschappelijk verlangen geen algemeen verlangen. Clubs die zich ‘namens de buurt’ opwerpen zijn regelmatig weinig representatief van samenstelling of weinig democratisch van werkwijze. De rest van de buurt of de gemeenteraad kan zich daardoor in het nauw gedreven voelen (Tonkens, Trappenburg, Hurenkamp & Schmidt, 2015).

Wat te doen? Soms heet het ‘yin en yang’ (Ter Avest, 2017), soms heten initiatieven ‘bewoners-bedrijven’, om het gespleten karakter van hun werk te duiden (Kleinhans, 2018). Soms heet het ‘hybridisering’, om de samenwerking tussen wijkteams en vrijwilligers te duiden (Veldboer & Hoijsink, 2019). Maar hoe samen te werken tussen professionals en bewonersinitiatieven gegeven de verschillende werkzame idealen, blijkt lastig te abstraheren (Movisie, 2016). Het komt erop neer dat de betrokkenen zich meer in elkaar moeten verplaatsen bij het kiezen waar regels moeten gelden en waar improvisatie mag heersen. Dat betekent dat de dilemma’s dus nog altijd ter plekke opgelost moeten worden.

Democratisch professionalisme

Hoe zorg je dat de juiste mensen aan het woord komen? Hoe voorkom je dat mensen het woord weer wordt afgenomen? Misschien helpt de volgende intake.

‘Ik help u graag om toegang te krijgen tot de overheid of andere voor u belangrijke instituties. Maar eerst wilde ik wat vragen stellen. Er zijn geen foute antwoorden, u helpt me alleen om een beeld te krijgen van uw initiatief. Ten eerste, namens wie spreekt u, en hoe hebt u vastgesteld namens wie u spreekt? Ten tweede, heeft u zich al afgevraagd of er ondernemers, andere burgers of gemeenteraadsleden zijn die u misschien als concurrent zullen zien? Ten derde, zijn er mensen bij uw initiatief betrokken die in het geheel niet op u lijken, omdat ze veel jonger of ouder zijn of een andere etnische achtergrond hebben? Vindt u het goed dat we daar eerst eens naar kijken? Want anders hebben we straks geen goed verhaal over uw meerwaarde.’

Eenmaal voorbij dat punt is het dienstenaanbod 'hulp bij burgerinitiatief' niet zinvol terug te brengen tot een checklist. Initiatiefnemers kunnen behoefte hebben aan tijd om hun plannen te versterken of aan expertise om hun plannen geloofwaardig te laten klinken – maar ze kunnen ook behoefte hebben aan bestuursleden, vrijwilligers of een plek om rustig te kunnen werken. Leden van een initiatief kunnen er behoefte aan hebben dat een professional de kartrekker in toom houdt en de buurt kan ernaar verlangen dat de gemeente een initiatief in toom houdt.

Een productieve manier om de bovengeschetste dilemma's te begrijpen, is de terminologie van de Amerikaanse politicoloog Albert Dzur. Hij spreekt over 'democratic professionals'. Deze professionals zijn in staat om bijeenkomsten of gemeenschappen te organiseren waarin macht en kennis met alle betrokkenen gedeeld wordt, zodat burgers zien dat participatie zin heeft (Dzur, 2008). Welke naam je aan die gemeenschappen geeft, is volgens Dzur niet zo belangrijk en ook niet wie het voortouw neemt. Het gaat vrij vertaald om daar te grijpen 'waar de democratie tussen de kieren van onze kapotte instituties doorschemert'. Er moet altijd ruimte zijn voor dialoog over oplossingen waar mensen zelf mee komen.

Nadruk op de exacte vorm van een bewonersinitiatief (vrijwillig of niet, spontaan of vanuit de overheid) doet er vanuit dit perspectief minder toe. Focus op de onderwerpen van mensen, wat ze bij kunnen dragen aan oplossingen en hoe ze daarbij ook rekening houden met niet-betrokken burgers is belangrijker. Het gaat dan vooral om een houding die probleemoplossing en praktische kennis vooropstelt. Een houding die helpt om lokale overheden, welzijnsinstellingen en andere opdrachtgevers om te laten gaan met het soms ondemocratische, soms lastige, soms ongerichte publieke gedrag van burgers die zich met de beste bedoelingen verenigen.

Bronnen

- Balkema, I., Hoogenboom, H., Kenselaar, F., & Van Popering, J. (2020). *Rotterdamse burgerinitiatieven, vloek of zegen?*
- Blonk, J. L., & Van den Bosch, A. (2018). *Niet meer zomaar te stoppen: Over duurzaamheid van burgerinitiatieven*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- De Haan, E. (2019). *Citizens' initiatives in depopulating rural areas: understanding success, failure and continuity from multiple perspectives*. PhD Thesis. Geraadpleegd van hanze.nl
- Den Ouden, W. (2018). Wel betalen, niet bepalen: de subsidiëring van burgerinitiatieven. In: W. den Ouden, J. Goossens, & N. S. Efthymiou (Reds.), *Publikaties van de Staatsrechtkring* (pp. 131-162). Leiden: Universiteit Leiden.
- Driessen, E. M. M. A., & Boogaard, G. (2021). *De zoektocht naar de meerwaarde bij burgerinitiatieven*. In L. W. Verboeket, J. E. van den Brink, A. Drahmman, M. J. Jacobs, & R. Ortlep (Reds.), *Bestuursrecht in het echt: Vriendenbundel voor prof. mr. drs. Willemien den Ouden* (pp. 511-520). Deventer: Wolters Kluwer.
- Dzur, A. W. (2008). *Democratic professionalism: Citizen participation and the reconstruction of professional ethics, identity, and practice*. Penn State Press.
- Hoogenboom, M. (2011). Particulier initiatief en overheid in historisch perspectief. *Beleid en Maatschappij*, 38(4), 388-401.
- Hurenkamp, M. & E. Tonkens (2020) Ontwerpprincipes voor betere burgerparticipatie. *Bestuurskunde* 29 (1), 54-63.
- Hurenkamp, M. (2013). Meer samenleving voor minder geld. *Socialisme en Democratie* 70(5), 54-58.
- Hurenkamp, M., Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2006). *Wat burgers bezielt: Een onderzoek naar burgerinitiatieven*. Den Haag: NICIS.
- Igalla, M., & Van Meerkerk, I. (2015). Duurzaamheid van burgerinitiatieven. Een empirische verkenning. *Bestuurswetenschappen*, 69(3), 25-53.

- Kleinhans, R. (2018). *Nieuwe colleges moeten burgerinitiatieven niet door boekhoudkundige bril bekijken*.
- Kruiter, H., Kruiter, A. J., & Blokker, E. (2015). *Hoe waardeer je een maatschappelijk initiatief? Handboek voor publieke ondernemers*. Wolters Kluwer.
- Lokale Energiemonitor (2021). *Klimaatstichting HIER & RVO*. Geraadpleegd van <https://www.hieropgewekt.nl>
- Mensink, W. (2021). *Barstjes in de lokale gemeenschap: Conflicten over duurzaamheidsplannen in de leefomgeving*. Den Haag: SCP.
- Michels, A. M. B. (2018). Burgerparticipatie in het beleid, bewonersinitiatieven, en de rol van de gemeenteraad. In H. Vollaard, G. Boogaard, J. van den Berg, & J. Cohen (Eds.), *De gemeenteraad: Ontstaan en ontwikkeling van de lokale democratie* (Boom Geschiedenis). Boom.
- Movisie (z.j.). *Burgerinitiatieven en de basisfuncties vrijwilligerswerk*. Utrecht: Movisie.
- Portes, A. (2000). The two meanings of social capital. *Sociological Forum*, 15(1), 1-12.
- Quist, J. N., Spekkink, W., Zuiderwijk, L., Nederstigt, J., Wempe, J., Hoppe, T., & Sol, J. (2021). *Burgerinitiatieven; de nieuwe aanvoerders van de inclusieve en circulaire economie: Het belang van sociale innovaties en burgerinitiatieven voor de transitie naar de circulaire economie*. Delft: Het Groene Brein.
- Spit, N., Visscher, K., Hurenkamp, M., Tonkens, E., & Trappenburg, M. (2021). Burgerinitiatieven in tijden van crisis: Onderzoek naar de factoren die de bestendigheid van burgerinitiatieven beïnvloeden. *Mens & Maatschappij*, 96(3), 441-460.
- Staatscommissie parlementair stelsel (2018). *Lage drempels, hoge dijken: Democratie en rechtsstaat in balans. Eindrapport van de staatscommissie parlementair stelsel*. Den Haag: SDU.
- Ter Avest, D. (2017). *Formeel en informeel in het sociale domein zijn als yin en yang*.
- Tonkens, E., Trappenburg, M., Hurenkamp, M., & Schmidt, J. (2015). *Montessori democratie: Spanningen tussen burgerparticipatie en de lokale politiek*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tonkens, E. H., & Verhoeven, I. (2012). *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overheid*. Amsterdam: Pallas Publications.
- Tonkens, E. (2014). Herover de participatiesamenleving. *Socialisme & Democratie*, 71(1), 85-94.
- Veldboer, L., & Hoijtink, M. (2019). *Hybridisering van wijkteams en vrijwilligersinitiatieven lijkt nog ver weg*.
- Verhoef, J., Ruitenburg, M., Luttmer, C., Heirweg, D., & Andric, S. (2018). *Burgerinitiatief: Waar een wil is...* Onderzoek naar de rol van overheidsinstanties bij burgerinitiatieven. Den Haag: Nationale Ombudsman.
- Walzer, M. (2002). Equality and civil society. In S. Chambers, & W. Kymlicka (Eds.), *Alternative conceptions of civil society* (pp. 34-49). Princeton: Princeton University Press.

Samenleven

Lex Veldboer

Samenleven staat in de eenentwintigste eeuw vooral te boek als bron van zorg. Sinds de eeuwwisseling zijn Nederlanders tevredener met zichzelf, maar ontevredener over de nabijheid en de omgang met anderen. Zoals het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) het in 2004 verwoordde: 'Met mij gaat het goed, met ons gaat het slecht.' In het Continu Onderzoek Burgerperspectieven van het SCP tonen Nederlanders zich sindsdien telkens bezorgd over de 'manier waarop we samenleven'. Mensen 'ervaren dat het individualisme toeneemt, normen en waarden vervagen en hebben het idee dat tegenstellingen toenemen, onder andere op en door sociale media' (SCP, 2021). Ze benoemen problemen als tweedeling, verharding, vereenzaming en 'ieder voor zich'.

Wat is samenleven precies? Dat blijkt nog niet zo'n simpele vraag. Het is een soort containerbegrip, waar iedereen net iets anders onder verstaat. In dit lemma wordt de term verkend vanuit benaderingen van wetenschap, maatschappij en beleid. En vanuit het perspectief van nabij sociaal werk. We zullen laten zien dat er steeds twee benaderingen om voorrang strijden: samenleven als het vraagstuk van groepsverbanden en samenleven als het vraagstuk van de omgang tussen groepen. En we zullen laten zien dat de wijk geldt als het belangrijkste schaalniveau voor samenleef-interventies.

De academische herkomst; samenleven in groepen

Onder sociologen is 'samenleven' van oudsher een analytische term voor het leven in groepsverbanden. Volgens het veelgebruikte sociologisch handboek *Samenlevingen* (Wilterdink et al., 1^e druk 1985; 8^e druk 2017) draait het bij samenleven om wederzijdse afhankelijkheden, ofwel interdependenties. Ook het boek *De brede basis van sociaal werk* verwijst in de inleiding naar die betekenis. Mensen zijn gericht op voor hen belangrijke anderen in hun sociale omgeving, omdat ze elkaar nodig hebben. De auteurs van *Samenlevingen* onderscheiden vier basisafhankelijkheden in groepsverbanden; economisch, cognitief, politiek en affectief. De auteurs stellen in de meest recente druk van 2017 dat mensen zich tegenwoordig beperkter door deze groepsbindingen laten leiden en meer afgaan op individuele voorkeuren. In de woorden van de gerenommeerde socioloog Putnam (2020) is er in de afgelopen vijftig jaar een geleidelijke verschuiving geweest van een *We-society* naar een *I-society*. Toch wijst Putnam ook op allerlei signalen voor een voorzichtige terugkeer naar een 'wij-samenleving'. In Nederland zien we bijvoorbeeld dat de overheid onder andere via sociaal werkers affectieve nabije banden ('affectief burgerschap') probeert te versterken in de zin van meer onderlinge zorgzaamheid, mantelzorg, et cetera. Of dat sterk wordt ingezet op de buurt als ruimtelijk niveau van sociale inclusie voor mensen die voorheen in zorginstellingen woonden.

Het publieke debat; omgang tussen verschillende groepen

In het hedendaagse maatschappelijke debat heeft samenleven zoals gesteld vooral de betekenis gekregen van de omgang tussen verschillende groepen. In Nederland zijn er nog steeds veel groepen, maar veel mensen zijn niet meer 'voor het leven' lid van een bepaalde groep. Dat was wel anders in het midden van de vorige eeuw, toen iemand in zijn eigen levensbeschouwelijke zuil naar school ging, trouwde, sportte, vrijwilligerswerk deed, et cetera. Groepsverbanden ontstaan nu op basis van opleiding, voorkeur, belangen, migratiegeschiedenis en zijn deels tijdelijk. Dat hangt ook samen met veranderingen in de samenstelling van de bevolking van Nederland

en België. De secularisering, de vergrijzing en de stijging van het opleidingsniveau springen in het oog, net als de uitbreiding van aanduidingen voor seksuele geaardheid en het grote aantal herkomstlanden van inwoners.

Oude en nieuwe scheidslijnen verdelen bijna voortdurend groepen mensen. Over deze tweede betekenis van de term samenleven maken mensen zich behoorlijk zorgen, zoals de SCP-monitor sinds de start ervan in 2008 keer op keer aantoonde: samenleven is bijna voortdurend nummer 1 als maatschappelijk probleem in Nederland. Het debat over samenleven kwam al daarvoor op gang in het zogenaamde integratiedebat door het spraakmakende artikel *Het multiculturalle drama* van Paul Scheffer in 2001. Hij schreef dat er een tweedeling bestond tussen Nederlanders met en zonder migratieachtergrond, die langs elkaar heen leefden, en dat er een etnische onderklasse dreigde te ontstaan. Zijn stelling luidde: 'Integratie is nu eerder uitzondering dan regel.' Sindsdien is de discussie over een tweedeling tussen bevolkingsgroepen bepaald niet geluwd. De laatste jaren gaat het ook vaker over andere 'kloven': tussen rijk en arm, lager- en hogeropgeleid, complotdenker of niet. Sociale media verdiepen de scheidslijnen, doordat mensen alleen nog gelijkgestemden treffen in hun 'Facebook-bubbels'.

Veel van het wetenschappelijk onderzoek volgt deze publieke definitie van samenleven. Dat wil zeggen: de laatste jaren gaat onderzoek naar samenleven vooral over de omgang tussen groepen. Als Völker en collega's in 2005 schrijven over samenleven in nabije verbanden zoals buurten, wijken en verenigingen, doelen ze enerzijds op de afhankelijkheden binnen groepen, vergelijkbaar met de definitie van Wilterdink c.s. Anderzijds bezien ze samenleven ook op de vraag of mensen het wel of niet 'aantrekkelijk' vinden om anderen te ontmoeten. Steeds meer onderzoekers verkennen sindsdien in hoeverre er gemak, ongemak of onverschilligheid is tussen groepen die elkaar kunnen ontmoeten in de leefomgeving, op school of op het werk. De meest terugkerende *overall* bevinding: mensen voelen onbehagen in de nabijheid van een 'ander', degenen ze niet kennen: mensen van een andere etnische groep, klasse, seksuele geaardheid enzovoorts. De bezorgde toon spreekt uit titels als *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden* (RMO, 2006) of *Ruimte maken voor ontmoeting* (RVS, 2021). Een relativering hiervan vinden we in het werk van Wessendorf (2013) over het 'ontspannen samenleven' in een Londense superdiverse wijk. Dat steeds meer mensen met een andere achtergrond bij elkaar wonen, kan het leven vergemakkelijken en leiden tot 'een gemengd ethos' en 'sociale acceptatie in de wijk', omdat er getalsmatig geen dominante groep meer is, zo stelt zij. De Nederlandse socioloog Duyvendak (2017) brengt daartegenin dat in Nederlandse superdiverse wijken afkalvende meerderheden (groepen die in het geheel van de samenleving dominant zijn, maar in de wijk niet meer) de gewijzigde bevolkingssamenstelling als bedreigend ervaren en op veranderingen in de publieke ruimte reageren met cultureel protectionisme.

Er zijn boekenkasten volgeschreven over de vraag of en hoe ruimtelijke nabijheid kan leiden tot sociale acceptatie. Opmerkelijk is dat een geringe keuzevrijheid soms gunstig lijkt te zijn. Als mensen zelf kunnen kiezen, opteren ze er al snel ervoor om ondanks ruimtelijke nabijheid niet samen met anderen te verkeren. Maar als er voor hen wordt gekozen (door de sportcoach, de werkgever, de school), wordt samenleven met anderen meer als vanzelfsprekend geaccepteerd (Duyvendak & Veldboer, 2001). Het onderzoek gaat onverminderd door. Er is voortdurend discussie onder wetenschappers over de vraag hoe dit grote maatschappelijke vraagstuk te analyseren. Opvattingen, uitlatingen en percepties van inwoners zeggen soms ook niet alles over het daadwerkelijke gedrag. Hoe meet je bijvoorbeeld precies de omgang tussen groepen, hoe meet je sociale afstand en hoe bepaal je vooroordelen? Over dat soort (operationaliserings)vragen gaan veel discussies tussen sociale wetenschappers.

Beleidsterminologie; de vele ladingen van samenleven

Beleidsmakers zullen niet snel op zoek gaan naar dergelijke preciseringen. Ze hebben veeleer de neiging om samenleven heel breed te definiëren als vraagstuk. De omgang tussen mensen is dan een

belangrijk onderdeel van deze beleidsdefinitie, maar niet het enige ingrediënt. Vlaamse beleidsmakers hanteren in de *Gemeente-Stadsmonitor* bijvoorbeeld de volgende indicatoren voor samenleven: contactfrequentie, doen van vrijwilligerswerk, houding tegenover diversiteit, ervaren discriminatie en de opvatting over het sociaal weefsel in de wijk (denkt men bijvoorbeeld makkelijk te kunnen aankloppen bij een buurtgenoot).

Zo'n brede *catch-all* opvatting over samenleven (met onderdelen over verbindingen binnen groepen en contacten tussen groepen en met een nadruk op de wijk) is ook terug te zien in het lokale politieke beleid in Nederland en Vlaanderen. In een beperkt aantal gemeenten, zoals Rotterdam, Amersfoort, Beesel en het Vlaamse Hoogstraten, is er een wethouder met de portefeuille Samenleven. Deze wethouders verstaan daaronder een heel divers takenpakket: polarisatie, inburgering, sociale cohesie, veiligheid, toegankelijkheid, dialoog, regenboogbeleid, radicalisering. Toch ligt ook in het lokale beleid het zwaartepunt merendeels op wijk-ontmoetingen met anderen. 'Ontspannen samenleven is hard werken', stelt de Rotterdamse wethouder Wijbenga bijvoorbeeld in 2019. Het is enerzijds een doel op zichzelf, want een prettige omgang met anderen bevordert het welbevinden. Anderzijds zien beleidsmakers het ook als middel: als mensen elkaar kennen is er meer vertrouwdheid, sociale controle en minder overlast in de woonomgeving. In veel andere gemeenten zit Samenleven niet in de titulatuur van een wethouder (of schepen), maar is het wel een beleidsterrein. De gemeente Utrecht stelt dit terrein volledig gelijk met welzijn. Het gaat om ontmoeten, prettig leven en wonen en kunnen meedoen. Samenleven is volgens de vierde gemeente van Nederland het ondersteunen van bewonersinitiatieven, het versterken van welzijn en het bevorderen van respect en inclusie. Ook de Vlaamse deelregering hanteert welzijn en samenleven als uitwisselbare begrippen.

Social work over Samenleven: licht, kleinschalig en subtiel

Binnen het sociaal werk bestaat er bij de Nederlandse hbo-opleidingen sinds kort het profiel 'Welzijn en Samenleving'. Ook hier wordt een brede, soms wat uitwisselbare, betekenis aan het begrip gegeven. Het gaat om het versterken van groepsverbanden, het in nabijheid samenleven 'als familieleden, burens, vrienden en wijkgenoten', maar ook om het versterken van verbindingen tussen nabije andere groepen. Werken aan samenleven is het 'ondersteunen, helpen, activeren, ontwikkelen en verbinden' van mensen (Geertsema & Spierts, 2016). Thema's zijn onder andere netwerkversterking, buurtnetwerken, discriminatie, inclusie, omgaan met superdiversiteit et cetera.

De wortels van het begrip samenleven gaan in het sociaal werk terug naar de methode van samenlevingsopbouw die hier na de Tweede Wereldoorlog werd geïntroduceerd. Met name opbouwwerkers richten zich sindsdien op het versterken van groepen in kleine en grotere samenlevingsverbanden. Rond het jaar 2000 lanceerde de toenmalige directeur van het Landelijk Centrum voor Opbouwwerk het thema 'Weven aan Samenleven' (Broekman & Voogt, 2009). Daarbij lag het accent vooral op het verbinden van burgers (binnen en tussen groepen) ter versterking van burgerinitiatieven.

De huidige trend in het sociaal werk bij de omgang tussen sociaal andere, maar fysiek nabije groepen is om deze ontmoetingen licht, kleinschalig en subtiel te houden (Soenen, 2009; Van der Zwaard, 2010; Bredewold, 2014; Hoijtink et al., 2019; RVS, 2021). Ook lichte ontmoetingen hebben impact en kunnen het leven veraangenamen, stellen veel sociaal werkers. Buurtgenoten hoeven dus niet per se vrienden te worden. Het is al mooi als ze elkaar op straat groeten en wellicht een praatje maken in de supermarkt. Vanuit die vluchtigheid kan vervolgens enige vertrouwdheid groeien. Kleinschaligheid – ook wel bekend als werken op microniveau – betekent dat sociaal werkers op één plek in de buurt beginnen, en niet meteen het samenleven in de hele wijk proberen te stimuleren. Dus begin in de copy-corner, het buurthuis, de bibliotheek, het

speelterrein of in de kringloopwinkel. Het startniveau zijn steeds kleine, formele en informele laagdrempelige buurtvoorzieningen gericht op ontmoeting (Van der Meer, 2016). Subtiliteit zit ten slotte vooral in de communicatie. Niet aankondigen 'we gaan iets gemengds doen', maar ondertussen wel streven naar een divers gezelschap bij de te ondernemen activiteiten.

We zien dus dat *small wins* steeds het parool zijn: sociaal werkers streven ernaar een groot samenleef-probleem aan te pakken in (een reeks van) kleine stappen. Dat is onder andere in lijn met de oplossing die Putnam aandraagt. Voor een onderzoeker die doorgaans de grote analyses niet schuwt, is het opmerkelijk te zien dat hij nu pleit voor 'klein beginnen' als manier om terug te keren naar een 'wijk-samenleving' (2020). Wat daarnaast opvalt is dat door alle nadruk op samenleven met anderen 'ongeacht achtergrond', er soms ook enige 'inclusiekrimp' lijkt te ontstaan (vgl. Engbersen en Jansen, 2022).

Het investeren in onderlinge hechte banden en van sociale cohesie binnen groepen lijkt tegenwoordig minder prominent in het woordenboek van de sociaal werker te staan. Soms zijn groepen 'onder elkaar' echter beter af dan in situaties waarin ze gedwongen worden om samen met anderen op te trekken. Men begrijpt elkaar, deelt een referentiekader, en niet alles hoeft te worden uitgelegd. Deels is de beschutting van de eigen herkenbare groep ook nodig om de stap te zetten naar bredere verbanden.

Tot slot. Hoe met kleine interventies een groot vraagstuk aanpakken?

Samenleven komt sinds de eeuwwisseling steeds meer bovendrijven als prominent vraagstuk. Voor veel Nederlanders en Vlamingen krijgt de term een specifieke invulling: ze zijn bezorgd dat sociale groepen niet gemakkelijk met elkaar omgaan. In toenemende mate geldt daarbij voor wetenschappers, beleidsmakers en sociaal werkers de wijk als 'het' kleinschalige interventieniveau waar verbindingen tussen groepen kunnen worden gelegd.

Kun je inderdaad met lichte wijkinterventies een zwaar maatschappelijk probleem oppakken? Hoeveel *small wins* heb je dan nodig om de sociale afstanden tussen groepen enigszins te overbruggen? Zijn *small wins* het natuurlijk werkterrein van sociaal werkers en moeten ze bij hun 'kleine' leest blijven, of moeten ze ook proberen via '*big wins*' maatschappelijke ontspanning tussen groepen te bevorderen? En als die opdracht te omvangrijk is, welke sectoren kunnen dan wel voor de grote klappers zorgen? Sport? Werken? Wonen? Onderwijs? Of moeten we de optelsom van alle kleine sociale initiatieven in haar gezamenlijkheid zien als een grote vuist? Als een brede sociale infrastructuur zoals de Amerikaanse socioloog Klinenburg voorstelt in zijn boek *Palaces for the People* (2018). Hij stelt dat een fijnmazig netwerk c.q. een 'ecosysteem' van allerlei vormen van nabij sociaal werk, zoals bibliotheken, buurthuizen, sportaccommodaties de voorwaarde is voor meer 'civiel' samenleven. Als die stelling klopt, staat het sociale domein voor een belangrijke opdracht in Nederland. Het voorzieningenniveau van wijken en dan met name arme wijken is vergeleken met de Verenigde Staten niet geheel ongunstig. In de V.S. en andere landen zien we soms een sterke 'marginalisering' van het voorzieningenniveau in arme wijken. In Europese landen is het beeld gemengder (Macintyre et al., 2008): sommige wijkvoorzieningen zijn relatief goed bedeed (b.v. speelvelden), anderen staan echter onder druk (zoals bibliotheken en buurthuizen). Dat maakt de vraag pregnant of de sociale infrastructuur van wijken de 'grote vuist' kan zijn om het samenleven tussen groepen te verbeteren.

Bronnen

- Agentschap Binnenlands Bestuur (2021). *Gemeente-Stadsmonitor*.
- Bredewold, F. H. (2014). *Lof der oppervlakkigheid: Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en buurtbewoners*. Amsterdam: Van Genneep.
- Broekman, H., & Voogt, P. (2009). *Weven aan samenleven. Opbouwwerk in een hedendaags perspectief*.
- Duyvendak, J. W. (2017). What about the mainstream? *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, 7(1), 99-103.
- Duyvendak, J. W., & Veldboer, L. (2001). *Meeting Point Nederland, Over samenlevingsopbouw, multiculturaliteit en sociale cohesie*.
- Engbersen, R., & Jansen, J. (2022). Laten we uit de inclusie-kramp komen. *Sociale Vraagstukken*, 22(1).
- Geertsema H., & Spierts, M. (2016). *Eindrapportage deelproject Profiel sociaal werk - welzijn en samenleving*.
- Hoijtink, M., Lucas, P., & Rijnders, J. (2020). Thuis voelen in een diverse wijk. *Vakblad Sociaal Werk*, 21(2), 8-11.
- Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How social infrastructure can help fight inequality, polarization, and the decline of civic life*. Crown.
- Macintyre, S., Macdonald, L., & Ellaway, A. (2008). Do Poorer People Have Poorer Access to Local Resources and Facilities? The distribution of local resources by area deprivation in Glasgow, Scotland. *Social Science & Medicine*, 67(6), 900-914.
- Miltenburg, E., Den Ridder, J., Wagemans, F., & Schaper, J. (2021). *Burgerperspectieven 2021* | 2. Den Haag: SCP.
- Putnam, R. D., & Garrett, S. R. (2020). *The Upswing: How We Came Together a Century Ago and how We Can Do it Again*. Swift Press.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2005). *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Den Haag.
- Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving. (2021). *Ruimte maken voor ontmoeting*. Online verkenning 2021.
- Scheffer, P. (2000). Het multiculturele drama. *NRC Handelsblad*, 29 januari 2000.
- SCP. (2004). *In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004*. Den Haag: SCP.
- Soenen, R. (2009). *De connecties van korte contacten. Een etnografie en antropologische reflectie betreffende transacties, horizontale bewegingen, stedelijke relaties en kritische indicatoren*.
- Van der Meer, T. (2016). Liever een kinderboerderij dan gezeur over etnisch diverse buurten. *Buurtwijs.nl*
- Völker, B. (ed.) (2005). *Burgers in de buurt. Samenleven in wijk, buurt en verenigingen*. Boekuitgave Mens en Maatschappij, Amsterdam: University Press.
- Wessendorf, S. (2013). Commonplace diversity and the 'ethos of mixing': Perceptions of difference in a London neighbourhood. *Identities*, 20(4), 407-422.
- Wilterdink, N., & Van Heerikhuizen, B. (1993). *Samenlevingen. Inleiding in de sociologie*.
- Zwaard, J. A., & Van Giersbergen, M. (2010). *Scènes in de Copy Corner: van vluchtige ontmoetingen naar publieke vertrouwdheid*. SUN Trancity.

Buurteffecten

Fenne Pinkster

Arme buurten vormen al jaar en dag een belangrijke plek van interventie voor stedelijke beleidsmakers en professionals bij corporaties en in het sociale domein. Via fysieke en sociale programma's wordt geprobeerd om kwetsbare buurten te verbeteren en zo het welzijn van bewoners te vergroten. De onderliggende zorg is dat wonen in een arme buurt op zichzelf staande, negatieve gevolgen zou hebben voor de ontplooiingskansen van bewoners. Zulke buurten zijn niet alleen arm, is de gedachte, maar ook kansarm, met een zelfstandig belemmerend effect voor bewoners. Deze buurt-effect gedachte vormt al decennialang een belangrijk motief voor sociaal mengingsbeleid, in de hoop dat middenklasse bewoners arme buurten zullen versterken.

Kort gezegd gaan buurteffecten over de kwaliteit van plaats en de betekenis die dat heeft voor het welzijn van bewoners. Centraal staat de vraag hoe de plek waar je woont dagelijkse routines en contacten structureert en daardoor op de langere termijn gevolgen heeft voor de kans om vooruit te komen. Hoewel de aandacht in beleid daarbij vooral uitgaat naar de negatieve gevolgen van het wonen in arme wijken en de gescheiden leefwerelden die daar kunnen ontstaan (SCP, 2021), treden buurteffecten net zo goed op in welvarende buurten. Sterker nog, het alledaagse idee dat rijke buurten een meerwaarde vormen voor bewoners vormt een belangrijke motor achter processen van segregatie. Doordat meer koopkrachtige burgers zich inkopen in veilige buurten met veel groen en goede scholen en armere huishoudens terecht komen in kansarme buurten, kunnen bestaande sociale verschillen verder worden vergroot (Albeda & Oosterlynck, 2018). De laatste jaren is er een groeiende aandacht voor zulke ruimtelijke ongelijkheden en de gevolgen daarvan (zie bijvoorbeeld kansenkaart.nl en Tieleman, 2020). Toch zijn bij het ogenschijnlijk vanzelfsprekende, simpele principe 'waar je wieg staat, bepaalt je kansen' allerlei kanttekeningen te plaatsen over hoe, waar en voor wie dit fenomeen optreedt. De werking van buurteffecten wordt zowel over- als onderschat.

De buurt als hulpbron of belemmering

Buurteffect onderzoekers buigen zich over de vraag of en hoe de buurt een hulpbron of juist belemmering vormt voor bewoners. Om hier inzicht in te geven wordt de betekenis van de buurt voor allerlei facetten van het leven van bewoners bestudeerd. Er wordt bijvoorbeeld veel onderzoek gedaan naar de invloed van de buurt op werk en inkomen, zoals de kans op langdurige werkloosheid en inkomensontwikkeling over tijd (Miltenburg & Van der Werfhorst, 2017). Een ander belangrijk thema is de ontwikkeling van kinderen en jongvolwassenen in arme wijken (SCP, 2021), waaronder taalontwikkeling, schoolprestaties, schooluitval en crimineel gedrag. Er is ook een groeiende aandacht voor gezondheidsvraagstukken (PBL, 2020), waarbij bijvoorbeeld aandacht uitgaat naar ruimtelijke verschillen tussen wijken in obesitas, vaccinatiebereidheid, tienerzwangerschappen en mentale gezondheidsproblemen.

Met behulp van grootschalige datasets en geavanceerde statistische analyses proberen kwantitatieve onderzoekers het zelfstandige effect van de buurt te isoleren ten opzichte van andere factoren zoals opleidingsniveau, leeftijd of migratieachtergrond. Er is een verhitte discussie over of buurteffecten nou wel of niet bestaan en de uitkomst van al die onderzoeken naar verschillende soorten buurteffecten laat zich niet gemakkelijk samenvatten. Toch kunnen er een paar voorzichtige conclusies worden getrokken en kanttekeningen worden geplaatst (Van Ham et al., 2022). Ten eerste laat onderzoek zien dat buurteffecten in Nederland en België weliswaar voorkomen, maar relatief bescheiden zijn ten opzichte van landen als de Verenigde Staten en

Engeland (Musterd, 2008) waar ruimtelijke verschillen veel scherper zijn. Arme buurten in Nederland en België zijn vaak vrij goed ingebed in en verbonden met de rest van de stad, sociaal relatief gemengd en worden zij al decennialang ondersteund door buurtgericht beleid.

De conclusie van kwantitatieve onderzoekers is dan ook vaak dat buurteffecten in Nederland en België wel optreden, maar niet moet worden overschat (Van Ham & Manley, 2013; Miltenburg, 2020). Er is wel een belangrijke kanttekening te plaatsen bij deze conclusie, want individuele verschillen tussen en binnen buurten zijn niet zo makkelijk te ondervangen in zulk kwantitatief onderzoek (Pinkster, 2017). Ook als buurteffecten gemiddeld genomen mild zijn, kan het zo zijn dat voor specifieke groepen in specifieke buurten wel degelijk buurteffecten optreden, die in grootschalige data-analyses niet zichtbaar worden. Kwalitatieve casestudies onder bewoners in kwetsbare buurten wijzen erop dat de buurt op verschillende manieren belemmerend kan werken en dat buurteffecten in sommige contexten juist niet moeten worden onderschat. Het is daarom van belang om inzicht te krijgen in hoe buurteffecten tot stand kunnen komen.

Verklaringen voor buurteffecten

Om te begrijpen hoe buurteffecten ontstaan, is het nuttig om de buurt te zien als een 'complexe bundel' van verschillende soorten sociale, fysieke, economische en politieke hulpbronnen, die samen de kwaliteit van de buurt vormen (Galster, 2001). Voor elke wijk kan worden bekeken hoe zij scoort op deze verschillende eigenschappen en hoe dat doorwerkt in het leven van bewoners. Dit levert verschillende mogelijke verklaringen op voor buurteffecten (Galster, 2012).

Sociaal kapitaal en socialisatie is de eerste mogelijke verklaring voor buurteffecten: dit gaat over het contact dat bewoners hebben met buurtgenoten. Lokale sociale contacten kunnen een belangrijke bron vormen van sociaal kapitaal. Het gaat dan om informele hulp in het dagelijkse leven, zoals het lenen van een auto, oppassen op kinderen en emotionele steun; en om meer instrumentele steun bij het zoeken van werk of het vertalen van brieven van gemeente of corporatie. Wanneer bewoners in arme buurten hiervoor zijn aangewezen op medebewoners met vergelijkbare kwetsbare posities, kunnen zij een belangrijke opstap missen naar de arbeidsmarkt en om vooruit te komen in de bredere samenleving. Zorgen over zulke verschaalde sociale netwerken worden vaak genoemd als beleidsargument om sociale menging na te streven. Tegelijkertijd is juist voor kwetsbare bewoners alledaagse, informele steun van burens onmisbaar. Onderzoek laat zien dat de sociale betekenis van arme buurten in dit opzicht ambivalent is: het kan positieve effecten hebben voor alledaagse steun van 'hechte' contacten, maar juist negatieve gevolgen voor 'instrumentele' steun van 'nuttige' contacten (Pinkster, 2014).

In sociaal opzicht kan de buurt ook van belang zijn, wanneer bewoners elkaars opvattingen en gedrag beïnvloeden. Negatieve socialisatie, een proces waarbij bewoners in arme buurten afwijkende normen en waarden zouden ontwikkelen en waardoor gescheiden leefwerelden ontstaan, vormen een grote zorg in discussies over buurteffecten in wetenschap en beleid. Deze socialisatie-these werd in de jaren zestig voor het eerst beschreven door Oscar Lewis in zijn onderzoek naar culturen van armoede in arme Amerikaanse wijken. Recent Nederlands onderzoek laat zien dat een gebrek aan positieve rolmodellen voor opgroeiende jongeren kan bijdragen aan schooluitval en dat zij betrokken kunnen raken bij criminele activiteiten door verkeerde rolmodellen op straat (SCP, 2021). Ook onder volwassenen kan socialisatie een rol spelen (Pinkster 2014), bijvoorbeeld wanneer werkloosheid de norm wordt of wanneer bewoners met een migratieachtergrond alleen op de eigen gemeenschap gericht zijn en daardoor weinig in contact komen met de Nederlandse taal of sociale omgangsvormen. Al zulke socialisatieprocessen kunnen op lange termijn gevolgen hebben voor onderwijs- en arbeidsmarktperspectieven.

De structuur van de voorzieningen is de tweede manier waarop de buurt een hulpbron of belemmering vormt voor bewoners. Het gaat dan om de kwaliteit (of überhaupt de aanwezigheid) van allerlei openbare en particuliere voorzieningen, variërend van scholen, bibliotheken en buurtcentra tot winkels en horeca. Zulke instellingen en organisaties zijn van belang voor het dagelijkse welzijn en de ontplooiingskansen van kwetsbare bewoners. Daarnaast vormen ze ook weer potentiële ontmoetingsplekken voor bewoners en faciliteren ze het hierboven genoemde sociaal kapitaal.

Twee typen voorzieningen krijgen de laatste jaren vooral veel aandacht. Een eerste onderzoeksveld richt zich op de kwaliteit van onderwijs in arme wijken en de lange termijngevolgen voor de socialisatie en ontwikkelkansen van kinderen. Dit is nauw verbonden met maatschappelijke discussies over schoolsegregatie. Nederlands onderzoek laat zien dat negatieve buurteffecten die verlopen via lokale onderwijsinstellingen, vooral in het basisonderwijs optreden (Kuyvenhoven & Boterman, 2020). Een ander, groeiend onderzoeksveld richt zich op de aanwezigheid en kwaliteit van voedsel-gerelateerde voorzieningen en de gevolgen voor de gezondheidsperspectieven van bewoners in arme wijken. Hoewel zogenaamde *food deserts* – waar verse groente lastig te krijgen zou zijn en *fast food* restaurants het alternatief vormen – meer lijken te passen in de Verenigde Staten dan in Nederland en België, wijst recent onderzoek er op dat zulke ruimtelijke ongelijkheden ook hier een rol spelen bij gezondheidsvraagstukken (Ntarladima et al., 2022).

Toch moet bij de grote aandacht voor ‘slechte’ voorzieningen in arme wijken wel een kanttekening worden geplaatst, want juist in arme wijken zijn vaak wel welzijnsvoorzieningen, die kwetsbare bewoners in meer gemengde of welvarende buurten moeten missen. Denk bijvoorbeeld aan brede scholen en voedselbanken. Hetzelfde geldt voor voorzieningen voor bewoners met specifieke culturele achtergronden, zoals religieuze instellingen, migrantenorganisaties en winkels. Deze zijn voor hen onmisbaar om zich thuis te voelen in de buurt en contact te houden met eigen gemeenschap. Er zijn dus ook positieve effecten verbonden aan de voorzieningenstructuur in arme wijken.

Een derde mogelijke verklaring voor buurteffecten richt zich op de kwaliteit van de leefomgeving: de ruimtelijke inrichting en de openbare ruimte. Dit omvat een breed pallet aan ruimtelijke eigenschappen, variërend van de kwaliteit van woningen, de inrichting van de openbare ruimte en de aanwezigheid van groen tot de relatieve ligging in en ontsluiting naar de stad, luchtkwaliteit en sociale veiligheid op straat. Hoewel zulke natuurlijke, fysieke en sociaalruimtelijke kenmerken misschien niet in de kern liggen van het werkveld van het sociale domein, zijn er wel dwarsverbanden te trekken, met name als het gaat om leefbaarheidsvraagstukken en de mate waarin bewoners zich veilig en vrij kunnen bewegen door de buurt. Zeker wanneer de sociale veiligheid in buurten onder druk staat, trekken mensen zich terug in hun eigen woning. Dit kan bijvoorbeeld gevolgen hebben voor de sociale en motorische ontwikkeling van kinderen, als zij niet genoeg buitenspelen. Volwassenen kunnen te maken krijgen sociale, emotionele en bijvoorbeeld ook economische gevolgen. Deze relatie tussen sociale isolatie en de fysiekruimtelijke inrichting van de buurt maakt dit ook voor sociale wijkprofessionals een relevant thema.

Ten slotte kunnen er ook buurteffecten voortkomen uit een slechte buurreputatie. Onderzoek laat zien dat bewoners in arme buurten op allerlei manieren te maken krijgen met stigmatisering (Pinkster et al., 2019), bijvoorbeeld in de vorm van discriminatie op de arbeidsmarkt. Negatieve verhalen over de buurt kunnen bij bewoners onderling zorgen voor gevoelens van vervreemding en wantrouwen en daarmee informele sociale steun ondermijnen. Ook lokale organisaties kunnen last hebben van een negatieve buurreputatie, wanneer de buitenwereld de buurt liever mijdt. Denk bijvoorbeeld aan scholen die moeite hebben om personeel te vinden, of taxichauffeurs die niet in bepaalde wijken willen rijden en pakketdiensten die daar niet leveren. Ten slotte versterkt stigmatisering door de buitenwereld bij bewoners het gevoel van afstand tot de samenleving dat zij ervaren. Zo kunnen ruimtelijke stigma's sociale verschillen vergroten en de gevreesde gescheiden werelden verder in de hand werken.

Selectieve en ongelijke effecten

Buurteffecten kunnen dus op verschillende manieren optreden via heel verschillende mechanismen, met langdurige gevolgen voor allerlei aspecten van het leven van bewoners. Toch is de buurt lang niet voor iedereen even belangrijk: de buurt is allang niet meer het schaalniveau waarop het dagelijks leven is georganiseerd en van veel mensen overstijgt het werkende en sociale leven ruimschoots de buurt (Albeda & Oosterlynck, 2018). Bovendien kunnen mensen zich bewust onttrekken aan hun directe woonomgeving als zij zich daar niet op hun plek voelen.

Het belang van nabijheid en van de buurt is in dit opzicht sterk verbonden met de sociale positie. Mensen die over het algemeen veel thuis zijn – niet-werkenden, gezinnen met kleine kinderen, ouderen, mensen met gezondheidsproblemen – zijn vanzelfsprekend ook meer aangewezen op de buurt dan anderen. Opleidingsniveau en inkomen spelen daarin een aanvullende, mediërende rol, omdat het de mogelijkheden van bewoners vergroot of verkleint om zich te kunnen onttrekken aan de buurt. Onderzoek in arme wijken laat zien dat hoogopgeleide bewoners de neiging en de middelen hebben om de buurt in hun alledaagse routines grotendeels te vermijden (Pinkster, 2014) en bijvoorbeeld hun kinderen buiten de buurt op school te doen. Ze wonen er wel, maar leven er niet, en hebben dan dus ook weinig ‘last’ van de buurt.

Conclusie

Kortom, arme buurten kunnen op verschillende manieren een belemmering vormen in de alledaagse levens en ontplooiingskansen van bewoners, maar lang niet alle bewoners hebben hier last van (Van Ham et al., 2022). Buurteffecten treden beperkt, ongelijk en selectief op. Dit hangt af van sociaaleconomische positie, levensfase, geslacht, gezondheid en migratieachtergrond en sommige bewoners. Meer in het algemeen waarschuwen onderzoekers dat het belang van de woonomgeving niet moet worden overschat: de invloed van de buurt is relatief klein ten opzicht van veel andere contexten waar ons leven zich afspeelt, zoals werk, school en de bredere samenleving (Miltenburg, 2020). Daarnaast moet de buurteffect gedachte volgens onderzoekers nog om een andere reden met een korreltje zout worden genomen: waar we wonen, is in de eerste plaats een weerspiegeling van individuele financiële mogelijkheden, in combinatie met de structuur van de woningmarkt (Hochstenbach, 2022). Teveel aandacht voor negatieve buurteffecten leidt volgens critici af van waar de discussie echt over zou moeten gaan: ongelijke kansen op de woningmarkt en ongelijke investering in verschillende buurten. De discussie over buurteffecten bevestigt vooral het beeld van arme buurten als probleem en zou te weinig oog hebben voor het onderliggende systeem, dat ongelijkheid sorteert.

Dit roept belangrijke vragen op over wat passende interventies zouden zijn om buurteffecten tegen te gaan. Al langer plaatsen onderzoekers vraagtekens bij grootschalige interventies in arme wijken, zoals de sloop-nieuwbouw waarmee al tientallen jaren sociale menging wordt nagestreefd (Pinkster, 2017; Verloo & Ferier, 2021). De zorg is dat dit uiteindelijk leidt tot verdringing en dat daarmee ook belangrijke, positieve hulpbronnen – zoals groepsgerichte voorzieningen en informele hulpnetwerken – voor kansarme bewoners verloren gaan. Tegelijkertijd is duidelijk dat kwaliteitsverschillen tussen buurten en lokale processen wel degelijk een rol spelen in de levenskansen van sommige bewoners en dat buurten daarmee een belangrijke vindplaats kunnen zijn om sommige sociale vraagstukken aan te pakken. In dit opzicht is lokaal maatwerk – gericht op specifieke lokale vraagstukken die per buurt kunnen verschillen – onmisbaar om de kwaliteit van arme buurten te versterken en negatieve buurteffecten tegen te gaan.

Sociale wijkprofessionals kunnen hier op verschillende manieren aan bijdragen, bijvoorbeeld door het versterken van laagdrempelige, lokale voorzieningen die bewoners kunnen verbinden met instituties en de bredere samenleving en die ook als plekken van ontmoeting voor bewoners onderling kunnen fungeren. Vanuit zulke buurtvoorzieningen – buurthuizen, scholen, bibliotheken,

jeugdthornten – kunnen sociale professionals bijdragen aan het versterken van informele sociale netwerken (en daarmee sociaal kapitaal) en tegelijkertijd aan het creëren van dwarsverbanden tussen verschillende bewonersgroepen en publieke organisaties. Ook kunnen buurtgerichte sociale projecten de sociale veiligheid, leefbaarheid en het toezicht in de openbare ruimte versterken, bijvoorbeeld via jongerenwerk of door passende speelvoorzieningen in de openbare ruimte. Dit kan een positieve bijdrage leveren aan het alledaagse gebruik en de ontmoetingsfunctie van het publieke domein en daarmee indirect bijvoorbeeld ook aan sociaal kapitaal, beweging en gezondheid. Bovenal ligt het belang van sociaal buurtwerk daarbij steeds weer in de verbinding zoeken met bewoners. Op die manier kunnen ze zicht krijgen op welke facetten van de buurt voor bewoners belangrijk zijn of juist belemmerend werken en welk lokaal maatwerk nodig is om buurteffecten te beperken.

Bronnen

- Albeda, Y. & Oosterlynck, S. (2018). Over het belang van de buurt. Antwerpen: Vicinia.
- Galster, G. (2001). On the nature of neighborhood. *Urban Studies* 38(12), 2111-2124.
- Galster, G. (2012). The mechanisms of neighborhood effects: theory, evidence and policy implications. In Van Ham et al. *Neighborhood effects research: new perspectives* (pp. 23-56). New York: Springer.
- Hochstenbach, C. (2022). *Uitgewoond*. Amsterdam: Dasmag.
- Kuyvenhoven, J., & Boterman, W. (2021). Neighbourhood and school effects on educational inequalities in the transition from primary to secondary education in Amsterdam. *Urban Studies* 58(13), 2660-2682.
- Miltenburg, E. (2020). Integratie is geen zaak van de buurt, maar van de samenleving. Den Haag: *Wiarda Beckman Stichting*.
- Miltenburg, E., & Van der Werfhorst, H. (2017). De rol van de buurt en levenslooptransities voor de overgang naar werk. *Beleid en Maatschappij* 92(3), 323-327.
- Ntarladimia, A., Karssenberq, D., Poelman, M., Grobbee, D., Lu, M., Schmitz, O., Strak, M., Janssen, N., Hoek, G., & Vaartjes, I. (2022). Associations between fast food environments and diabetes prevalence in the Netherlands: a cross-sectional study. *The Lancet Planetary Health* 6(1), e29-e39.
- PBL. (2020). Verdeling van gezondheid en leefomgevingskwaliteit over buurten. Den Haag: Planbureau voor de leefomgeving.
- Pinkster, F. M., Ferier, M., & Hoekstra, M. (2019). Het hardnekkige stigma van de Bijlmer. *Sociale vraagstukken*.
- Pinkster, F. M. (2014). Neighbourhood effects as indirect effects: evidence from a Dutch case study on the significance of neighbourhood for employment trajectories. *International Journal for Urban and Regional Research* 38(6), 2042-2059.
- Pinkster, F. M. (2014). "I just live here". Everyday practices of disaffiliation of middle-class households in disadvantaged neighborhoods. *Urban Studies* 51(4), 810-826.
- Pinkster, F. M. (2017). De (on)zin van gemengde wijken, *Geografie*.
- SCP. (2021). *Opgroeien in een kwetsbare wijk*, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Tieleman, J. (2020). Opgroeien in een arme buurt of in een rijke wijk kan later tienduizenden euro's inkomen schelen. *De Volkskrant*.
- Van Ham M. & Manley D. (2013). Tien uitdagingen voor onderzoek naar buurteffecten. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting* 1, 51-55.
- Van Ham, M., Manley, D., & Tammaru, T. (2022). *Geographies of socio-economic inequality*. IFS Deaton Review of Inequalities.
- Verloo, N., & Ferier, M. (2021). *Lessen voor een nieuwe gebiedsgerichte aanpak*. Amsterdam: AISSR, Universiteit van Amsterdam.

Verhuiselijking

Jan Willem Duyvendak

Er zijn de afgelopen jaren in Nederland talloze zogeheten keukentafelgesprekken gevoerd. Sinds gemeenten verantwoordelijk zijn geworden voor de uitvoering van professionele zorg – terwijl ze tegelijkertijd fors moeten bezuinigen – schuiven ambtenaren en sociaal professionals aan de keukentafel aan om met hulpbehoevende burgers te bezien wat ze ‘echt’ nodig hebben. Burgers moeten namelijk veel meer zelf en voor elkaar gaan doen, vooral voor hun partners, hun kinderen, hun ouders, en anderen in hun ‘sociaal netwerk’. Gemeenten dragen nu verantwoordelijkheden die voorheen grotendeels bij het Rijk lagen. Leidende gedachte is dat gemeenten dicht bij hun burgers staan. Er schemert een ‘belofte van nabijheid’ door alle wetteksten: als ambtenaren, sociale professionals en politici dicht bij hun burgers staan, dan kunnen ze meer maatwerk leveren.

Veel gemeenten nemen deze gedachte van nabijheid heel letterlijk en komen dus bij de mensen thuis. Ambtenaren uit Gemert verklaarden daarbij bijvoorbeeld dat ze niet zozeer als ambtenaren op bezoek kwamen maar meer als ‘grote zussen’, daarmee de setting verder verhuiselijking. In plaats van een ongezellig professioneel gesprek bij bijvoorbeeld de Sociale Dienst, schuift de ambtenaar of de sociaal professional nu als wijs familielid aan de keukentafel aan. De sociologe Evelien Tonkens heeft deze verhuiselijking scherp geanalyseerd in haar Socrateslezing in 2014: grote, formele, kille instellingen en professionals zijn uit de mode. Zorg en steun worden nu verwacht van het informele netwerk; échte, warme zorg kan het best geleverd worden door hen die zeer nabij staan.

De populariteit van deze huiselijke aanpak vloeit voort uit de in ons land breed gedeelde opvatting dat ‘thuis’ de plek is waar het beste zorg kan worden verleend, veel beter in ieder geval dan in een grote instelling. Tehuizen worden dan ook ontmanteld: eerder verdwenen al grootschalige psychiatrische inrichtingen, nu worden in hoog tempo verzorgingstehuizen gesloten. De gedachte is dat een ‘tehuis’ nooit een ‘thuis’ kan bieden. Politici geven huizenhoog op van thuis: ze willen er alles aan doen om mensen maar zolang mogelijk thuis te laten wonen. Gevoed door negatieve beeldvorming, bestaat onder de hulpbehoevenden zelf die wens overigens vaak ook: tehuizen worden gezien als onpersoonlijk, een plek waar niet goed voor je gezorgd wordt, waar de urine je langs de benen loopt. Zelfs als onderzoeken uitwijzen dat veel zelfstandig wonende, hulpbehoevende mensen erg eenzaam zijn en liever onder gelijken zouden willen verkeren, dan nog blijft een discussie over voor- en nadelen van thuis versus tehuis uit. Thuis is heilig verklaard. De overheid heeft besloten dat ‘oost west, thuis best’ is.

Magische belofte

Waar het nieuwe beleid steeds meer verantwoordelijkheid legt bij burgers om voor elkaar te zorgen, betekent dit nog niet dat de overheid terugtreedt. Integendeel, zij draagt burgers op dat zij meer informele hulp gaan verlenen en komt tot aan de keukentafel om dat voor elkaar te krijgen. Dat heet een ‘maatwerk’-gesprek, maar het zal toch vooral moeten leiden tot minder hulp, niet tot meer. In die gesprekken wordt nagegaan hoe ‘zelfredzaam’ iemand is, hoe het ‘netwerk’ van de hulpvrager eruit ziet en wellicht geactiveerd kan worden. Op basis van die informatie wordt vervolgens besloten welke hulp iemand krijgt, of niet. Zo leidt de grote nadruk op thuis in de zorg tot een zekere verstatelijking van thuis: de overheid komt letterlijk bij u thuis. Hierbij putten ambtenaren en sociaal professionals uit twee registers. Enerzijds is er niets dan lof voor burgers: informele hulp is de beste, warmste hulp die er bestaat en de overheid heeft louter goede woorden over voor zorgzame burgers. Anderzijds is de overheid streng voor burgers die niet genoeg voor elkaar zor-

gen: zij moeten hun verantwoordelijkheid nemen! Maar dat zou helemaal geen probleem moeten zijn, want wie wil er nu niet door naasten worden verzorgd en wie wil er nu niet voor zijn of haar naasten zorgen? De overheid treedt hard op om burgers te bewegen hun zachte krachten voor elkaar in te zetten.

Is dat altijd wenselijk? Problematisch aan het verder steunen op vrijwilligerswerk en mantelzorg is onder andere dat er veel minder dan vroeger mensen thuis zijn om te zorgen. Nederlandse vrouwen zijn de afgelopen decennia immers massaal gaan werken, ook al doen zij dat meestal parttime. Wie moet die zorg dan eigenlijk gaan geven, helemaal als we ons daarbij realiseren dat Nederland al in de top vijf in Europa staat van landen die het meeste vrijwilligerswerk en mantelzorg kennen? Op een of andere manier komen deze vragen te weinig aan de orde. Thuis lijkt een magische belofte geworden die ons soms het zicht ontnemt op de alledaagse werkelijkheid.

Vreemde paradox

Waar burgers vroeger heel veel konden verwachten van de verzorgingsstaat, wordt ze nu geleerd meer voor zichzelf en voor elkaar te zorgen in de huiselijke sfeer. Het heeft iets ironisch dat ten tijde van de opbouw van de verzorgingsstaat juist benadrukt werd hoe belangrijk het was dat mensen niet meer zo afhankelijk van elkaar waren in de privésfeer, thuis. Maar dat zij, indien nodig, op de overheid konden steunen. Marga Klompé, de minister van Maatschappelijk Werk die in 1963 de Algemene Bijstandswet tot stand bracht, was hiervan een vurig pleitbezorgster. De overheid zou verantwoordelijkheid nemen voor sociaal burgerschap, voor de rechten verbonden aan de verzorgingsstaat, en hierdoor zou de affectie van burgers voor elkaar niet meer belast worden door de dwang tot zorg voor elkaar. Nu moeten we echter leren niet meer afhankelijk te zijn van de overheid, en juist wél weer van thuis, waar we voor elkaar zorgen, vanwege de liefde voor onze naasten.

Bij die terugtrekkende overheid doet zich trouwens nog een vreemde paradox voor. Door de veranderingen doet de verzorgingsstaat minder voor ons, maar tegelijkertijd moeten we ons meer identificeren met de overheid, of preciezer: met de Nederlandse natie. Het verminderde sociale burgerschap wordt ruimschoots 'gecompenseerd' door de toename in 'cultureel' burgerschap: welke normen en waarden we als burgers van Nederland moeten delen en met welke emoties dat gepaard hoort te gaan. In het debat over migratie en de integratie van (met name) moslims zijn kwesties van nationale identiteit en loyaliteit centraal komen te staan. In de discussies over de Nederlandse identiteit valt bovendien één aspect op: voortdurend wordt benadrukt dat mensen zich in Nederland 'thuis' moeten kunnen voelen. Dit is zelfs officieel overheidsbeleid: de landelijke overheid streeft ernaar en in Amsterdam probeerde de lokale overheid het thuisgevoel van Amsterdammers met twee procent per jaar te laten stijgen.

Zoals thuis dus is verstatelijkt, is de natie verhuiselijkt. Niet alleen doordat de politiek bij de burger thuis komt, maar ook omdat het 'thuis'-gevoel is gaan reizen: het gaat er niet meer alleen om dat we ons thuis of in de buurt, thuis kunnen voelen, maar we moeten ons ook thuisvoelen in de stad en zelfs binnen de natie. Dit koppelen van 'privé'-gevoelens aan het publiek domein is heel vanzelfsprekend geworden: alle politici spreken de taal van 'thuisvoelen', het CBS en SCP peilen of inwoners van Nederland zich inderdaad wel thuisvoelen en sommige burgers zijn boos als ze zich niet meer publiekelijk kunnen thuisvoelen. Ze claimen een emotionele band met hun nationale huis en concluderen dan al snel dat ze zich méér thuis zouden voelen als anderen er niet zouden zijn, of als nieuwkomers ten minste af zouden blijven van hun tradities. Burgerschap is nu sterk cultureel gedefinieerd: minder materieel, meer emotioneel. Deze emotionele banden van het culturele burgerschap komen deels in plaats van de sociale banden van de verzorgingsstaat. Zowel in de versterking van het cultureel burgerschap als in de vermindering van het sociale, speelt de verhuiselijking van de politiek een doorslaggevende rol. Zo is zich 'Nederlander voelen'

sterk gekoppeld geraakt aan zich 'thuis' kunnen voelen. Daarnaast kunnen we steeds minder verwachten van de sociale staat die ons zo nadrukkelijk aan de keukentafel vertelt dat we het zelf thuis zullen moeten opknappen. Het collectieve zit nu niet meer in de gedeelde solidariteit van allen met allen, zoals in de verzorgingsstaat, maar in de gedeelde emotionaliteit: bij wie voel ik me werkelijk thuis? *I only care for those I care for.*

Wat we als privé en wat we als publiek beschouwen, is dus drastisch aan het veranderen. We moeten het normaal vinden dat de overheid aan de keukentafel aanschuift, ten minste als we hulpbehoevend zijn. En we moeten ons thuisvoelen buiten ons eigen huis; beleid is erop gericht om ons thuis te laten voelen in onze buurt, stad en land. Deze dubbele verhuiselijking van de politiek – 'de lokale politiek komt bij u thuis' en 'de nationale politiek is uw thuis' – moeten we in hun samenhang begrijpen. Er is sprake van 'staats'-interventies achter-de-voordeur, van vergaande overheidsbemoediging met burgers die niet of weinig zelfredzaam zijn. Tegelijkertijd verandert de publieke sfeer, nu 'thuisvoelen' zich, vanuit de privésfeer, als een noodzakelijk te ervaren emotie tot ver in de natie verspreidt.

Affectief burgerschap

Deze vorm van verhuiselijking door de politiek, waarbij burgers wordt geleerd om, 'thuis', méér voor elkaar te voelen en méér voor elkaar te doen, streeft naar versterking van 'affectief burgerschap'. Burgers moeten zich onderling meer verbonden gaan voelen, meer aan elkaar gelegen laten liggen; ze moeten affectiever worden, vooral in eigen kring. Deze veranderingen in sociale rechten leiden dus tot nieuwe plichten voor burgers, tot nieuwe emotionele verhoudingen. Hierin blijken de meest kwetsbaren aan het kortste eind te trekken: zij hebben vaak de zwakste netwerken, ondanks alle zalvende woorden over 'eigen kracht'. Omdat de nieuwe beleidsfilosofie uitstraalt dat mensen vooral moeten zorgen voor degenen om wie ze geven, in hun nabijheid, wordt pijnlijk duidelijk dat er het minst wordt gegeven om de mensen die de hulp het meeste nodig hebben. Zij blijven sterk afhankelijk van professionele ondersteuning – juist ook als ze thuis moeten blijven wonen omdat er geen collectieve voorzieningen voor hen meer bestaan, zoals vroeger de verzorgingshuizen. Aangezien zij geen sterk thuis hebben, pakt de gedachte van nabijheid negatief voor hen uit. In plaats van te benadrukken dat zij steun van 'nabij' zouden moeten krijgen, uit de 'huiselijke' sfeer, zou hun wereld juist vergroot moeten worden, zouden zij uit hun eigen, huiselijke wereld gehaald moeten worden en in contact gebracht met mensen die het in het leven meer getroffen hebben. De verhuiselijking van het sociaal burgerschap heeft de ongelijkheid in Nederland versterkt.

Dat komt omdat we 'in huis' graag verkeren met mensen die op ons lijken: solidariteit is makkelijk in eigen kring op te brengen. Maar, anders dan de Wmo gokte, veel moeilijker met anderen bij wie we ons niet 'thuis' voelen, die we niet in onze nabijheid tegenkomen (of dulden). Deze opsluiting onder gelijkgezinden zien we niet alleen op het niveau van het huishouden of de buurt. Ook de verhuiselijking van de natiestaat heeft sterk uitsluitende effecten gehad. Dat is geen verrassing als we thuisvoelen beter begrijpen. Thuisvoelen is namelijk een heel selectieve emotie: je écht thuisvoelen doe je maar bij heel weinig mensen, en lang niet overal. Veel Nederlanders zeggen dat zij zich niet meer thuisvoelen in hun land, omdat er migranten zijn die er zulke andere, traditionele gedachten en gedrag op na houden. Als een natie als een huis wordt beschouwd, als een thuis moet voelen, dan is er maar heel weinig ruimte voor verschil: van familieleden verdragen we immers ook niet dat zij heel anders zijn, want dan voelen we ons niet meer thuis. Niet toevallig zijn populistische, of beter: nativistische politici zich sterk gaan maken voor 'thuis'. Dit gebeurt het sterkst onder partijen van de *radical right* zoals de PVV en FvD die 'thuis zijn', 'thuisvoelen' en 'thuis horen' tot de kern van hun gedachtegoed hebben gemaakt. Zij definiëren een deel van de Nederlanders als *natives*, die ergens thuishoren en daarom meer recht hebben om zich thuis te voelen dan nieuwkomers, de *non-natives*.

Dit nativisme manifesteert zich ook in discussies over de verzorgingsstaat wanneer voorzieningen vooral geclaimd worden voor de 'eigen inwoners'. Dit zogenaamde *welfare chauvinism* ontmoet veel kritiek, onder andere omdat nieuwkomers juist door gebruik te maken van de voorzieningen van de verzorgingsstaat in de samenleving integreren. Maar te weinig wordt onderkend dat de lokale verhuiselijking van het sociaal beleid – het accentueren van nabijheid en het verwachten van steun vanwege verwantschap – ook sterk chauvinistische trekken heeft: het beleid verwacht geen solidariteit van ons met anderen die heel anders zijn, maar juist met mensen die ons nabij zijn. Waar de verzorgingsstaat ooit gebouwd was op anonieme solidariteit, tussen mensen die fysiek en mentaal op grote afstand van elkaar staan, daar leidt het omarmen van nabijheid, van proximateit, tot afbrokkeling van echte solidariteit: je bekommeren om anderen die anders zijn.

Preciezer omschrijven

Daarmee hoeven we overigens nog niet iedere vorm van nabijheidsbeleid af te schrijven. We moeten alleen wel veel preciezer omschrijven waarvoor en wanneer dat zinvol kan worden ingezet. Dat iedereen nu 'nabij werken' omarmt, zou op zich al wantrouwen moeten wekken. Zo is het een ijdel doel om spontaan veel zorg te verwachten tussen mensen die sterk verschillen, maar het kan natuurlijk geen kwaad als zij zich in ieder geval fatsoenlijk ten opzichte van elkaar gedragen. Nabijheidspolitiek gericht op 'amicaliteit' is zelfs broodnodig in wijken waar mensen als 'nabije vreemden' bij elkaar wonen en elkaar voortdurend tegenkomen. Amicaliteit is een minimale norm voor het samenleven; geen maximalistisch doel waarin iedereen zich affectief bij anderen betrekken moet voelen of daardoor wordt aangespoord door overijverige sociale professionals.

Overigens weten sociale professionals dat zelf het beste: al te grote ambities (de eindeloze aansporingen om 'het verschil te maken') leiden tot grote teleurstellingen en afhakende cliënten en bewoners. Dat sociale professionals zich de nieuwe taal van nabijheid en maatwerk zijn gaan aanmeten, toont vooral dat het beleid in Nederland sociale professionals veel te dicht op de huid zit. Als de voortdurend wisselende termen van het beleid zich al even snel manifesteren in het sociaal werk, dan weten we dat we een groot probleem hebben: de discretionaire ruimte van sociale professionals is blijkbaar tot een minimum gedaald. Politici en ambtenaren zijn met andere woorden veel te nabij. Ook hier zou het een goed idee zijn om afscheid te nemen van het idee van nabijheid, in dit geval van 'nabij beleid'.

Bronnen

- Boccagni, P., & Duyvendak, J. W. (2020). Making Home. In J. R. Bowen, N. Dodier, J. W. Duyvendak & A. Hardon (eds.), *Pragmatic Inquiry. Critical Concepts for Social Sciences* (pp. 205-218). New York: Routledge.
- Boccagni, P., & Duyvendak, J. W. (2021). *Homemaking in the public. On the scales and stakes of framing, feeling, and claiming extra-domestic space as "home"*. *Sociology Compass*, 2021;e12886.
- Bos, D., Wekker, F., & Duyvendak, J. W. (2013). Thuis best. Over het Nederlandse ideaal van zorg met behoud van zelfstandigheid. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (red.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Genneep.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken. Amsterdam: Van Genneep.
- Duyvendak, J. W. (2011). *The Politics of Home. Nostalgia and Belonging in Western Europe and the United States*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Duyvendak, J. W. (2017). *Thuis. Het drama van een sentimentele samenleving*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

- Duyvendak, J. W., Verplanke, L., & Lausberg, Y. (2018). Hoe huiselijk is de keukentafel? De ambivalenties van een informele setting. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens & L. Verplanke (red.), *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (pp. 49-71). Amsterdam: Van Gennep.
- Duyvendak, J. W., Reinders, L., & Wekker, F. (eds.) (2016). *Homing the Dutch: Politics and the Planning of Belonging*. Special issue *Home Cultures*, 13(2). Oxford: Taylor & Francis.
- Duyvendak, J. W., & Tonkens, E. (2018). Inleiding. De beloften van nabijheid en de verhuiselijking van de zorg. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens & L. Verplanke (red.), *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (pp. 7-27). Amsterdam: Van Gennep.
- Duyvendak, J. W., & Tonkens, E. (2018). Professionaliteit, democratie en solidariteit onder druk. Conclusie: de beloften van nabijheid nader beschouwd. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens & L. Verplanke (red.), *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (pp. 231-251). Amsterdam: Van Gennep.
- Duyvendak, J. W., & Wekker, F. (2015). Thuis in de Openbare ruimte? – Over vreemden, vrienden en het belang van amicaliteit. Den Haag: Platform31.
- Kešić, J., & Duyvendak, J. W. (2019). *The nation under threat: secularist, racial and populist nativism in the Netherlands*. *Patterns of Prejudice*, 53(5), 441-463.
- Ley-Cervantes, M., & Duyvendak, J. W. (2015). *Where is home? Why home is not at the same place in the USA and Europe*, *City*, 19(5), 766-769.
- Tonkens, E. (2014). *Is de participatiesamenleving inhumane?* *Geron* 16, 48.
- Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2013). Conclusie: een hardhandige affectieve revolutie. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (red.), *De affectieve burger: hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Jaarboek Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (pp. 233-248). Amsterdam: Van Gennep.
- Tonkens, E., Grootegoed, E., & Duyvendak, J. W. (2013). *Introduction: welfare state reform, recognition and emotional labour*. *Social Policy and Society* 12(3), 407-413.
- Van der Graaf, P., & Duyvendak, J. W. (2009). Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing. Een vergelijkend onderzoek naar de buurthechting van bewoners in Nederland en Engeland. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Verplanke, L., & Duyvendak, J. W. (2009). Eenzaam maar o zo autonoom. Over het thuisgevoel van zelfstandig wonende mensen met psychiatrische of verstandelijke beperkingen. *Sociologie*, 5(2), 300-315.
- Verplanke, L., & Duyvendak, J. W. (2010). *Onder de mensen? Over het zelfstandig wonen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Integraal werken

Hilde van Xanten & Silke van Arum

Mensen met hulpvragen en uitdagingen op meerdere leefgebieden hebben toegang tot zorg en ondersteuning. Daarbij ervaren ze dat deze tijdig, passend en samenhangend is en aansluit bij hun wensen en mogelijkheden. Dit is waar met een integrale aanpak naar wordt gestreefd. Het moet versnippering en verkokering in de hulpverlening tegengaan. Daarvoor is het nodig dat de betrokken professionals (en vrijwilligers) elkaar goed weten te vinden en met elkaar samenwerken. Uit recent onderzoek blijkt dat dit nog onvoldoende gebeurt. Daardoor wordt het ook moeilijker om maatwerk aan inwoners te bieden en om meer preventief te werken, iets wat veel gemeenten met hun sociaal beleid voorstaan. De centrale vraag in dit lemma is: wat is integraal werken en waarom is dit belangrijk? Wat werkt bij integraal werken en een integrale aanpak? En welke voorwaarden zijn helpend?

Wat is integraal werken?

Het woord 'integraal' duidt op allesomvattend, voltallig, volledig. Integraal werken kan als volgt gedefinieerd worden: *'een levensbrede, samenhangende en met betrokkenen afgestemde benadering van meervoudige vraagstukken van inwoner(s), waarbij de vragen van het hele gezin/huishouden centraal staan. Het streven is zo doelgericht en duurzaam mogelijk inwoners te ondersteunen – vroegtijdig, dichtbij en ter preventie van (escalatie van) problematiek – om zoveel mogelijk het leven te leiden naar eigen inzicht en mogelijkheden'* (Impactkaart Integraal werken Movisie, intern document, 2020, p. 2).

Dit vereist allereerst domeinoverstijgende samenwerking en afstemming tussen professionals met verschillende deskundigheden en werkwijzen. Het doel is tot een brede aanpak van de ondersteuning te komen die alle leefgebieden bestrijkt. In het vervolg van dit lemma wordt hiervoor de term 'integraal samenwerken' gebruikt. Daarnaast vereist integraal werken afstemming met alle gezinsleden of leden van een huishouden en met de informele netwerken. Het doel daarvan is om tot één, op elkaar afgestemd plan en passende uitvoering te komen. Hiervoor wordt de term 'integrale aanpak' gebruikt.

Noodzaak tot betere afstemming van hulp

De noodzaak om tot een betere afstemming van de hulpverlening te komen, kwam sterk naar voren in publicaties als *De Rotonde van Hamed* (Kruiter, De Jong, Van Niel & Hijzen, 2008) en *De dag dat Peter de deur dichttimmerde* (Kruiter & Pels, 2012). Hierover schreven Van Arum en anderen (2018): 'Deze [publicaties] gaven een heldere inkijk in de hulpverlening aan mensen met verschillende problemen. Het zijn voorbeelden van gezinnen waar tientallen professionals betrokken zijn, die vanuit hun eigen financiële, organisatorische en wettelijke kaders werken. De professionals wisselen elkaar in rap tempo af, werken langs elkaar heen en geven zelfs tegenstrijdige adviezen, met alle gevolgen van dien. De beide publicaties waren een noodoproep voor betere afstemming van de hulpverlening. Ze laten vanuit de ervaringen van cliënten de motivatie zien waarom integraal werken belangrijk is' (Van Arum, Verweij & Van der Veer, 2018, p. 5). Immers: de gesignaleerde verkokering, versnippering en discontinuïteit leidden tot niet-passende, niet-samenhangende en niet-tijdige hulp. De decentralisaties in het sociaal domein van rijk naar gemeenten per 2015 hielden de belofte in zich dit te doorbreken. Ze zijn ingezet vanuit de verwachting dat de gemeente haar inwoners sneller en beter kan helpen bij hun zorg- of ondersteuningsvragen. Men wilde ermee tegemoetkomen aan de behoefte aan meer nabijheid, integraliteit, preventie en ruimte voor

professionals. Dit vroeg – en vraagt – om domeinoverstijgende samenwerking; van gemeente tot school en van sociaal werk tot eerstelijns (gezondheids)zorg. Maar zeker ook in het gemeentehuis zelf, tussen de verschillende gemeentelijke afdelingen. Dit alles met het doel om een betere afstemming van ondersteuning en zorg te realiseren.

‘De decentralisaties hebben integraal werken als vertrekpunt. Het gaat niet langer om de formats van instituties, maar om het primaat van de oplossing.’

Pieter Hilhorst & Jos van der Lans in *placemat Nabij is beter: De beloften van de decentralisaties*. VNG/KING, 2015.

Integrale dienstverlening is een formeel doel van de Wet maatschappelijke ondersteuning uit 2015. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, publieke gezondheid, preventie, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. De Jeugdwet spreekt over integrale hulp aan de jeugdige en zijn ouders indien sprake is van multiproblematiek. Aan de vooravond van de decentralisaties constateerden gemeenten dat hulp en ondersteuning voor huishoudens met multiproblemen te gefragmenteerd was geworden (Van Arum & Lub, 2014).

Voorafgaand en ook nog na de decentralisaties groeide het aantal gemeenten dat met sociale (wijk)teams werkte. Het zijn teams die (in principe) ‘integraal, generalistisch, interdisciplinair en outreachend werken ten behoeve van de zorg- en dienstverlening die een bepaalde gemeente biedt aan haar inwoners in het kader van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet’ (Van Arum & Schoorl, 2016, p. 12). In 2019 gold dat voor zo’n 83% van de gemeenten die deelnamen in de periodieke landelijke peiling (Van Arum, Broekroelofs & Van Xanten, 2020). ‘Breed opgeleide en breed inzetbare professionals in “sociale wijkteams” moeten door hun integrale aanpak dwarsverbanden leggen tussen de drie gedecentraliseerde beleidsterreinen’ (Tonkens & Duyvendak, 2013, p. 4).

Integraal werken in de wijk impliceert:

- dat een groot deel van de ondersteuning en zorg dichtbij (gebiedsgericht) is georganiseerd;
- dat professionals laagdrempelig beschikbaar en zichtbaar zijn voor inwoners;
- kwaliteitswinst door intensieve samenwerking van verschillende disciplines in één team;
- dat waar nodig maatwerk mogelijk is;
- samenwerking tussen professionals, maar ook met cliënten, mantelzorgers en vrijwilligers;
- goede dosering (niet alles tegelijk) wanneer er verschillende vraagstukken spelen;
- prioriteren in samenspraak met de cliënt;
- doublures af laten nemen en langs elkaar heen werken verminderen;
- vroegtijdig, preventief interveniëren, zodat escalatie van problemen kan worden voorkomen.

Integrale aanpak en alliantie

Uit ervaringsverhalen van inwoners blijkt nog vaak (zie bijvoorbeeld *Ervaringsverhalen - een betere toegang tot het sociaal domein*) dat problemen die met elkaar verweven zijn, gescheiden worden opgepakt. Uit het onderzoek *Wat werkt bij integraal werken in de wijk: Cliënt en professional* (Van Arum et al., 2018) bleek duidelijk dat voor cliënten met meervoudige problematiek het contact met een professional die verantwoordelijk is voor (planvorming voor) ondersteuning van het hele huishouden, van groot belang is. ‘Deze professional is dus niet alleen het aanspreekpunt voor de cliënt, maar regisseert de ondersteuning die de cliënt en zijn/haar huishouden ontvangt van alle betrokken organisaties en zorgt daarmee voor afstemming en samenhang. Deze professional belichaamt daarmee het uitgangspunt van integraal werken; één huishouden, één plan, één regisseur.

Wanneer gezinnen niet steeds met dezelfde contactpersoon te maken hebben, schaadt dit hun vertrouwen' (Orobio de Castro et al., 2002; Steketee & Vandenbroucke, 2010 in Van Arum, Verweij & Van der Veer, 2018, p. 21). De cliënt en professional gaan idealiter zowel een taak- als een persoonlijke alliantie aan. De samenwerkingsrelatie tussen cliënt en professional is een belangrijke voorspeller van succes van het ondersteuningstraject. Als de professional beschikbaar en bereikbaar is en de leefwereld van het huishouden kent, dan zal deze bij de integrale aanpak beter in staat zijn verbindingen te leggen met informele en formele partijen die van betekenis kunnen zijn voor het huishouden.

Wanneer professionals van het sociaal team en van de algemene voorzieningen in een wijk of dorp (breed sociaal werk, onderwijs, eerstelijns gezondheidszorg) elkaar bovendien regelmatig opzoeken en signalen en patronen in hulpvragen bespreken, krijgen zij meer beeld van wat nodig is in de wijk of het dorp en wat dit van hun integraal werken vraagt.

Integraal samenwerken in de praktijk

Succesvol samenwerken en vooral succesvol blijven samenwerken is een opgave. Het onderzoek *De Sterkste Schakels* (Udo et al., 2019) laat zien dat integrale samenwerking tussen jeugdgezondheidszorg, wijkteam en onderwijs complex is. Succesvolle samenwerking vraagt om structurele investering op alle niveaus. Uit verschillende landelijke evaluaties zoals Eerste evaluatie Jeugdwet (2018), Terugblik Toezicht Sociaal Domein 2016-2020 (2020) en SCP-rapport Sociaal Domein op koers? (2020) blijkt dat integraal werken in de praktijk vaak nog niet goed genoeg tot stand komt, en beter kan én moet.

Integraal werken kent in de praktijk onder andere de volgende uitdagingen:

- Onvoldoende samenwerking en afstemming tussen de diverse domeinen die hun eigen aparte financieringsstromen hebben, met als gevolg dat één gezamenlijk plan voor het hele huishouden ontbreekt. De hulpvragen worden gefragmenteerd opgepakt en de verschillende gemeentelijke afdelingen en/of maatschappelijke organisaties gaan ieder met een onderdeel aan de slag. Hier speelt vaak ook verschil in financiering en verantwoording een rol.
- Hulpvragen van inwoners worden door professionals in de toegang te snel geduid en opgepakt als aanvragen voor gemeentelijke voorzieningen, en worden vooral getoetst op rechtmatigheid. In die benadering klinkt een medisch model door met gerichtheid op (afzonderlijke) indicaties en verstrekkingen.
- Kostenbesparingsopgaven waar veel gemeenten in het sociaal domein mee te maken hebben, kunnen leiden tot het inzetten van suboptimale oplossingen die niet het gewenste effect hebben (zie het ervaringsverhaal *Het liefst wil ik ondersteuning op alle levensgebieden*, 2021).
- Professionals voeren regelmatig aan dat privacywetgeving integraal werken over de domeinen heen niet mogelijk zou maken.
- Uitvoerend professionals, teamleiders en beleidsmakers kunnen niet terugvallen op een gedeelde visie, leidende principes voor beleid én uitvoering, een heldere opdracht voor de uitvoering met daarbij aansluitende randvoorwaarden zoals mandaat, tijd en middelen.
- Samenwerking heeft onvoldoende prioriteit, waardoor het niet structureel wordt opgepakt en opgenomen in het takenpakket. Professionals kunnen daardoor buiten hun eigen aanbod onvoldoende vraaggericht werken en zorgen voor verbindingen.

Er zijn gelukkig ook verhalen van inwoners die (uiteindelijk) in goed overleg met de coördinerende of regisserende professional samenhangende hulp krijgen. In die gevallen is de integrale aanpak succesvol.

Manon is een alleenstaande moeder. Haar zoontje Mees van bijna negen jaar heeft een verstandelijke beperking en heeft extra ondersteuning nodig. Er volgt een lange zoektocht naar passende hulp. Eenmaal aanbeland bij het wijkteam, wordt Manon aan Sivita gekoppeld. Naderhand vertelt

Manon hierover: 'Ik was eerst huiverig, maar Sivita is geweldig. Ik had voor het eerst het idee dat er iemand naar me luisterde. We hebben samen een plan gemaakt met wat ik nodig heb en wat daarvoor moet gebeuren. Bij Sivita kan ik alles op tafel gooien. Ze heeft me bijvoorbeeld verteld welke mogelijkheden en regelingen er zijn, ik had zelf geen idee. Het contact is heel prettig. Als ik niets van me laat horen, neemt ze vanzelf weer contact op. Ik kan echt op haar terugvallen.' (Van Arum, 2020). Manon vindt dus uiteindelijk een medewerker van het sociaal team, die in goed overleg passende ondersteuning op verschillende leefgebieden voor haar gezin regelt. Vervolgens blijft ze benaderbaar en beschikbaar voor hen.

Ook zijn er sterke praktijkvoorbeelden van integraal samenwerken, zoals het project Op Koers van de Houtense Werktafel, gericht op participatie en zorg en ondersteuning, het project Optimaal Leven in Drenthe, gericht op brede ondersteuning van mensen met ernstige psychische problematiek en KOOS in Utrecht voor jeugdhulp. Gemeenschappelijke noemers daarin zijn:

- Er is één vaste professional voor het hele huishouden; deze professional is het vaste aanspreekpunt, regisseert zo nodig de zorg en ondersteuning, zorgt voor afstemming en samenhang en biedt waar nodig praktische hulp en lichte ondersteuning.
- De inwoner staat centraal en heeft zeggenschap/regie over het eigen leven en de ondersteuning; de ideeën en wensen van de inwoner zijn uitgangspunt bij het vaststellen van de doelen om de situatie te verbeteren.
- Alle relevante leefgebieden zijn in beeld.
- Er wordt multidisciplinair samengewerkt vanuit een brede blik op alle leefgebieden.

Wat werkt bij integraal werken?

In de uitvoerings- en beleidspraktijk van het sociaal domein heeft men vaak wel de intentie om domeinoverstijgend samen te werken zodat inwoners tijdig, samenhangend en passend worden ondersteund. In de praktijk gaat het echter vaak moeizaam. Hoe zou dit beter kunnen? Hierna zijn een aantal werkzame elementen op een rij gezet die behulpzaam kunnen zijn. Vier perspectieven worden onderscheiden, allereerst dat van de inwoner, ten tweede dat van de professional, ten derde dat van de organisatie en als vierde het perspectief van beleid en bestuur. In een filmpje van Hogeschool Utrecht wordt uitleg gegeven over de vier perspectieven, vensters genoemd, en de samenhang daartussen.

Inwoner/huishouden (integrale brede aanpak)

- Inwoners voeren (in principe) regie over hun eigen leven en hebben zeggenschap over de geboden zorg en ondersteuning die zij daarbij nodig hebben. Ervaringen, wensen en ideeën op alle relevante levensdomeinen kunnen worden ingebracht, eventueel met hulp van een naaste of onafhankelijk cliëntondersteuner, die zo nodig helpt om de kloof te dichten tussen de inwoner en instellingen. Met hulp van professional(s) wordt de stip op de horizon bepaald en de stappen daarnaartoe. De wensen en ideeën van inwoners en hun naasten zijn daarin het vertrekpunt.
- Inwoners dragen bij aan een gezamenlijke probleem- en krachtenanalyse.
- Inwoners die eigenaarschap ervaren en deel kunnen nemen aan overleg, planvoering en uitvoering ervaren dat de geboden hulp beter passend is en zijn meer gemotiveerd voor het ontvangen van hulp. Regie ervaren en gemotiveerd zijn, zijn belangrijke elementen in het doen slagen van het ondersteuningstraject.
- Er is één gezamenlijk plan dat inzichtelijk is voor de inwoner, waarin acties en afspraken zijn geprioriteerd en vastgelegd, zoals in Samen1plan en Instrument Wat telt.
- Inwoners evalueren de voortgang met regelmaat met de betrokken professional(s) en/of hun sociaal netwerk.

Professionals en integraal werken

- Integraal werkende professionals sluiten aan bij de probleembeleving van de inwoner of het huishouden. Behoeften en wensen van de inwoner of het huishouden zijn vertrekpunt voor het vaststellen van de doelen en het maken van een plan van aanpak. De inwoner bepaalt in principe de stip aan de horizon (de gewenste situatie). Het stellen van doelen is alleen zinvol wanneer het huishouden vindt dat dit de juiste doelen zijn om de gewenste situatie te bereiken. De professional helpt hierin te prioriteren.
- De coördinerend of regisserend professional is een zogenaamde generalist of T-shaped professional, die beschikt over een brede basiskennis op alle leefgebieden. Ook beschikt de professional over generieke competenties om met inwoners in gesprek te gaan, breed uit te vragen en te signaleren.
- De coördinerend professional betreft tijdig andere professionals en vrijwilligers erbij en zorgt voor afstemming en samenhang in de geboden zorg en ondersteuning.
- Professionals bespreken met elkaar welke patronen of terugkerende thema's zij zien bij meervoudige problematiek. Zij maken dit aanhangig bij het management van hun organisatie en/of de gemeente, wat mogelijk tot bijstellingen leidt.
- Professionals kunnen, rekening houdend met privacywetgeving, toch integraal werken over de domeinen heen, zoals beschreven in het artikel Gegevensverwerking in het sociaal domein (Van Xanten & Alderliesten, 2021).

Beleid en organisatie zijn dienend om voor de inwoner te komen tot samenhangende en passende zorg en ondersteuning, die aandacht heeft voor alle leefgebieden.

Organisatie (zowel maatschappelijke organisaties als de gemeente)

- Er zijn werkafspraken en -processen die maken dat professionals zonder (veel) moeite domeinoverstijgend kunnen samenwerken aan een gezamenlijke aanpak.
- Er is mandaat voor de coördinerende/regisserende professional, zodat samenwerkingspartners en -instanties vlotter meegaan in diens advies of overstijgende aanpak.
- Er is menskracht, tijd en een verantwoorde caseload die passen bij de opdrachten aan de medewerkers. Gemeentelijk consulenten/klantmanagers/sociaalteamleden en partijen in de sociale basis zijn in de gelegenheid om met elkaar af te stemmen over wie wat kan oppakken en betekenen. De professionals hebben reflectietijd om te leren en te verbeteren.
- Er is een vrij inzetbaar teambudget of maatwerkbudget, waardoor professionals direct hulp kunnen bieden als snelheid geboden is.

Beleid en bestuur

- Gemeente, vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en inwoners hebben (uitgewisseld over) een gezamenlijke visie op ondersteuning en zorg alsmede op integraal werken. De gemeente heeft leidende principes benoemd; dit zijn vuistregels die richting geven aan zowel beleid als uitvoering, wat helpt om de lijnen kort te houden.
- Ervaringen van inwoners met het integraal werken en de integrale aanpak worden bijeengebracht. Vervolgens wordt met inwoners besproken hoe deze informatie te duiden en wat dit betekent voor het 'richten (visie/beleid), inrichten (organiseren) en verrichten (uitvoeren)'. Er zijn heldere, naar type professional gedifferentieerde opdrachten voor de sociaal teams, gemeentelijke afdelingen en maatschappelijke organisaties, waarvan is nagegaan of zij zich hierin kunnen vinden.
- In lijn daarmee worden de randvoorwaarden ingevuld qua menskracht en middelen, kennisontwikkeling en intervisie van professionals.
- Veelvoorkomende problematiek en de gekozen oplossingen worden gemonitord en er wordt bekeken of andere oplossingen mogelijk beter aansluiten bij (het leven van) mensen.

Uitdagingen voor de komende jaren

Veel gemeenten werken met sociaal (wijk)teams in de toegang tot het sociaal domein en bij de ondersteuning. De oorspronkelijke ambitie van veel gemeenten was om vanuit deze teams dichtbij en laagdrempelig aan te sluiten bij inwoners en outreachend te werken. Uit de peilingen onder gemeenten (Van Arum, Broekroelofs & Van Xanten, 2020) komt steeds naar voren dat de teams nog onvoldoende toekomen aan preventief werken, vroegsignalering en outreachend werken. Daar ligt een uitdaging, niet alleen voor de sociaal teams, maar daarmee ook voor hun samenwerkingspartners.

Voorjaar 2022 stuurde de staatssecretaris van VWS de *Hoofdlijnenbrief toekomst Wmo* en ook de brief *Hervormingen jeugdzorg* naar de Tweede Kamer. De focus ligt op het samenwerken aan een betere uitvoeringspraktijk, waaronder professionalisering van wijkteams. Ook samenwerken in de wijk en het stimuleren van domeinoverstijgende samenwerking staat hoog op de agenda. Dit zijn de belangrijkste uitdagingen voor het realiseren van passende, samenhangende en tijdige ondersteuning van en zorg voor inwoners.

Bronnen

- Binkhorst, J. (2021). Lokaal en integraal werken aan participatie. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht/Movisie.
- KPMG (2019). Basisfuncties voor lokale teams in kaart: De route en componenten onder de loep. Utrecht: KPMG.
- Kromhout, M., Van Echtelt, P., & Feijte, P. (2020). Sociaal Domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid. Den Haag: SCP.
- Kruijter, A. J., & Pels, C. (2012). *De dag dat Peter de deur dichttimmerde*. Amsterdam: Van Gennep.
- Kruijter, A. J., De Jong, J., Van Niel, J., & Hijzen, C. (2008). De Rotonde van Hamed: Maatwerk voor mensen met meerdere problemen. Den Haag: NICI Institute.
- Toezicht Sociaal Domein (2020). Terugblik Toezicht Sociaal Domein 2016-2020. Utrecht: TSD.
- Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2013). Onderzoeksvoorstel De beloften van nabijheid.
- Udo, N., Sondeijker, F., Janssen, E., Beckers, M., & Weghorst, M. (2019). De Sterkste Schakels. Utrecht: NCJ, NJi, Verwey-Jonker Instituut.
- Van Arum, S. (2020). 'Ik had voor het eerst het idee dat er iemand naar me luisterde'.
- Van Arum, S., Broekroelofs, R., & Van Xanten, H. (2020). Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019). Utrecht: Movisie.
- Van Arum, S., & Lub, V. (2014). Wat gemeenten van sociale wijkteams verwachten. Utrecht: Movisie.
- Van Arum, S., Redeker, I., Stouthard, L., Verweij, S., & Van Xanten, H. (2021). Werkzame elementen bij integraal werken: Vraagverheldering en planvorming; samenwerken aan een oplossing als cyclisch proces. Utrecht: Programma Integraal Werken in de Wijk.
- Van Arum, S., & Schoorl, R. (2016). Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015). Utrecht: Movisie.
- Van Arum, S., Verweij, S., & Van der Veer, K. (2018). Wat werkt bij integraal werken in de wijk: Cliënt en professional. In vertrouwen samenwerken aan een oplossing. Utrecht: Programma Integraal Werken in de Wijk.
- Van Xanten, H., & Alderliesten, H. (2021). Gegevensverwerking in het sociaal domein. Utrecht: Movisie.

- www.integraalwerkenindewijk.nl
- www.kennisbouwstenen.nl
- www.maatwerkmultiprobleemhuishoudens.nl
- www.movisie.nl/toegang
- [integraal werken in het sociaal domein](#) (een filmpje van Hogeschool Utrecht)

Relationeel Sociaal Werk(en)

Kristel Driessens

Relationeel werken is een hoeksteen van het sociaal werk. Sociaal werkers maken verbinding met kwetsbare burgers in de samenleving en ze gaan met hen op weg. Dat vraagt relatie-opbouw. Die krachtgerichte werkrelatie, waarin via nabijheid een basis van vertrouwen wordt opgebouwd, is de kern waarop een traject of veranderingsproces zich kan enten. Elke sociaal werker vertrekt vanuit dat relationeel werken. In elke pijler van het sociaal werk: in maatschappelijk werk, waarbij cliëntgericht gewerkt wordt (social casework/individu- of gezinsgericht werk), in groepswork en in gemeenschapswerk (samenlevingsopbouw of community work) staat de relatie met de cliënt, de deelnemer, de burger centraal. Dit hoofdstuk start met het definiëren van relationeel sociaal werk, waarbij gebruik gemaakt wordt van de internationale literatuur. Vervolgens behandelt het achtereenvolgens de gevaren van relationeel werken, en hoe de kracht ervan ontluikt via cliëntgericht onderzoek.

Naar een definitie van Relationeel Sociaal Werk

Voor het omschrijven van relationeel sociaal werk, baseren we ons op het denken van Fabio Folgheraiter die in zijn boek *Relational social work* pleit voor 'a close partnership and reciprocity between expert systems and the society', vanuit de doelstelling:

Social Work must enter reflexively into the everyday life of a subject (a person, family or a local community) in order to support or reinforce life change through the agency of that subject itself, however weak its capacity to act at the start. (Folgheraiter, 2007: 266).

In relatie gaan met kwetsbare mensen vereist nabijheid, een invoegen en onderdompeling in hun leefwereld. Het vraagt samenwerken, omgaan met leefwereldbotsingen en continue reflectie. Relationeel sociaal werk is een theorie maar ook een methodologie en een stijl van werken in de professionele praktijk.

Wat zijn dan de methodische kenmerken? Relationeel sociaal werk doet een appel op het actorschap van de betrokkenen en profileert zich als netwerkversterkend werken. De hulpverleningsrelatie wordt geduid als een authentieke relatie waarin zich betekenisvolle acties ontwikkelen tussen de sociaal werker – die via zijn expertrol technisch-methodologische vaardigheden, objectiviteit en rationaliteit inbrengt – en de cliënt, gebruiker of bewoner – die vanuit zijn rol essentiële ervaringskennis inbrengt. De oplossing wordt gezamenlijk uitgewerkt of gebouwd met de stenen die beiden in de relatie brengen. Op basis van een opgebouwde vertrouwensrelatie zet elk taakgericht zijn krachten in. Het sociale wordt betrokken en geactiveerd waar mogelijk.

De sociaal werker faciliteert, motiveert, bemiddelt, spiegelt, herformuleert, is nabij, werkt dialoog gestuurd en creëert de voorwaarden. Vanuit een krachtgerichte benadering ziet ze¹ men-

¹ De auteur heeft ervoor gekozen om de sociaal werker of hulpverlener als 'zij' te benoemen. Het merendeel van deze professionals zijn vrouwen. Daarom lijkt het ons rechtvaardig en realistisch om hen op deze manier te erkennen voor hun werk.

sen met een ondersteuningsbehoefte als actoren die de capaciteiten en mogelijkheden in zich dragen om de vereiste verandering te bereiken. Of in de woorden van Fogeraither (2007: 268): *'She oils the wheels of a societal dynamism that is already oriented towards a solution, but which is currently blocked or insufficient.'* Dit overstijgt de probleemgerichte kijk, waarbij gefocust wordt op de analyse van problemen, zwakheden en beperkingen.

Relationeel sociaal werk legt de focus op capaciteiten en de versterking van sociale netwerken om verandering te ondersteunen. Ruch e.a. (2010) weerleggen in hun boek *Relationship-based social work* de kritiek dat dit sociaal werk sociale problemen individualiseert. Het welzijnsprobleem/werkobject is immers niet de persoon maar een dysfunctioneel systeem van personen in relatie tot elkaar en vanuit die zienswijze wordt het werken met het netwerk een evidentie.

De erkenning van het belang van de economische, politieke en sociale context waarin cliëntsystemen ingebed zitten, vermijdt de polarisatie tussen een individuele en structurele benadering (Ruch e.a., 2010). Kortom, relationeel sociaal werk bevordert de ontwikkeling van het mogelijke. Daarbij is men zich ook bewust van zwakheden en beperkingen en accepteert men de krachten en kwetsuren van de betrokken personen. Oplossingen vergen synergie, openheid en vertrouwen, een circulair, dynamisch en structureel proces van verbetering.

De laatste decennia zit deze benadering in de lift, met de ontwikkeling en gebruik van methodieken als casemanagement, taakgerichte hulpverlening, mentoring en coaching, outreachend werken, bemoeizorg, arbeidstrajectbegeleiding, opvoedingsondersteuning, gezinsbegeleiding en woonbegeleiding.

Ook in de sector van armoedebestrijding pleiten enkele invloedrijke academici voor 'back to relational work'. Lister (2020) en Krumer-Nevo (2020) spreken over een relationele benadering van armoede in het sociaal werk, waarbij ze aandacht hebben voor de multidimensionaliteit van armoede, voor afwezigheid van adequate bronnen en geen stem hebben. In hun relationele armoede-analyse wijzen ze op de vele beperkingen die mensen in armoede ervaren in hun levensomstandigheden en keuzevrijheid (zie ook Amartya Sen, besproken door Driessens, 2018). Via een langdurig engagement werkt de sociaal werker aan duurzame resultaten op individueel niveau, aan kritisch bewustzijn dat ook leidt tot structurele verandering. Ze wil problemen aanpakken bij de wortels en drempels wegwerken maar ook in dialoog werken aan systeemverandering via intensere engagementen.

Het gevaar van ongelijkheid in de sociaal werkrelatie

De evolutie naar meer zakelijke dienstverlening en kortdurende hulpverlening zet dit relationeel sociaal werk onder druk. Wanneer het niet in zijn volledige draagwijdte kan worden toegepast, brengt het ook risico's en gevaren met zich mee. Een hulpverleningsrelatie is immers in wezen een asymmetrische relatie, een ongelijke relatie tussen een sociale professional (die vanuit zijn kennis en expertise opereert) en een kwetsbare persoon, die vastzit in een ongewenste sociale situatie. Heel wat kritische sociologen hebben zich in deze kwestie verdiept. We brengen kort het denken van Foucault, Habermas en Sennett over ongelijkheid in het sociaal werk onder de aandacht.

Foucault laakte het paternalisme en de disciplinaire macht in de verzorgende beroepen. In zijn studie *Surveiller et punir* beschreef hij de ontwikkeling van de positieve en productieve biomacht (het reguleren van het sociale leven door de wetenschap), die als doel heeft het leven in een samenleving veilig te stellen en te versterken. Via systemen van straf en beloning, dwang en verleiding, worden gedragsregels of normen opgelegd en geïnterioriseerd. In een moderne maatschappij hebben openlijk geweld en dwang op die manier plaats gemaakt voor subtielere en minder opvallende vormen van dwang. Het sociaal werk speelt een centrale rol in de verwezenlijking daarvan (Keulartz, 1987: 91-118).

Via spiegelen en confronteren werken sociaal werkers aan aanpassing/assimilatie aan de maatschappelijke normen.

Voorals mensen uit de lagere klasse, die dieper in de problemen geraakten en sterker afhankelijk werden van overheidshulp, worden meer geconfronteerd met dit controleapparaat en ervaren daarom sociaal werk vooral als sociale controle. *Het is belangrijk om reflectief te blijven over dergelijke interventies (zie ook Boxstaens & Serrien, 2019). Wat doen we met de vertrouwensrelatie? Werken we ten dienste van de cliënt ter verruiming van zijn handelingsmogelijkheden of werken we eerder beperkend? Het denken van Foucault over macht wordt zo een pleidooi voor reflexiviteit en voor kritisch staan tegenover normalisering of het verdrukkende discours.*

Habermas ontwikkelde in zijn *Theorie des kommunikativen Handelns* (1981) extra inzichten, omdat hij de handelings- en systeemtheorie integreert. Daarmee laat hij de betrokkenen ook actor zijn in dat sociaal werk. De cliëntenrol die vorm krijgt in het stelsel van sociale voorzieningen en verzorgingsarrangementen, ziet hij als een sociale rol, waarlangs systemen de leefwereld binnendringen. Het communicatieve handelen, waarin individuen via open, eerlijke en ongedwongen dialoog op basis van gelijkwaardigheid een consensus bereiken over gemeenschappelijke doelen en acties die sociale integratie en solidariteit versterken, wordt te vaak vervangen door strategisch of doelrationeel handelen, wat geleidelijk aan zorgt voor de kolonisering van de leefwereld.

Habermas beschreef hoe bureaucratische organisaties normen van efficiëntie stellen boven persoonlijk hulp- en dienstbetoon. Door schaalvergroting en standaardisering wordt de afstand tot de cliënt steeds groter. De cliëntenrol of de gerichtheid op zelfredzaamheid gaat dan niet gepaard met een vergroting van de mogelijkheden tot zelfbepaling, maar leidt tot toenemende afhankelijkheid van overheidsinstellingen. Eigen aan de visie van Habermas is dat hij naast het waarnemers- ook het deelnemersperspectief hanteert. Hij beschrijft deze processen niet als onontkoombare en onomkeerbare ontwikkelingen, maar ziet ook reactiemogelijkheden bij het sterker en hechter worden van de communicatieve structuur en in een groeiend vermogen om verzet te bieden tegen deze ontwikkelingen (Keulartz, 1987: 129-147).

Sennett_bouwt hierop verder. Caritas omschrijft hij als stigmatiserend, omdat hulpvragers herleid worden tot beschaamde, afhankelijke, stemloze ontvangers. Maar ook de verzorgingsstaat bleek mensen te herleiden tot een nummer, een dossier, een geval waarop bepaalde wetten en regelingen van toepassing waren en waarbij er te weinig naar mensen met zorgbehoeften geluisterd werd (Sennett, 2003). Daarom pleit hij voor dialogische samenwerking waarbij hij het belang van luisteren, het bewustzijn van het verschil in positie en waarachtige wederkerigheid centraal stelt. Hij ziet een goede sociaal werker als een nieuwsgierige, dialogische luisteraar die empathie aan de dag weet te leggen en zich de vaardigheid van de aanvoegende wijs eigen heeft gemaakt en die oog voor structurele oorzaken en voorstellen voor sociale hervorming ontwikkelt (Sennett, 2012). Dit vereist een relatie waarin de betrokkenen accepteren dat ze niet alles in de ander kunnen begrijpen, wat zorgt voor achting en wederkerigheid in de relatie (Spierts & Gradener, 2021).

Kritische sociologen stellen vast dat maatschappelijke verwachtingen en organisatorische belangen het empowerende karakter van relationeel sociaal werk kunnen bedreigen. Sociaal werkers lijken de softe agenten van de verzorgingsstaat (zie ook Lipsky), die cliënten voorbereiden op meer persoonlijke verantwoordelijkheid, die zich inschakelen in het dwingende activeringsdenken en in een controleregime om besparingen te verantwoorden, die mensen in armoede straffen en reguleren, in plaats van ondersteunen in het bereiken van een menswaardig bestaan of empowerment stimuleren. Die sociologen leggen controlerende en paternalistische praktijken bloot die autonomie bedreigen. Ze wijzen op het gevaar van machtsrelaties in het sociaal werk

en hebben aandacht voor spanningen vervat in relationeel sociaal werk. Het is belangrijk om deze theoretische inzichten te blijven toetsen in de sociaalwerkpraktijk om alert te blijven op processen van stigmatisering en verafhankelijkheid die in het relationeel sociaal werk kunnen sluipen.

De kracht van de relatie

Ondanks de beschreven gevaren is het belangrijk om de krachten van de relatie ook in te kleuren. Praktijkgericht onderzoek met aandacht voor het cliëntperspectief biedt zicht op die krachten (Driessens, 2003; Driessens & Van Regenmortel, 2006).

Ongelijkheid als vertrekpunt – relationele ongelijkheid als breekpunt

Ook cliënten ervaren een relatie met een sociale professional als een ongelijke relatie. Inhoudelijke ongelijkheid wordt door mensen die hulp ontvangen meestal niet als problematisch ervaren. Wanneer mensen (soms veel te laat) een appel doen op een sociaal werker, dan verwachten ze een deskundige die over meer kennis en vaardigheden beschikt, zodat deze hun problemen kan oplossen. Vanuit de rol van gids, vakman, onderhandelaar en ondersteuner/stimulator kan zij met hen samenwerken.

Voor de beleving van ongelijkheid op relationeel niveau creëert drempels en knelpunten in de begeleiding. Sociaal werkers lijken zich niet altijd bewust van de impact van hun handelen, van de inhoud en wijze van communiceren en van het belang van hun non-verbale communicatie. Cliënten ervaren drie kenmerken in hulpverleningsrelaties als verafhankelijkend. Het gaat om afstandelijkheid in de relatie, bij voorbeeld via het beklemtonen van statusverschillen, om een sterk bureaucratisch karakter in de begeleiding en om een paternalistische houding: ‘Maar die zat er zo... zoals God in Frankrijk zat die daar aan zijn bureau en “Madammeke, vertel het eens, wat is uw probleem?”’ (Greet, moeder van twee kinderen).

Daartegenover staan drie kenmerken die als versterkend en verbindend ervaren worden. Het eerste kenmerk is nabijheid, waarbij mensen in armoede verwijzen naar begeleiders die tijd kunnen nemen om een vertrouwensrelatie op te bouwen en die zich als mens durven tonen. Het tweede kenmerk is de gepersonaliseerde aanpak of hulp op maat van de betrokkene en zijn gezin en als derde kenmerk onderscheiden we een emanciperende, participatiegerichte houding van de begeleider: ‘Ik vind een hulpverlener moet het zover krijgen, dat je op de duur die hulpverlener niet meer nodig hebt, dat je op eigen benen kan staan. (Frieda, moeder van twee kinderen)

Zes kenmerken van begeleidingsrelaties

Als negatief ervaren kenmerken	Als positief ervaren kenmerken
De afstandelijke relatie Beklemtonen van statusverschillen	De nabije relatie vertrouwensrelatie, zich als mens tonen
De bureaucratische relatie organisatorische overwegingen centraal	De gepersonaliseerde relatie persoonsbetrokken, vraaggestuurd, op maat
De paternalistische relatie veel uit handen nemen, verafhankelijken	De emancipatorische relatie inspraak en participatie

Driessens & Van Regenmortel, 2006.

De rol die de sociaal werker opneemt

Afhankelijk van de organisatie waarvoor ze werkt, de persoon die ze voor zich krijgt, haar interpretatie en haar begeleidingsstijl, kiest de sociaal werker haar rol. We konden zes ideaaltypische rollen onderscheiden, op basis van het organisatie- versus het individugericht werken en het product- versus het procesgericht werken. We analyseerden voor elke rol hoe sociaal werkers omgaan met vertrouwen en controle en welke kenmerken hun begeleidingsrelaties vertonen. Enkel sociaal werkers die procesgericht werken kunnen alle kenmerken die mensen in armoede als verafhankelijk ervaren, vermijden.

	Organisatiegericht	Individu-gericht
Product gericht	<p>1. De rituele zorgverstreker aanbodgericht werken beperkt vertrouwen, belang van controle</p> <p>2. De controleur-inspecteur - extreem controlerend</p> <p>Afstandelijk, bureaucratisch, paternalistisch</p>	<p>3. De redder vraaggericht werken in crisissituaties beperkt vertrouwen, geen controle</p> <p>4. De probleemoplosser vraag- en resultaatgericht blijven sterk vervreemdend, verafhankelijk Nabij, gepersonaliseerd, paternalistisch</p>
Proces gericht	<p>5. De begeleider Persoonsgericht werken met als doel gedragsverandering</p> <p>6. De bemiddelaar Hulpverlening in de context met als doel relationeel versterken vertrouwensrelatie en indirecte controle (soms spiegelend en confronterend) Nabij, gepersonaliseerd en emancipatorisch</p>	

Zijn de rollen van begeleider en bemiddelaar dan de enige verkiesbare rollen? Het antwoord op deze vraag is negatief. Bij de start van een hulpverleningsrelatie, neemt de sociaal werker vaak de rol van redder en daarna van probleemoplosser op. Daarmee kan ze instrumenteel een aantal zaken oplossen, mensen aan hun rechten laten komen en ervoor zorgen dat er rust komt in het gezin, kleine doelen met resultaten op korte termijn. Zo komt er een vertrouwensrelatie tot stand en ruimte voor het samen uittekenen van meer diepgaande doelen en een begeleidingsproces. De concrete acties die in deze startfase ondernomen worden, worden door de cliënten vaak als de meest betekenisvolle interventies benoemd, wat ook de opbouw van een samenwerkingsrelatie ten goede komt (Steens, Hermans & Van Regenmortel, 2018). Openheid en wederzijds vertrouwen zijn kernelementen van een succesvolle samenwerking. Als de sociaal werker het mandaat krijgt om de rol van begeleider/bemiddelaar op te nemen, kan ze op maat en ritme van en samen met de hulpvrager werken aan (re-)integratie en autonomieverhoging. De kracht van de relatie leidt dan tot duurzame resultaten, de doelstelling van het sociaal werk.

Oog hebben voor de diversiteit van hulpvragers, voor de diversiteit in verwachtingen en evoluties in de relatie, blijft daarbij belangrijk. Zorg op maat betekent: kiezen voor de adequate rol die afhaken en de creatie van meer kwetsuren vermijdt en van waaruit de sociaal werker hulp kan bieden die nodig is en die gewaardeerd wordt. Om dit te kunnen realiseren, hebben sociaal werkers een reflexieve houding nodig (waarbij ze alert blijven op dit thema van ongelijkheid en macht) en een werkcontext die dit ondersteunt. Een structurele inbedding van ondersteunende ankerfiguren

in het eerstelijnswork, die continuïteit kunnen bieden en verbindend werken naar een zorgzame gemeenschap, is noodzakelijk om zo'n 'werkende' hulpverleningsrelaties op maat te kunnen uitzetten.

Kortom, sociaal werk is per definitie relationeel. Het is belangrijk dat sociaal werkers vanuit inhoudelijke deskundigheid samenwerkingsrelaties ontwikkelen in relationele gelijkwaardigheid. Vertrekkende vanuit het cliëntperspectief, in een nabije relatie, verandering stimulerend met de cliënt als belangrijke actor, werken sociaal werkers relationeel. Ze dienen daarbij besef te hebben van de bredere machtsverschillen, de mogelijkheid om schade toe te brengen ondanks de goede intenties en de organisatorische bedreigingen. De theorie over relationeel sociaal werk en de inzichten van kritische sociologen kunnen hen helpen om hier bewuster en beter onderbouwd mee om te gaan.

Bronnen

- Boxstaens, J., & Serrien, L. (2019). Sociaal werk en dwang. In Tirions e.a. *#sociaal werk*. Leuven: Acco, pp. 181-200.
- Driessens, K. (2003). *Armoede en hulpverlening. Omgaan met isolement en afhankelijkheid*, Gent: Academia Press.
- Driessens, K., & Van Regenmortel, T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Heverlee: Lannoo Campus.
- Driessens, K., & Bocklandt, Y. (2018). Armoedebestrijding als strijd tegen onvrijheid en voor kwaliteit van leven. In M. Tirions, W. Blok & C. den Barber. *De capability-benadering in het sociaal domein. Een praktijkgerichte kennismaking*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum. pp. 165-176.
- Driessens, K. (2021). Relationeel sociaal werk. In: P. Raeymaeckers e.a. (2021). *Denken over Sociaal Werk*. Leuven: Acco, pp. 303-323.
- Folgheraiter, F. (2003). *Relational Social Work: Toward Networking and Societal Practices*. Londen: Jessica Kingsley Publishers.
- Folgheraiter, F. (2007). Relational Social Work: Principles and Practices. *Social Policy & Society* 6(2), 265-274.
- Foucault, M. (1975). *Geschiedenis van de waanzin in de zeventiende en achttiende eeuw*. Meppel: Boom.
- Habermas, J.H. (1981). *Theorie des kommunikativen handelens*. Berlijn: Suhrkamp.
- Keulartz, J. (1987). *Van bestraffing naar behandeling: inleiding in de sociologie van de hulpverlening*. Meppel: Boom.
- Krumer-Nevo, M. (2020). *Radical hope. Poverty-aware practice for social work*. Bristol: Policy Press.
- Lipsky, M. (2010). *Street level bureaucracy. Dilemma's of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lister, R. (2021). *Poverty*. Cambridge: Polity Press.
- Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (2018). *Relationship-based social work. Getting to the heart of practice*. Londen: Jessica-Kingley.
- Sennett, R. (2003). *Respect in the age of inequality*. New York: Norton.
- Sennett, R. (2012). *Together. The rituals, pleasures and politics of cooperation*. New Haven: Yale University Press.
- Steens R., Hermans K., Van Regenmortel T. (2018). Building a working alliance between professionals and service users in family preservation. A multiple case study. *Child & Family Social Work*, 23(2), 230-238.
- Spierts, M., & Gradener, J. (2021). Voorbij de grenzen van ongelijkheid: Richard Sennett over de sociaal werker als socioloog en onderzoeker. In: P. Raeymaeckers e.a. (2021). *Denken over Sociaal Werk*. Leuven: Acco, pp. 163-181.

Achter de voordeur

Thomas Kampen

De term 'achter de voordeur' doet al snel denken aan de gelijknamige aanpak die gericht is op cliënten met meervoudige problematiek. Maar de overheid komt ook achter de voordeur voor hulpverlening bij minder grote problemen, handhaving en activering. Bovendien vinden er al decennialang huisbezoeken plaats. In de loop der jaren is er kritiek op geweest, waardoor sociaal werkers hun werk een periode vanachter het bureau op kantoor deden, maar sinds het begin van deze eeuw komen ze weer steeds meer achter de voordeur. Het zou gelijke kansen bevorderen, het publieke leven ordenen, preventief werken en leiden tot efficiëntere dienstverlening. Onderzoek naar sociaal werk achter de voordeur laat echter zien dat het ook de privacy en rechtvaardigheid in het geding brengt. Vooral het combineren van verschillende taken, zoals hulpverlening en handhaving, is problematisch. Wat nodig is zijn professioneel ontwikkelde methoden die zorgen dat de regels achter de voordeur nageleefd worden, en wetgeving die het huisrecht en recht op privacy garandeert. Daarnaast zijn er onafhankelijke cliëntondersteuners nodig die toezien op een rechtvaardige machtsverhouding tussen sociaal werkers en cliënten.

Een korte geschiedenis

Achter de voordeur is de plek waar we verondersteld worden helemaal onszelf te kunnen zijn, waar we kunnen doen en laten wat we willen. Niet voor niets wordt zorg achter de voordeur vaak 'bemoeizorg' genoemd. Een overheid die achter de voordeur komt, brengt namelijk een deel van ons leven aan het licht dat anders voor de buitenwereld verborgen zou blijven. Kan een sociaal werker dat zomaar doen? Voor een antwoord op die vraag is eerst een korte historische situering nodig.

Al decennialang worden mensen achter de voordeur bezocht door hulpverleners. Aan het begin van de vorige eeuw door armenbezoekers, in de naoorlogse verzorgingsstaat vooral door maatschappelijk werkers en sociaal rechercheurs, en tegenwoordig door wijkteams. Het is niet altijd normaal geweest dat de overheid achter de voordeur komt. In het verleden rustte er eerder een taboe op wat toen 'huisbezoek' heette (Hojtink & Van Doorn, 2011). Lange tijd stond het huisbezoek op gespannen voet met de geldende normen. Dat veranderde eind negentiende eeuw toen pioniers als Johanna ter Meulen en Louise Went in het kader van het woningmaatschappelijk werk bij mensen thuis kwamen en hen met allerlei problemen gingen helpen (Van der Linden, 2010). In de jaren vijftig was het huisbezoek een onmisbaar onderdeel van de onmaatschappelijkheidsbestrijding geworden, maar in de jaren zestig vond er een kentering plaats. Het huisbezoek paste niet goed bij de vrijgevochten moraal en de nadruk op emancipatie. Huisbezoeken werden bekritiseerd en weggezet als paternalistisch en betuttelend, onder meer door Marie Kamphuis. Kamphuis bepleitte een op wetenschappelijk onderzoek gebaseerde aanpak die uitging van de zelfredzaamheid van het individu. In de jaren zeventig en begin jaren tachtig werd daaraan toegevoegd dat het huisbezoek disciplinerend en normaliserend zou zijn (Achterhuis, 1980). Sociaal werkers trokken zich deze kritiek aan en stelden zich terughoudend op. Burgers moesten met hun problemen maar naar hen toe komen in plaats van andersom. In de jaren tachtig en begin jaren negentig introduceerde de overheid marktwerking in de publieke sector. Dat betekende dat de vraag van cliënten centraal kwam te staan (Tonkens, 2008a). Pas als de cliënt erom vroeg, zou een professional op huisbezoek komen. Ingrijpen achter de voordeur stond immers haaks op de keuzevrijheid. Maar dat leverde problemen op. Waar iemand de eigen problemen niet ziet, ontstaat ook geen vraag en dus geen hulp. Daardoor liepen problemen uit de hand en werd er te laat ingegrepen, vond men begin jaren negentig. Het maatschappelijk debat nam een wending met pleidooien voor bemoeizorg (Hensel-

mans, 1993) en modern paternalisme (Kuypers & Van der Lans, 1994). De *Eropaf!*-beweging kwam op gang. Deze stond voor *outreaching* werken; niet achter een bureau wachten op cliënten met problemen, maar mensen actief opzoeken om problemen voor te zijn. Dat kreeg halverwege de jaren negentig vorm in bijvoorbeeld het project De Vliegende Hollander, waarbij medewerkers op huisbezoek gingen bij mensen voor wie wegens huurschulden een ontruiming dreigde (Huber & Räkers, 2010).

Ondanks de rijke geschiedenis van het huisbezoek denken de meeste mensen bij 'achter de voordeur' vaak eerst aan de gelijknamige aanpak die zich toespitst op mensen met meervoudige problematiek, zoals multiprobleemgezinnen, wanbetalers waarbij huisuitzetting dreigt of zorgmijders. Deze Achter de voordeur-aanpak (AdV) is ongeveer halverwege de jaren 2000 ontwikkeld. In die periode creëerde minister Vogelaar van Wonen, Wijken en Integratie ruimte voor gemeenten om te experimenteren met 'innovatieve en onorthodoxe aanpakken' (WWI, 2007, p. 14). Het ging dan bijvoorbeeld om aanpakken die de 'slagkracht achter de voordeur' moesten vergroten. Naar aanleiding daarvan startte het Achter de voordeur-experiment, een gezamenlijk project van twee ministeries en vier gemeenten.

Even daarvoor waren een aantal gemeenten al aan het experimenteren met dienstverlening achter de voordeur bij uiteenlopende groepen burgers. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) verkende deze experimenten inhoudelijk en stelde vast dat het de professionals veel tijd, energie en doorzettingsvermogen kostte om bij cliënten achter de voordeur te komen (Buddingh & De Jong, 2006). Maar het leverde professionals ook veel op: een completer beeld van iemands situatie, een dieper inzicht in samenhang, mogelijkheden en grenzen van hulpverlenende instanties, en de mogelijkheid om preventief te werken. Achter de voordeur komen droeg dus bij aan overzicht, inzicht en toezicht van professionals; drie beloften van nabijheid die in 2015 centraal kwamen te staan in gedecentraliseerd beleid (Kampen, Bredewold & Tonkens, 2016).

De sociaal werker was weer terug achter de voordeur en is dat gebleven tot op de dag van vandaag. Maar met de aanpak kwam ook de disciplineringskritiek terug (Schinkel, 2009). In 2011 verscheen er een kritisch rapport van de Rotterdamse Ombudsman over het optreden van interventieteams die mensen achter hun eigen voordeur 'overrompelden' en 'intimideerden'. Desalniettemin zijn sinds de decentralisaties van 2015 in veel verschillende gemeenten sociale wijkteams actief die hun cliënten vrijwel alleen nog thuis bezoeken. Maar zorgen zijn er nog steeds.

Argumenten voor sociaal werk achter de voordeur

In wetenschappelijke bijdragen, vakpublicaties en beleid worden verschillende argumenten gegeven voor de noodzaak dat sociaal werkers achter de voordeur komen.

Hiervoor zijn ten eerste belangrijke ideologische redenen te noemen. Een breed gedragen argument is dat ingrijpen achter de voordeur zorgt voor gelijke kansen (Tonkens, 2008b). Het gezin waarin kinderen opgroeien, is sterk bepalend voor hun kansen in het onderwijs en latere kansen op de arbeidsmarkt. Vanuit die gedachte probeert de overheid belemmeringen voor de ontwikkeling van kinderen weg te nemen en te zorgen voor meer kansengelijkheid.

Daarnaast is ingrijpen achter de voordeur een middel om ordening aan te brengen in het publieke leven (Schilder, 2009). Overlast, onveiligheid en verloedering beginnen vaak achter de voordeur, maar vinden hun weg naar het publieke domein. Door achter de voordeur de opvoeding van kinderen en het gedrag van volwassenen bij te sturen, kan dit worden voorkomen.

Achter de voordeur komen zou daarnaast de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. Ten eerste omdat het persoonlijker is dan een afspraak op kantoor. Persoonlijker contact ervaren

cliënten vaak als prettiger. Ook is de verwachting dat persoonlijker contact tot meer wederzijds vertrouwen leidt en daardoor tot betere dienstverlening. Een cliënt die de sociaal werker vertrouwt, is eerlijker over de problemen en dat helpt om passende hulp te bieden.

Dienstverlening achter de voordeur zou ook efficiënter zijn. Als iemand een betalingsachterstand heeft dan is het handig dat achter de voordeur de aanmaningen binnen handbereik liggen. En als een cliënt terloops laat vallen dat hij problemen met de opvoeding ervaart dan kan de sociaal werker direct observeren hoe de interactie tussen ouder en kind is en daar tips over geven.

Een laatste belangrijke reden voor de overheid om sociaal werkers aan te moedigen achter de voordeur te komen, is de preventieve werking ervan. Sociaal werkers die dingen zien die mogelijk tot problemen kunnen leiden, kunnen daar in een vroeg stadium op inspelen en erger voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan een sociaal werker die langskomt voor iets anders, maar een stapel ongeopende rekeningen op tafel ziet liggen. Vroege signalering van problemen voorkomt ook gebruik van sociale voorzieningen (Peeters, 2014).

Hulpverlening, handhaving en activering

Sociaal werkers hebben achter de voordeur drie doelen: hulpverlening, handhaving en activering. Hulpverlening gebeurt naar aanleiding van een hulpvraag van de bewoner, maar ook op verzoek van de omgeving. Wanneer een bewoner zichzelf verwaarloost en de burens merken dat bijvoorbeeld op, dan kan een maatschappelijk werker ingeschakeld worden. Die zorgt vervolgens dat instanties de woning reinigen en voorkomt zo dat het huishouden opnieuw in verval raakt. Hulpverlening achter de voordeur gebeurt ook steeds vaker bij psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking, die de afgelopen jaren steeds meer zelfstandig zijn gaan wonen en daarbij soms problemen ondervinden. Een andere groep betreft de zogenoemde 'zorgmijders', bij wie sociaal werkers vertrouwen proberen te winnen om vervolgens zelf hulp te verlenen of door te verwijzen.

Een tweede doel van sociaal werkers achter de voordeur is handhaving. Dat kan zijn omdat de bewoner overlast geeft, verdacht wordt van uitkeringsfraude of omdat er mogelijk sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld. In de laatste twee gevallen is de scheidslijn tussen handhaving en hulpverlening dun, want de hulp aan het kind of de partner wordt gecombineerd met het aanspreken en corrigeren van de gewelddadige ouder of partner. Daarover meer in de volgende paragraaf.

Voor hulpverlening kwamen mensen al begin vorige eeuw achter de voordeur en voor handhaving al sinds de jaren zeventig. Maar sinds het eind van de vorige eeuw is er nog een derde reden bijgekomen: activering. Activering wil zeggen dat sociaal werkers mensen proberen bij de samenleving te betrekken of richting de arbeidsmarkt te bewegen. Activering is vooral van toepassing op mensen die van een uitkering gebruikmaken. Net als bij handhaving vinden huisbezoeken gericht op activering vaak ongevraagd plaats.

Dilemma's en twistpunten

Sociaal werkers komen dus al decennialang bij cliënten achter de voordeur, maar de laatste jaren wel steeds vaker en om meer redenen. Onderzoek naar sociaal werk achter de voordeur laat zien waar het schuurt en met welke dilemma's sociaal werkers zich daarbij geconfronteerd zien. Wat zijn de belangrijkste dilemma's en wat zijn de twistpunten in de discussie over sociaal werk achter de voordeur?

In deze discussie dringt zich al snel de vraag op hoe het zit met de privacy van cliënten. Vooral wanneer huisbezoek niet gewenst is, is een sociaal werker over de vloer een inbreuk op de privacy. Vaak is het echter wel gewenst en dan kan privacy bovendien de reden zijn om een sociaal werker thuis te ontvangen. Bijvoorbeeld wanneer cliënten gevoelige kwesties liever thuis bespreken dan in een kantoor

waar collega's meeluisteren en de kans bestaat dat anderen zien hoe zij met betraande ogen het pand verlaten. Desondanks is het uiterst belangrijk ons te blijven realiseren dat iemands huis een privédo-
mein is waar sociaal werkers met specifieke bedoelingen achter de voordeur komen. Bijvoorbeeld om te kijken of iemand die zorg nodig heeft daarvoor een beroep op de sociale omgeving kan doen. Of om te beoordelen of iemand in staat is tot betaald werk. Een huisbezoek levert de sociaal werker veel informatie op over iemands sociale omgeving of sociaal leven. Die informatie kan vervolgens gebruikt worden om het doel waarmee de sociaal werker achter de voordeur komt te verwezenlijken. 'Is dat een foto van uw dochter? Zou zij niet voor u kunnen stofzuigen?' 'Ik zie aan de medailles in de hal dat u afgelopen jaar meedeed aan de vierdaagse. Dan kunt u toch ook wel post bezorgen?'

Een verwant twistpunt: is het correct dat sociaal werkers met meerdere doelen achter de voordeur komen? Vooral wanneer hulpverlening gecombineerd wordt met handhaving of activering kan dat schuren. Mensen die overlast veroorzaken, onterecht een uitkering ontvangen of thuis wiet kweken, hebben soms ook een hulpvraag waarmee ze bij sociaal werkers aankloppen. Die zitten vervolgens klem tussen hun hulpverlenings- en handhavingstaak. Volgens Van den Berg (2008) is deze combinatie van taken onrechtvaardig; wie zorg nodig heeft, moet zich kennelijk aan controle onderwerpen. Andere wetenschappers zien het combineren van hulp en activering achter de voordeur juist als een manier om een groep die structureel afhankelijk is van professionele hulp bij de samenleving te betrekken (Verplanke & Tonkens, 2013). In sommige gevallen is de combinatie van hulpverlening en handhaving simpelweg noodzakelijk. Bijvoorbeeld in het geval van huiselijk geweld waarvan de ene partner slachtoffer is en de ander dader.

Achter de voordeur betreden sociaal werkers een huiselijke setting: zittend op de bank met een kop koffie in de hand. Dat leidt tot informeel contact met cliënten. Zoals eerder gezegd kan dat leiden tot positieve gevolgen voor de dienstverlening, zoals onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid. Duyvendak, Verplanke en Lausberg (2018) laten zien dat de informele setting leidt tot evenwichtige verhoudingen tussen hulpvrager en hulpverlener. De sociaal werkers komen in de rol van een *professional friend*; zij stellen zich gelijkwaardig op aan hun cliënten en gaan informeel met hen om. Daar is volgens de auteurs weinig op tegen, maar het schuurt met de controlerende rol die zij ook hebben door taken als indicatiestellingen, ondertoezichtstellingen en uithuisplaatsingen. Dit leidt tot argwaan bij cliënten.

Sociaal werk achter de voordeur heeft gevolgen voor de relatieve deprivatie; het onderling vergelijken door cliënten. Doordat het contact met cliënten achter de voordeur plaatsvindt, zien cliënten niet wat er in vergelijkbare gevallen gebeurt. Dat vindt immers buiten hun zicht, achter andere voordeuren plaats. Mensen vragen zich daardoor bijvoorbeeld minder snel af waarom iemand anders een gesprek van een uur krijgt en zij van een halfuur. Toch heeft dienstverlening achter de voordeur wel een uitstralingseffect, volgens Brandsen, Oude Vrielink en Collignon (2012). Omdat bewoners elkaar kennen en elkaar bekijken heeft effectiviteit, of gebrek daaraan, uitstraling op andere gevallen. Het vergt volgens hen daarom denkwerk over de vraag wat wel en wat niet zichtbaar moet zijn voor anderen.

Vanuit de sociaal werker gezien heeft achter de voordeur werken nog een andere kant waarover het niet vaak gaat. Het beïnvloedt hun relatie met collega's en leidinggevenden. Het verschaft hun de vrijheid om naar eigen inzicht te handelen zonder dat iemand op hun vingers kijkt, maar het ontnemt hun ook de mogelijkheid om te overleggen met collega's en zicht te krijgen op de werkwijzen van anderen.

Tot slot

Sociaal werk achter de voordeur heeft de wind in de rug, omdat het goed past in het huidige beleids-
ideaal van nabije dienstverlening. Maar juist daarom is het nodig om waakzaam te blijven voor de risico's ervan. Uiteraard is het daarvoor van belang dat sociaal werkers werken volgens professioneel

ontwikkelde methoden die hun cliënten ervan verzekeren dat de regels nageleefd worden (Huber & Råkers, 2010). Daarnaast moet de overheid de wettelijke basis voor de inbreuk op het huisrecht en recht op privacy verstevigen (Schilder, 2009). Tot slot is het cruciaal om in de gaten te houden wat er met de resultaten van huisbezoeken gebeurt en te zorgen voor klachtenregelingen en adequaat toezicht. Bij dat laatste kunnen onafhankelijke cliëntondersteuners een belangrijke rol spelen; hun aanwezigheid zorgt voor een rechtvaardiger machtsverhouding tussen sociaal werkers en cliënten. Sociaal werk kan in veel gevallen beter achter de voordeur plaatsvinden, maar dat neemt niet weg dat daarbij ook dingen mis kunnen gaan.

Bronnen

- Achterhuis, H. (1980). De markt van welzijn en geluk. Baarn: ANBO.
- Brandsen, T., Oude Vrielink, M., & Collignon, L. (2012). Street-level bureaucrats tussen organisaties: De hernieuwde relevantie van Lipsky's werk. *Bestuurskunde*, 3, 46-56.
- Buddingh, I., & De Jong, J. (2006). *Achter de voordeur: Woonmaatschappelijk werk nieuwe stijl. Verkenning projecten 'Achter de voordeur'. SEV.*
- Henselmans, H. (1993). *Bemoeizorg: Ongevraagde zorg voor psychotische patiënten. Delft: Eburon.*
- Hoijtink, M., & Van Doorn, L. (2011). Bestuurlijke turbulentie in het sociaal werk: De uitdaging van meervoudige coalitievorming. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(3), 5-23.
- Huber, M. A., & Råkers, M. (2010). Waar ligt de grens? Eropaf! *Maatwerk*, 11(6), 16-18.
- Kampen, T., Bredewold, F. H., & Tonkens, E. H. (2016). De beloften van nabijheid: Hoe de transitiepretenties in de praktijk uitpakken. In A. J. Kruiter, F. Bredewold, & M. Ham (Reds.), *Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt: Kroniek van een verandering. Amsterdam: Van Genneep*, 15-30
- Kuypers, P., & Van der Lans, J. (1994). *Naar een modern paternalisme: Over de noodzaak van sociaal beleid. Pamflet. Amsterdam: De Balie.*
- Duyvendak, J. W., Verplanke, L. & Lausberg, Y. (2018). Hoe huiselijk is de keukentafel? De ambivalenties van een informele setting. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens, & L. Verplanke, (Reds.), *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt. Amsterdam: Van Genneep*, 49-70
- Peeters, R. (2014). De poortwachterstaat als hoeder van de participatiesamenleving. *Christen Democratische Verkenningen*, 2014(2).
- Schilder, A. E. (2009). Op het randje van het rechtssysteem: Achter de voordeur, over de schreef? *Sociaal Bestek*, 6-9.
- Schinkel, W. (2009). De virtualisering van burgerschap en de paternalistische staat. *Sociologie*, 5(1), 48-68.
- Tonkens, E. (2008a). Marktwerking in de publieke sector: duur, bureaucratisch en demotiverend. *Kennis, openbare mening, politiek.*
- Tonkens, E. (2008b). Schaamteloos verheffen: Reactie op Paul Schnabel. In M. Gesthuizen, & P. Tammes (Reds.), *De sterke kanten van Nederland (pp. 29-35).* Den Haag: SCP.
- Van den Berg, M. (2008). Boeventuig of vernieuwers? Rotterdamse interventieteams zetten rechtvaardigheid op het spel. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 1-2, 8-12.
- Van der Linden, M. (2010). Intermezzo: Het historisch perspectief. In Hogeschool Utrecht (Red.), *Nieuwe woonvormen: Experimenten van onderkantspecialisten voor bijzondere doelgroepen* (pp. 35-40).
- Verplanke, L., & Tonkens, E. (2013). Een blok beton of een leven vol scherven: Achter de voordeur in de wijk. In E. Tonkens, & M. de Wilde (Reds.), *Als meedoen pijn doet: Affectief burgerschap in de wijk.* Amsterdam: Van Genneep, 156-170.
- WWI. (2007). *Actieplan krachtwijken: Van aandachtswijk naar krachtwijk.* Den Haag: VROM.

Sociale teams

Hoe wijk- en buurtgerichte interprofessionele teams nabij inwoners werken

Marja Jager-Vreugdenhil

Sociale teams, sociale wijkteams, gebiedsteams, SamenDoen-teams: veel gemeenten hebben ze opgericht. Deze teams vormen een van de belangrijke nieuwe instrumenten om nabij inwoners te werken. Er worden verschillende namen voor gebruikt; voor het gemak worden ze hier verder 'sociale teams' genoemd. In sociale teams werken professionals van verschillende disciplines samen, bijvoorbeeld maatschappelijk werkers, Wmo-consulenten en jeugd- en gezinswerkers. Soms maken ook vrijwilligers en ervaringsdeskundigen deel uit van een sociaal team. Samen richten ze zich op de ondersteuning van inwoners in een specifiek geografisch gebied: een buurt of wijk, een dorp of gebied. De verwachting is dat deze teams eraan bijdragen dat er goede samenhang is in de ondersteuning die inwoners op allerlei levensterreinen kunnen krijgen. Hoe werken deze teams, en zorgen ze inderdaad voor integrale samenwerking rond inwoners?

Het concept 'sociale teams'

Al eerder waren er allerlei interdisciplinaire samenwerkingsteams in gemeenten, vooral in het kader van buurt- en wijkgericht werken (zie voorbeelden in Hazeu et al., 2005). Maar de meeste sociale teams zijn opgericht rond 2015, met de transities in het sociaal domein: de invoering van de nieuwe Wmo, de Jeugdwet, de Participatiewet en het passend onderwijs. Met deze transities werden gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning die mensen nodig hebben bij hun participatie in de samenleving. Een van de gedachten bij de gelijktijdige invoering van al deze decentralisaties was dat de gemeente als meest 'nabije' overheid het beste in staat zou zijn om samenhang in alle soorten hulp en ondersteuning te realiseren en zo voor inwoners maatwerk te bieden. Dat was in de loop van de twintigste eeuw namelijk een van de punten van kritiek op de verzorgingsstaat: er was veel bureaucratie ontstaan. Elk domein had namelijk eigen procedures ontwikkeld voor de toegang tot zorg of ondersteuning, bijvoorbeeld voor werk en inkomen, voor voorzieningen om met een beperking te kunnen leven, en voor jeugdzorg. Daarbij was de aansluiting van de 'systeemwereld' bij de 'leefwereld' van inwoners steeds problematischer geworden. En daar moeten sociale teams een oplossing in bieden. Zij vormen de 'voorkant' van het beleid en de uitvoering, dicht bij de inwoner: via het sociaal team moet ondersteuning op allerlei levensdomeinen kunnen worden georganiseerd.

Bij de vorming van sociale teams wordt er meestal voor gekozen deze te koppelen aan een bepaald geografisch gebied: een dorp, een wijk, een buurt of een bepaald gebied. Dat wordt om drie redenen gedaan:

- omdat dat de directe leefomgeving van inwoners is, en door het sociaal team daar te organiseren is het letterlijk dicht bij inwoners;
- omdat het eraan kan bijdragen dat professionals in dat ene gebied goed met elkaar samenwerken, ze werken immers voor dezelfde inwoners;
- omdat de verwachting is dat in dat dorp, die wijk of buurt mensen elkaar ook kennen, en elkaar als buurt- of dorpsgenoten wel willen helpen.

Dat laatste heeft er mee te maken dat de transities in het sociaal domein ook een beroep doen op de samenleving, zo beschrijven Kampen, Bredewold en Tonkens (2018). Om de ondersteuning

voor mensen betaalbaar te houden, is de koers gekozen om de verzorgingsstaat te veranderen in een participatiesamenleving. Daaronder wordt een samenleving verstaan waarin mensen eerst voor zichzelf zorgen, een beroep doen op elkaar, en alleen als dat niet lukt de voorzieningen van de verzorgingsstaat aanspreken. Bij de invoering van de Wmo en de Jeugdwet is dat ook expliciet zo vermeld in de memorie van toelichting bij de wetten. Daarin staat dat het de bedoeling is dat mensen eerst zelf en onderling oplossingen zoeken voor problemen, en alleen als dat niet lukt een beroep doen op de voorzieningen van de overheid. Om die reden is vooral in de Wmo ook de nadruk gelegd op de taak voor gemeenten om te werken aan sociale samenhang in dorpen, buurten en wijken. Er wordt daarom ook wel van de sociale teams verwacht dat ze met mensen die ondersteuning nodig hebben, nagaan of er iemand in de directe omgeving is die kan helpen. Misschien wel een buurtgenoot. Dat is wel een verwachting waar direct ook veel kritiek op kwam, want is het wel zo vanzelfsprekend en wenselijk dat burens elkaar helpen? Zo schreven hoogleraren Tonkens en Duyvendak in 2013 een opiniestuk met de veelzeggende titel *Wie wil zich nu laten douchen door de buurman?* Een van de redenen dat burens niet zo gemakkelijk voor elkaar gaan zorgen, is dat mensen vinden dat ze burens niet moeten lastigvallen met hun problemen, en dat ze het fijn vinden zelfredzaam te zijn, juist ook door op tijd professionals in te schakelen (Jager-Vreugdenhil, 2012a; 2012b). Hoewel er best mensen zijn die graag wat voor elkaar doen, is dat niet iets wat een gemeente of een sociaal team kan afdwingen. Wel proberen sociale teams als mensen hulp vragen samen met hen in kaart te brengen wat zij zelf kunnen doen en wat ze aan familie of vrienden kunnen vragen.

Hoe worden ‘sociale teams’ gebruikt?

Veel gemeenten hebben (in een bepaalde vorm) een sociaal team; volgens een onderzoek van Movisie in 2017 heeft 83 procent van de gemeenten een sociaal team (Van Arum & Van der Enden, 2018). Andere gemeenten die niet een sociaal team inrichten, werken op een andere manier aan ‘integrale samenhang’, bijvoorbeeld door andere vormen van onderlinge coördinatie en afstemming tussen professionals te organiseren.

Gemeenten die wel een sociaal team inrichten, kiezen daarvoor verschillende benamingen, bijvoorbeeld:

- Sociaal wijkteam: dit betekent dat er per wijk een team wordt ingericht;
- Gebiedsteam: deze naam wordt vaker gekozen in plattelandsgemeenten, omdat daar niet zozeer een indeling in wijken, maar in bepaalde gebieden wordt gebruikt;
- SamenDoen-team of vergelijkbare creatieve namen, waarmee gemeenten het aspect van onderlinge hulp en het bevorderen van sociale samenhang benadrukken.

De sociale teams zijn per gemeente anders ingericht. In de meeste gemeenten hebben ze als taak: vraagverheldering of het voeren van keukentafelgesprekken met inwoners, samen met een inwoner een plan maken, casusregie, en signalering. Ook bieden de sociale teams zelf kortdurende ondersteuning. Sociale teams zijn soms ingericht als integraal team, voor alle leeftijden en alle doelgroepen, maar in andere gemeenten zijn er specifieke teams ingericht voor jeugd en gezinnen, voor ggz-problematiek of voor multiprobleemgezinnen. Soms zijn sociale teams ook gericht op werk en inkomen, maar niet altijd. Aanvankelijk was het in veel gemeenten ook de bedoeling dat sociale teams zich niet alleen zouden richten op individuele ondersteuning. Ze moesten zich daarnaast ook bezighouden met het activeren van netwerken, het bevorderen van sociale samenhang in buurten en wijken en het vergroten van de zelf- en samenredzaamheid van inwoners (Hilhorst & Van der Lans, 2015). Een voorbeeld is het maken van een ‘familiegroepsplan’ of ‘eigen plan’ waarin afspraken gemaakt worden over wat het informele netwerk kan doen en welke professionele ondersteuning daarbij geboden wordt. Dit is wel een voorgeschreven manier van werken, maar deze wordt niet vaak gebruikt (De Roo & Jagtenberg, 2020). Ook komen de professionals in de sociale teams er vaak niet aan toe te zoeken naar meer collectieve oplossingen voor structurele

problemen in een wijk (Teekman, Van Kampen, Pruijm & Algera, 2019). Over het algemeen is er een afname te zien in het aantal gemeenten dat ervoor kiest dit als een taak van de sociale teams te zien (Van Arum & Van der Enden, 2018). Ook houden sociale teams zich in de praktijk niet zo vaak bezig met het bevorderen van sociale samenhang in het algemeen. Meestal hebben ze daar naast alle casuswerk namelijk helemaal geen tijd voor, en ook lang niet altijd hebben ze hiervoor de competenties. Het is ook de vraag of het werkt om onderlinge zorg tussen buurtbewoners te bevorderen; mensen zijn er vaak toch meer op gericht om familie en vrienden te helpen, in plaats van burens (Jager-Vreugdenhil, 2012a; 2012b).

Een ander verschil tussen sociale teams in gemeenten is waar ze organisatorisch zijn ondergebracht: als een onderdeel van de gemeentelijke organisatie zelf, als onderdeel van een zorg- of welzijnsorganisatie, of van een consortium van meerdere zorg- of welzijnsorganisaties, of als zelfstandige stichting.

Positieve en negatieve kanten van sociale teams

Van sociale teams wordt veel verwacht: zij zijn de sleutel in het vormgeven van samenhang in de ondersteuning voor inwoners. Sinds de transities zijn er ook diverse vormen van kritiek op sociale teams geuit.

Zo worden vragen gesteld over de door sociale teams veelgebruikte werkwijze om de hulpvraag van inwoners te verhelderen tijdens keukentafelgesprekken. Dat zouden gesprekken moeten zijn waarin in één keer een compleet beeld wordt gevormd van wat er nodig is. Ook moet daarin duidelijk worden wat de inwoner zelf met zijn eigen netwerk kan doen, zodat daarna ook snel kan worden bepaald welke hulp nodig is op verschillende levensterreinen. De term 'keukentafelgesprekken' was bedacht omdat de gesprekken letterlijk aan de keukentafel moesten gehouden worden in plaats van in een kantoortje of telefonisch. Door de gesprekken bij de inwoner aan huis te houden, zou de professional van het sociaal team een goed beeld kunnen krijgen van de leefsituatie. In de praktijk werken deze keukentafelgesprekken echter niet altijd zo ideaal. Soms zijn toch meerdere gesprekken nodig bij verschillende 'loketten' voordat een inwoner passende ondersteuning krijgt. Keukentafelgesprekken verlopen bovendien niet altijd zo ontspannen als de naam suggereert. Voor inwoners kunnen het heel spannende gesprekken zijn, omdat er voor hen veel van afhangt: zeggen ze de juiste dingen en lukt het om de ondersteuning te krijgen die ze graag zouden willen? Het gesprek wordt gemakkelijk ervaren als een onderhandeling over de ondersteuning die ze wel of niet krijgen (Van Hees, 2017). Mensen kunnen zich in een gesprek beter voordoen dan ze zijn, of ze zijn – bijvoorbeeld door dementie of een beperking – niet altijd goed in staat om zelf goed aan te geven welke problemen ze hebben of welke hulp ze nodig hebben. Daarom heeft in principe iedereen er recht op dat een mantelzorger of cliëntondersteuner deelneemt aan een keukentafelgesprek, maar dat is niet altijd bekend. Ook komen de professionals uit de sociale teams over het algemeen niet toe aan een echt goed gesprek met inwoners, doordat ze vooral de taak hebben hen aan te zetten tot zelfredzaamheid en participatie (Hölsgens, 2020).

Een ander punt van kritiek op het werk van sociale teams, is dat ze er in de praktijk niet goed in zijn om het netwerk van een inwoner goed in te schakelen (De Roo & Jagtenberg, 2020). Andere critici vinden juist dat sociale teams er terughoudend in moeten zijn om te veel een beroep op het netwerk te doen, omdat dat vaak al overbelast is (Kampen, Bredewold & Tonkens, 2018).

Tot slot vinden sociale teams het zelf ook heel lastig om een goede balans te vinden in enerzijds de besteding van tijd aan het ondersteunen van individuele inwoners, en anderzijds het zoeken naar collectieve oplossingen die voor meerdere mensen in hun werkgebied behulpzaam zouden zijn (Teekman, Van Kampen, Pruijm & Algera, 2019).

Toekomstige ontwikkeling van sociale teams

Sociale teams zijn dus ook nog niet ‘uitgekristalliseerd’: ze zijn nog sterk in ontwikkeling, ze zoeken naar wat hun taak is en welke verwachtingen zij kunnen waarmaken. Mogelijk zet de beweging door dat sociale teams zich meer toeleggen op de toegang en lichte ondersteuning, dan op het doel om in wijken en buurten te werken aan sociale samenhang en het activeren van sociale netwerken. Daarvoor hebben ze gewoonweg niet de tijd of de competenties. Er zijn al gemeenten die hiervoor een oplossing zoeken in een goede samenwerking tussen sociale teams en wijkopbouwwerkers.

Ook is het beroep van de sociaalteamprofessional nog in ontwikkeling. Daarbij is de discussie of alle professionals in het sociaal team heel breed moeten zijn opgeleid zodat ze zoveel mogelijk zelf kunnen betekenen voor een inwoner (generalist), of dat in een sociaal team professionals met verschillende specialisaties moeten zitten die onderling goed moeten samenwerken rond een inwoner (specialist). Het lijkt er nu op dat hierin een balans gezocht wordt, die wel gekenmerkt wordt als het werken met ‘T-shaped professionals’: mensen met een brede algemene kennis én een bepaalde specialisatie.

Ten slotte

Sociale teams spelen een belangrijke rol in de decentralisering in het sociaal domein. In principe zijn ze ervoor om de ondersteuning die gemeenten kunnen bieden – op het terrein van maatschappelijke ondersteuning, arbeidsparticipatie en jeugdhulp – goed in samenhang aan te bieden in direct contact met inwoners. Het is nog een nieuwe werkwijze, en de toekomst moet uitwijzen of het daadwerkelijk zo werkt dat inwoners nu echt centraal staan.

Bronnen

- De Roo, A., & Jagtenberg, R. (2020). Wijkteams onderschatten netwerkkracht van zorgvragers.
- Hazeu, C. A., Jager-Vreugdenhil, M., Boonstra, N. G. J., & Winsemius, P. (2005). *Buurtinitiatieven en buurtbeleid in Nederland anno 2004*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Amsterdam University Press.
- Hilhorst, P., & Van der Lans, J. (2015). Nabij is beter: Essays over de beloften van de 3 decentralisaties. Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten.
- Hölsgens, V. (2020). *Gebroken verhalen aan de keukentafel: Over zingeving in de Nederlandse verzorgingsstaat*. Proefschrift Universiteit voor Humanistiek.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012a). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Proefschrift Universiteit van Amsterdam. Vossius.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012b). De buurt doet ertoe, maar niet voor informele zorg.
- Kampen, T., Bredewold, F., & Tonkens, E. (2018). De beloften van nabijheid: Hoe de transitiepretenties in de praktijk uitpakken. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens, & L. Verplanke (Reds.), *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt*. Jaarboek Tijdschrift voor de Sociale Sector. Van Genneep.
- Mantelzorg.nl (z.d.). Het keukentafelgesprek.
- Teekman, C., Van Kampen, E., Pruijm, E., & Algera, M. (2019). *Collectief en individueel werken in balans: hoe werkt het? Onderzoeksrapportage van de huidige (dis)balans tussen collectief en individueel werken door sociale wijkteams in Zwolle*. Hogeschool Viaa.
- Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2013). Wie wil zich nu laten douchen door de buurman?
- Van Arum, S., & Van der Enden, T. (2018). Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht: Derde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2017). Movisie.
- Van Hees, S. (2017). The making of ageing-in-place: Perspectives on a Dutch social policy towards lifecycle-robust neighbourhoods. Maastricht Universiteit.

Lees-, kijk- & luistertips

- Hilhorst, P., & Van der Lans, J. (2015). Nabij is beter. Essays over de beloften van de 3 decentralisaties. Den Haag: Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten.
- Kampen, T., Bredewold, F., & Tonkens, E. (2018). De beloften van nabijheid: Hoe de transitiepretenties in de praktijk uitpakken. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens, & L. Verplanke (2018). De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt. Jaarboek Tijdschrift voor de Sociale Sector. Amsterdam: van Gennep.
- Van Arum, S., & Van der Enden, T. (2018). Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht: Derde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2017). Utrecht: Movisie.
- www.socialevraagstukken.nl, dossier 'wijkteams'

Politiek actorschap

Marc Hoijtink

Achter de voordeur, op straat, in het buurthuis: sociaal werkers begeven zich op plekken waar men in veel andere beroepen vaak ver van wegblijft. Deze nabijheid maakt het voor sociaal werkers mogelijk hun handelen af te stemmen op de vragen, noden, belangen en sociale situaties van de mensen die zij ondersteunen en helpen. Sociaal werkers opereren echter in een complex maatschappelijk krachtenveld met diverse andere actoren met verschillende belangen en perspectieven. Soms overlappen die, maar soms ook leiden ze tot spanningen. Politiek actorschap is een term die een bepaald aspect van deze complexiteit zichtbaar maakt: het brengt de politieke dimensie in het handelen van sociaal werkers in beeld, en meer in het algemeen de relatie tussen sociaal werk en politiek. Dat is belangrijk, zeker nu het werk van veel sociaal werkers sinds de decentralisering sterker verweven geraakt is met politiek-normatieve projecten van lokale overheden. Dit lemma wil bijdragen aan de reflectie daarop. Dit gebeurt door politiek actorschap van sociaal werkers te beschouwen vanuit drie perspectieven die in literatuur en onderzoek onderscheiden kunnen worden. De pretentie is zeker niet om volledig te zijn, maar perspectieven te openen die elk een eigen licht laten schijnen over politiek actorschap van sociaal werkers. Deze variatie is behulpzaam om daarover op een meer fundamentele manier te reflecteren. Het eerste, het emancipatie- en empowermentperspectief, veronderstelt invloed van sociaal werk op beleid en politieke processen. In het tweede, het sociale beheersings- en disciplineringsperspectief, wordt deze beïnvloedingsrelatie andersom begrepen. Het derde, het sociaal functionerings- en sociale inbeddingsperspectief, gaat uit van een zekere wisselwerking tussen beide invloedssferen. Hierbij past het klassieke beeld van de sociaal werker als januskop.

Werken in en aan de samenleving vanuit beroepswaarden

Het eerste perspectief op politiek actorschap van sociaal werkers, het emancipatie- en empowermentperspectief, vloeit voort uit een oriëntering op de normatieve grondslag van de professie. De globale definitie duidt aan waarvoor sociaal werk in normatieve zin staat, zoals in 2014 aangenomen door de International Federation of Social Workers (IFSW) en de International Association of Schools of Social Work (IASSW). De Nederlandse vertaling van deze definitie luidt als volgt:

‘Sociaal werk is een op de praktijk gebaseerde professie en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale wetenschappen, menswetenschappen en inheemse en lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.’

In deze definitie staan het verdedigen, handhaven en verspreiden van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid weer sterker centraal dan in voorgaande definities (Ornellas et al., 2018). Deze waarden zijn per definitie politiek. Ze gaan namelijk over de manier waarop we onze samenleving (willen) vormgeven vanuit het democratische uitgangspunt dat iedereen aan het debat daarover mee kan doen. Via deze opdracht grijpt sociaal werk dus actief in op de verhouding tussen individuele burgers en groepen of gemeenschappen waarin deze is ingebed of deel van wil uitmaken (Boone et al., 2022; Spierts, 2017). In dit perspectief is politiek actorschap van sociaal werkers

nauw verweven met een professionele ideologie die stoelt op een klassiek idee van professionaliteit. Die wordt daarin beschouwd als een geheel van waarden en normen dat een legitimatie biedt voor het doen en laten van beroepsbeoefenaars (Freidson, 2001; Tonkens, 2021). Waarden als opkomen voor het zwakste belang, inclusie en ruimte maken voor verschillende stemmen vormen belangrijke pijlers waaraan sociaal werkers op uiteenlopende manieren werken in de dagelijkse praktijk. Professionele normen en waarden zijn tevens opgenomen in de beroepscode die onder meer geïnspireerd zijn op de globale definitie, zoals de recent verschenen beroepscode van het sociaal werk (2021).

Het sociaal werk kan bogen op een rijke historische en internationale traditie van inspirerende rolmodellen en theorieën, methoden en praktijken om zijn centrale waarden te bevorderen. Beroeemde pioniers zoals Jane Addams (met haar settlement house) en Mary Richmond (die actief was in de armenzorg) streefden bijvoorbeeld lang geleden al naar verandering van wetten en sociale omstandigheden. Sociaal werkers zoeken samenwerking en steun in de samenleving om onderdrukte en gemarginaliseerde mensen en groepen meer macht en zeggenschap over hun levens en omgeving te laten krijgen. Zij initiëren en faciliteren dit door mensen in een proces van samenwerking, leren en actie invloed te laten uitoefenen op hun levens en omgeving, zodat zij hun levens, kansen en mogelijkheden kunnen verbeteren. Dominelli (2010) spreekt in dat verband wel van 'emancipatorische benaderingen', omdat deze gericht zijn op het bevrijden van gemarginaliseerde mensen en groepen van onderdrukkende structuren in de samenleving of het verbeteren van hun positie daarin. Anderen spreken ook wel van een transformational perspective, dat gericht is op het veranderen van de samenleving ten gunste van de meest onderdrukte en armste groepen mensen (Payne, 2020). Emancipatie is echter een taai en complex proces. De vraag is ook wat dat 'bevrijden' precies betekent en of mensen überhaupt wel 'vrij' (van macht) kunnen functioneren. Volgens Van Houten (1999) is het begrip 'emancipatie' in Nederland sinds de jaren negentig daarom verdrongen door het begrip 'empowerment'. Dit laatste begrip heeft meer oog voor processen op het niveau van het individu. Ook kunnen professionals er makkelijker mee uit de voeten. Daarnaast erkent het structurele uitsluitingsmechanismen die ontstaan door een samenspel op micro-, meso- en macroniveau (Rappaport, 1987). Sociaal werkers dragen zo bij aan het ontwikkelen van het vermogen van mensen en gemeenschappen om meer invloed uit te oefenen op hun eigen levens en de samenleving. Dit gebeurt onder meer door beïnvloeding van beleid en wetgeving, sociale actie en vormen van politisering (Gal & Weiss-Gall, 2014). Dit betekent niet dat deze politieke opdracht ook altijd door andere maatschappelijke actoren wordt erkend. Noch dat deze op alle plekken waar sociaal werkers actief zijn altijd ingevuld wordt (De Corte et al., 2022). De laatste jaren is er in Nederland evenwel weer meer aandacht voor politisering van sociale vraagstukken door het sociaal werk en het belang daarvan (De Brabander et al., 2021). Daarmee komen we bij het tweede, kritischer perspectief.

Sociale beheersing en disciplinerings

In het tweede perspectief wordt de beïnvloedingsrelatie andersom begrepen en bestudeerd. Sociaal werk staat altijd onder invloed van heersende politieke ideologieën, zo constateerde sociaal werker en hoogleraar Bill Jordan al eerder (Jordan & Patron, 1983). In het disciplinerings- en sociale beheersingsperspectief wordt het handelen van sociaal werkers geanalyseerd als (onbedoeld) dienstbaar aan de beheersing van sociale vraagstukken en het bevestigen van de sociale (machts) orde. Sociale beheersing refereert hierbij aan een depolitiserende functie van sociaal werk. Daarin worden potentiële conflicten tussen de gevestigde orde en minder machtige groepen gereduceerd tot persoonlijke vraagstukken of behandelbare categorieën. Daardoor worden dieperliggende oorzaken van sociale problemen en vraagstukken, bijvoorbeeld vormen van ongelijkheid, niet ter discussie gesteld. Disciplinerings verwijst onder andere naar het proces waarin mensen via methoden, instrumenten en technieken waarden internaliseren van de heersende klasse in een samenleving. De rol die sociaal werk bijvoorbeeld speelt in het opsporen en bieden van steun aan

zogenaamde 'risicjongeren' of 'risicogezinnen' kan vanuit dit perspectief begrepen worden als een strategie van sociale beheersing. Die vindt plaats via een scala aan technieken van diagnose, behandeling en monitoring. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor de nadruk in sociaal beleid op meer verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. Wie afwijkt van de heersende normen en moraal of wie probleemgedrag vertoont, wordt opgespoord en gedisciplineerd met behulp van subtiele technieken en methoden. Bemoeizorg, activerende hulpverlening of outreachend werken zijn vanuit dit perspectief geen voorbeelden van betrokkenheid, compassie en inclusie. Ze worden vooral gezien als pogingen van de overheid om grip te krijgen op potentiële risicogroepen en een bepaald type burgerschap te creëren ('zelfredzame', 'verantwoordelijke' burgers). Werken aan sociale cohesie of inbedding in de samenleving krijgt zo de betekenis van het aanpassen van mensen aan de heersende normen, waarden en bestaande machtsstructuren.

Dit kritische perspectief is met name geïnspireerd op het werk van de Franse filosoof Michel Foucault (Hoijtink, 2021). Zo beschrijft Donzelot (1997) aan de hand van het werk van Foucault hoe in Frankrijk gezinspolitiek in de praktijk plaatsvindt via sociaal werk. Professionals richten zich eerst op de bescherming en veiligheid van het kind. Daarna richten ze zich in naam van het kind op de moeder en vervolgens wordt het gehele gezinsleven aan de door de overheid gepropageerde normen en waarden onderworpen. Dichter bij huis resoneert het werk van Foucault ook sterk door in het werk van Achterhuis (1980) en de wijze waarop bijvoorbeeld Michielse (1989) de geschiedenis van sociaal werk beschrijft als een zich voortdurend ontwikkelende machtstechnologie. Nog altijd is Foucault een inspiratiebron voor wetenschappers. Zo analyseert De Brabander (2022) hoe empowerment in het sociaal domein onder invloed van neoliberalisme een steeds meer individualiserende en daarmee depolitiserende invulling heeft gekregen. Ook Klaasse (2017) laat met behulp van Foucaults theorie over disciplinerende en waarheidsmacht zien hoe sociaal werkers in Nederland onbedoeld meehelpten aan individualisering van sociale problemen. Dit doen ze bijvoorbeeld door het gebruik van termen in hun dagelijkse spreken zoals 'wel zelfredzaam', 'niet zelfredzaam'.

Laveren tussen staat en straat

Een derde perspectief, het sociaal functionerings- en sociale inbeddingsperspectief, gaat uit van een zekere wisselwerking tussen beide invloedssferen. In hun dagelijkse werk bewegen sociaal werkers zich voortdurend tussen staat en straat. Sociologen wijzen in dat verband vaak naar het werk van wetenschapper en oud-sociaal werker Michael Lipsky (1980) over de *street-level bureaucrat* en een van zijn belangrijkste intellectuele erfgenamen, Bernardo Zacka (2018). De beroepsidentiteit van sociaal werkers is hierin als hybride te typeren. Sociaal werkers hebben als taak om overheidsbeleid uit te voeren (state-agent). Tegelijkertijd moeten ze echter responsief zijn naar de noden en belangen van burgers (citizens-agent). Om dit te realiseren, beschikken zij over discretionaire ruimte. Politici noch ambtenaren op ministeries of in gemeentehuizen bepalen uiteindelijk wat het beleid in de dagelijkse praktijk behelst, maar zorgverleners aan het bed, politieagenten op straat en sociaal werkers achter de voordeur. Professionals kunnen als gevolg daarvan praktijken ontwikkelen die in lijn maar evenzeer subversief zijn aan politieke doelstellingen van hun organisaties. Zij zijn het uiteindelijk die samen met burgers inhoud geven aan beleid. Dit perspectief benadrukt enerzijds dat het sociaal werk zich kenmerkt door een zekere mate van aanpassing van individuen, gezinnen en gemeenschappen aan het grotere geheel. Anderzijds kenmerkt het werk zich juist doordat het zich in heel concrete lokale praktijken richt op het realiseren van goede hulp en steun. Tegelijkertijd wordt daarbij gewerkt aan betere condities om te wonen, te werken, naar school te gaan en te leven, zodat mensen een betere kwaliteit van leven ervaren en beter in staat worden gesteld om te functioneren in de samenleving. Hierbij past het klassieke beeld van de sociaal werker als januskop dat zich weg beweegt van al te grote claims, dan wel van het sociaal werk als beheersende en disciplinerende of emanciperende en empowerende kracht in de samenleving.

In dit perspectief passen ook pleidooien om sociaal werkers niet te belasten met ambitieuze en moeilijk te realiseren idealen. In de Nederlandse context zien we dit perspectief bijvoorbeeld terug bij Veldboer (2019) en in het werk van Van Ewijk (2014). Van Ewijk bekritiseert de internationale definitie van de IFSW. Doelen als bevrijding, welzijn en maatschappijverandering mogen veel sociaal werkers als muziek in de oren klinken, maar, zo constateert hij, ze trekken een zware wissel op het sociaal werk. Van Ewijk (2014) dicht het sociaal werk geen grootse maatschappelijke veranderkracht toe. Wel signaleert hij 'het vermogen om in de context van mensen versteviging en verandering aan te brengen' (p. 25). Anders dan van transformational social work, spreekt Van Ewijk daarom liever van context-transformational work. In hoeverre het 'dubbelkarakter' van sociaal werk een dilemma vormt voor de professional, hangt ook af van de maatschappij waarin hij of zij opereert (Blok, 2012). Het maakt een cruciaal verschil of het gaat om een land met een democratische rechtsorde waarin mensenrechten worden gerespecteerd, of om een land waar zo'n rechtsorde en burgerrechten geheel of gedeeltelijk ontbreken. Tegelijk hangt het ook af van de reflectiviteit van professionals en instituties waarbinnen professionals werken. Wanneer gaat empowerment over in disciplineren? Wanneer gaat een focus op zelfbeschikking ten koste van onderlinge solidariteit? Of wanneer gaat te veel nadruk op autonomie ten koste van zorgzaamheid, en andersom?

Slotbeschouwing

De drie perspectieven schijnen elk een heel eigen licht op politiek actorschap van sociaal werkers. Politiek actorschap is geen synoniem voor politiserend werken, opgevat als praktijken die bijdragen aan het publieke meningsverschil over samenleven die onlosmakelijk verbonden met de onderliggende machtsverhoudingen die daarin ter discussie worden gesteld. Wel bieden de normatieve grondslag van het beroep en nabijheid van sociaal werkers in het dagelijks leven van mensen een stevig fundament voor het initiëren van processen van politisering. In het hernieuwde debat daarover pleiten De Bruyne et al (2021) ervoor om andere concepten die voortvloeien uit de politieke opdracht daarop af te stellen, zoals bijvoorbeeld signalering en beleidsbeïnvloeding. Het handelen van sociaal werkers kan bovendien (onbedoeld) bijdragen aan het tegenovergestelde daarvan: depolitisering van sociale vraagstukken. Politisering behelst ook het benoemen en bevragen van het sociaal werk zelf en de positionering ervan in de samenleving die immers evenmin vaststaand gegevens zijn (Roose et al., 2020). Met de decentralisering zijn sociaal werkers het afgelopen decennium sterker verweven geraakt met politiek-normatieve projecten van lokale overheden, of ze nu directer werken onder gemeentelijke programma's of vanuit door de gemeente gecontracteerde organisaties. Sociaal werkers tonen daarin een groot vermogen om te manoeuvreren tussen politieke doelstellingen enerzijds en vragen en noden van mensen anderzijds (Vgl. Van der Zwaard, 2021). Zeker internationaal gezien valt echter op dat een sterk professiegedreven invulling van politiek actorschap in de Nederlandse praktijk bleek is gebleven in tijden van transitie die diep ingrijpen in het dagelijks leven van mensen. Zo staan bijvoorbeeld rechtsgelijkheid en goede zorg als leidende principes onder druk door een burgerschapsmodel dat de nadruk legt op meer nabije zorg in de vorm van meer zelfredzaamheid en sociale netwerken (SCP, 2020). Critici hekelen het loslaten van de universele oriëntatie van de verzorgingsstaat, instrumentalisering van relaties tussen mensen onderling en depolitisering van sociale vraagstukken. Verzet van professionals daartegen is er wel, maar neemt vaak stille vormen aan (Bredewold et al., 2018; Hoijtink, 2018; De Brabander, 2022). De vraag dringt zich op in hoeverre het 'dubbelkarakter' van sociaal werkers een toenemend probleem voor hen vormt. De uitstroom in het sociaal werk is opvallend hoog. Bovendien kunnen de dilemma's waarmee zij in hun werk worstelen soms zeer indringend zijn. Wat bijvoorbeeld te doen met mensen in acute nood als de gedroomde sociale netwerken ontbreken en de opvang vol zit? Mensen mee naar huis nemen, ze afzetten bij de politie in de hoop dat die opvang kan forceren, of een nachtje op het kantoor van de instelling laten verblijven, want alles beter dan op straat? De morele stress die hiermee gepaard gaat, kunnen sociaal werkers ook internaliseren als individuele 'professionele' tekorten ('ik ben niet geschikt voor dit werk') en bijvoorbeeld niet als het gevolg van politieke keuzes (beperkte toegang van collectieve voorzieningen) die hun professionele (on)mogelijkheden medebepalen.

Een meer krachtige bepaling van de professionele identiteit kan bijdragen aan een sterk fundament dat helpt om hedendaagse spanningen het hoofd te bieden. Sociaal werkers zijn nabije getuige van verschillende van de meest nijpende problemen in de samenleving. Ze zouden op grond van deze praktijkkennis een sterkere signalerende functie kunnen vervullen, ook in het publieke debat over de inrichting van onze samenleving. Zoals de gezondheidszorg haar normatieve oriëntatie ontleent aan gezondheid en rechtspraktijken aan het recht, zo kan sociaal werk houvast ontleen aan zijn kernwaarden. Dit vraagt onder meer om de ontwikkeling van een robuuste professionele identiteit en ethische sensibiliteit. Ook is aandacht nodig voor de politieke positionering in de samenleving en in de transities in het bijzonder (Tonkens, 2021; De Brabander, 2022). Zo wil het ministerie van Economische Zaken en Klimaat bijvoorbeeld dat de komende decennia ieder huis in Nederland van het gas af gaat. Overheden zien een belangrijke rol voor sociaal werkers om de energietransitie ‘van onderaf’ te laten omarmen. Maar kan dat wel, eigenaarschap en participatie van onderop als van bovenaf de uitkomst – wijken moeten van het gas af – al bepaald is? Wat als mensen vraagtekens plaatsen bij de gevolgen ervan zoals een huurverhoging en langdurige overlast? Wat als zij dit als een hobby van een politieke elite zien? Ročak en Van Lieshout (2021) stellen vast dat opbouwwerkers zichzelf ook niet zien als aanjagers van de energietransitie. Zij zien vooral bewoners die moeite hebben om het hoofd boven water te houden. Groen doen als je rood staat, kan dat wel? Verschillende gemeenten nemen inmiddels opbouwwerkers in dienst speciaal voor de energietransitie. Een goed idee? Of slaat de macht zo te veel door naar de staat ten koste van de stem van de straat? Voor wie en waartoe is het sociaal werk eigenlijk op aarde? Kortom, ook in deze transitie staat er wat op het spel. Voor de overheid met haar ambitieuze beleidsdoelen, voor de bewoners met hun acute noden en behoeften, en voor sociaal werkers die hun beroep uitoefenen in een dagelijkse praktijk die doordrenkt is van politiek.

Bronnen

- Achterhuis, H. (1980). *De markt van welzijn en geluk*. ANBO.
- Blok, W. (2012). *Core Social Work. International Theory, Values and Practice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Boone, K., Boutsen, T., De Corte, J., Dhont, F., Hermans, K., Plovie, E., Raeymaeckers, P., Rommel, S., Bouchaute, B., & VanderHuls, N. (Eds.) (2022). *Publiek gaan! Politiserend handelen in het sociaal werk*. Garant.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (Eds.) (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt*. Van Genneep.
- De Brabander, R. (2022). *‘Het is gewoon eigenlijk stiekem handelen’: Tactisch en strategisch politiseren in het sociaal domein*. Hogeschool Inholland.
- De Brabander, R. (2022). *Wees positief! Voorbij de retoriek van empowerment in het sociaal domein*. Amsterdam University Press.
- De Brabander, R., Kaulingfreks, F., & Ham, M. (Eds.) (2021). *Sociaal weerwerk: Maatschappelijke betrokkenheid in zorg en welzijn*. Van Genneep.
- De Bruyne, P., Van Bouchaute, B. & Naert, J. (2021). Politisering: terug van weggeweest, ook in het sociaal werk. *Lavamedia.be*. Geraadpleegd op 21 mei via <https://lavamedia.be/politisering-terug-van-weggeweest-ook-in-het-sociaal-werk/>
- De Corte, J., Hermans, K., Raeymaeckers, P., & Van Bouchaute, B. (2022). De vele invullingen van politisering in het sociaal werk. In K. Boone, T. Boutsen, J. de Corte, F. Dhont, K. Hermans, E. Plovie, P. Raeymaeckers, S. Rommel, B. Bouchaute, & N. VanderHuls (Eds.) (2022). *Publiek gaan! Politiserend handelen in het sociaal werk*. Garant, pp. 28-55.
- Dominelli, L. (2010). *Social work in a globalizing world*. Cambridge University Press.
- Donzelot, C. (1997). *The policy of families*. Patheon Books.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism. The Third Logic*. Polity Press.
- Gal, J., & Weiss-Gall, I. (2014). *Social workers affecting social policy: An international perspective*. Bristol University Press.

- Hoijtink, M. (2018). *Afstand nemen van nabijheid: Humor en stil verzet van sociaal werkers*. In F. Bredewold, J. W. Duyvendak, T. Kampen, E. Tonkens, & Verplanke, L. (Reds.). *De verhuizing van de verzorgingsstaat: Hoe de overheid nabij komt*. Van Genneep, pp.157-186.
- Hoijtink, M. (2021). Denken over macht en verzet in de hedendaagse samenleving: Michel Foucault. In P. Raeymaeckers, J. Gradener, S. van Dam, S. Botman, K. Driessens, J. Boxstaens, & M. Tirions (Reds.), *Denken over sociaal werk*. Acco, pp. 129-144.
- Jordan, B., & Parton, N. (1983). *The political dimensions of social work*. Oxford, Basil Blackwell.
- Klaasse, F. (2017). *Professionele moed in het sociaal werk: Over sociale rechtvaardigheid, agogisch vakmanschap & het parrèsiasisch ethos*. Eborun.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public sphere*. Russel Sage Foundations.
- Michielse, H. (1989). *Welzijn & discipline. Van tuchthuis tot psychotherapie*. Boom.
- Ornellas, A., Spolander, G., & Engelbrecht, L. K. (2018). The global social work definition: Ontology, implications and challenges. *Journal of Social Work, 18(2)*, 222-240.
- Payne, M. (2020). *Modern Social Work Theory* (5th edition). Bloomsbury Publishers.
- Rappaport, J. (1987). Term of empowerment/Exemplars of prevention. Towards a theory of community psychology. *American Journal of Community Psychology, 15(2)*, 121-148.
- Ročak, M., & Van Lieshout, C. (2022). Geen aanjagers, maar bruggenbouwers. *Vakblad Sociaal Werk, 4*, 27-30
- Roose, R., Spierts, M., & Hoijtink, M. (2020). Wat is sociaal werk in de huidige tijd? In M. van Pelt, R. Roose, M. Hoijtink, M. Spierts, & L. Verharen (Reds.) (2020). *Professionalisering van sociaal werk. Theorie, debat en praktijk in Nederland en Vlaanderen*. Coutinho, pp. 23-37.
- SCP. (2020). *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*. Sociaal Cultureel Planbureau.
- Spierts, M. (2017). *Pleidooi voor een democratisch sociaal werk* (Marie Kamphuis lezing). Marie Kamphuis Stichting.
- Tonkens, E. (2021). *Politisering van sociaal werk voorbij links populisme* (Marie Kamphuis lezing). Marie Kamphuis Stichting.
- Van der Zwaard, W. (2021). *Omwille van fatsoen: De staat van menswaardige zorg*. Boom bestuurskunde.
- Van Ewijk, H. (2014). *Omgaan met sociale complexiteit: Professionals in het sociale domein*. SWP.
- Van Houten, D. (1999). *De standaardmens voorbij: Over zorg, verzorgingsstaat en burgerschap*. Maarssen: Elsevier/De Tijdstroom.
- Veldboer, L. (2019, 25 november). Sociaal werk: niet politiseren maar laveren. *Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd op 29 mei 2022.
- Zacka, B. (2018). *When the state meets the street: Public service and moral agency*. The Belknap Press/Harvard University Press.

Samenlevingsopbouw

Mariël van Pelt & Marcel Spierts

'My first job was as a neighborhood organizer in Chicago. Saul Alinsky was the godfather of neighborhood organizing at that time and when I got out of university I started work under his umbrella. I spent a long time out in neighborhoods. (...) The first thing we had to do was what he called "one-on-ones", they still call them this. We'd spend an hour in discussion with people in the neighborhood. Not just the leaders – the aldermen and the ministers – but the rest of the people. And we would spend 3 to 6 months doing 6 one-on-ones a day before anything else happened.' (Dzur & McKnight, 2020).

Wisselende waardering

In de ruim zestig jaar dat het begrip samenlevingsopbouw bestaat, is het onderhevig geweest aan een wisselende waardering. Van teken van maakbaarheid tot verwijt van vaagheid, slingerend tussen hoop en hoon. Recent is samenlevingsopbouw opnieuw aan een opmars bezig. De inzet is nu vooral het versterken van de veerkracht van gemeenschappen. De huidige belangstelling voor *Asset Based Community Development* (ABCD) past in die trend. John McKnight, een van de *founding fathers* van ABCD, typeert samenlevingsopbouw als een radicale vorm van nabijheid¹, zoals ook uit de quote aan het begin van dit hoofdstuk blijkt. De kern daarvan bestaat uit twee zaken: actief luisteren en relaties opbouwen.

Bij de *one-on-ones* gaat het om het houden van rustige gesprekken, waarbij inwoners op verhaal kunnen komen. Mensen hun (levens)verhaal laten vertellen, kan hen helpen om te ontdekken wat ze echt vinden. Daartoe moeten sociaal werkers goed kunnen luisteren. Maar inwoners stellen zich niet zomaar open. Het vraagt van sociaal werkers geduld en nieuwsgierigheid naar hoe mensen werkelijk zijn. Het betekent ook 'actief' luisteren: geïnteresseerd en geëngageerd gesprekspartner zijn, maar tegelijkertijd alert zijn op wat er niet wordt gezegd.

Veerkrachtige gemeenschappen berusten op sterke onderlinge relaties tussen inwoners. Om sociale relaties te kunnen opbouwen moeten mensen elkaar onvoorwaardelijk kunnen ontmoeten. Radicale nabijheid vraagt om laagdrempelige ontmoetingsplekken die zich onder andere kenmerken door een zekere vrijblijvendheid. Ontmoetingsplekken waar professionals en inwoners elkaar tegenkomen en in gesprek raken. Informele plaatsen waar mensen kunnen experimenteren met sociale relaties, dialoog en samenwerking. Hierdoor wordt ruimte gemaakt voor 'gemeenschappelijkheid in het anders-zijn'.

Dit hoofdstuk start met een schets van de ontstaansgeschiedenis van het begrip samenlevingsopbouw. Vervolgens komen de actuele verschijningsvormen en maatschappelijke en professionele opgaven aan de orde. Daarna volgt een verkenning van enkele methodische en vakkundige componenten van samenlevingsopbouw. Het hoofdstuk sluit af met een blik op de toekomst.

Waar komt samenlevingsopbouw vandaan?

Het begrip samenlevingsopbouw is gemunt in het begin van de jaren zestig van de vorige eeuw. De historische wortels gaan evenwel terug naar het volksontwikkelingswerk van eind negentiende eeuw, met de volkshuizen, buurthuizen en dorps huizen als meest karakteristieke uithangborden.

1 Het citaat van McKnight is afkomstig uit een gesprek met de politicoloog Albert Dzur.

De dorpshuizen op het platteland vormen de inspiratie voor Opbouw Drenthe, de vereniging die in de jaren twintig van de vorige eeuw vanuit het provinciebestuur wordt opgezet om de sociale en economische neergang in de Drentse veengebieden te keren. Een decennium later breidt de vereniging haar werkgebied uit tot de gehele provincie. Opbouw Drenthe legt zich toe op het opzetten van maatschappelijke, culturele en hygiënische voorzieningen en diensten. Na de Tweede Wereldoorlog staat Opbouw Drenthe model bij de verspreiding van samenlevingsopbouw en opbouwwerk in Nederland. De regering besluit tot de oprichting van zogenaamde provinciale opbouworganen. Deze krijgen ten tijde van de wederopbouw de opdracht om onderzoek te doen naar maatschappelijke problemen en te adviseren over de sociale planning en het sociale beleid. Zo doen ze voorstellen voor de oprichting van maatschappelijke en sociaal-culturele voorzieningen, zoals buurthuizen, bibliotheken, culturele centra, zwembaden en sportterreinen. De sociale planning voldoet evenwel niet helemaal aan de hoge verwachtingen. Het provinciale niveau functioneert moeizaam en de betrokkenheid van de bevolking blijft achter.

Op zoek naar nieuwe ideeën gaan centrale figuren als Gradus Hendriks en Jo Boer te rade in Amerika. Bij studiereizen die in de jaren vijftig plaatsvinden in het kader van de Marshall-hulp laten ze zich inspireren door projecten voor streekverbetering die in de Verenigde Staten functioneren onder de noemer *community organization*. Boer beroept zich in haar klassieke boek *Maatschappelijk opbouwwerk* op de Canadees Murray G. Ross, wanneer ze *community organization* beschouwt als: 'Een proces, waarbij een "community" haar behoeften en doeleinden vaststelt, deze ordent en rangschikt, het vertrouwen en de wil ontwikkelt hieraan te werken, de hulpbronnen (interne en externe) daarvoor zoekt, tot actie overgaat en door dit alles te doen de samenwerking in de "community" doet groeien.' (Boer, 1960, p. 46).

Toch heeft de nadruk op het proces in Nederland een andere uitwerking dan in Noord-Amerika. In Nederland vindt het actief betrekken van de bevolking en de 'deskundig geleide sociale processen' (Hendriks, 1960) die daarvoor nodig zijn, voornamelijk plaats onder het gesternte van de sociale planning en het sociale beleid, dat – zoals we al zagen bij Opbouw Drenthe en later in de provinciale opbouworganen – de boventoon voert. Het primaat ligt bij de sociale planning en het sociale beleid, terwijl het betrekken van de bevolking de kansen op het succes daarvan dient te vergroten. Het is hetzelfde gesternte waaronder in 1963 op het Ministerie van Maatschappelijk Werk het begrip samenlevingsopbouw als de nieuwe beleidsnoemer wordt geïntroduceerd. In Noord-Amerika – in ieder geval in de opvatting van Ross – is de verhouding eerder omgekeerd. Het is de community die allereerst haar eigen problemen moet (h)erkennen en zelf actief op zoek gaat naar de oplossing daarvan. Dat doet ze op haar eigen tempo, waarbij ze haar eigen ontwikkeling centraal stelt en inzet op onderling begrip en samenwerking. De sociale planning en het sociale beleid zijn vooral dienstbaar aan die ontwikkeling en niet omgekeerd (Ross, 1958). Waar in Nederland de inzet van de bevolking al snel instrumenteel lijkt te zijn voor sociale planning en sociaal beleid, is er in Noord-Amerika bij het proces van samenlevingsopbouw meer aandacht voor 'de vormende waarde voor de burgers die erbij betrokken zijn' (Hajer, 1960). In de Verenigde Staten is *community organization* veelal ook *community education*.

De spanning tussen de inzet vanuit het beleid en de overheid en de betrokkenheid van de bevolking keert in de geschiedenis van samenlevingsopbouw voortdurend terug. Er zijn meer constanten, zoals de ruimte voor sociale emancipatie van telkens verschillende groepen; de gerichtheid op de verdieping van de democratie en de aandacht voor zeggenschap en zelforganisatie; het belang van betekenisvolle plekken in de nabijheid van inwoners. Ook in de actualiteit duiken sommige van deze issues op, zoals bij de zoektocht naar het antwoord op maatschappelijke opgaven.

Actualiteit

Samenlevingsopbouw is in de loop van de geschiedenis aan meerdere maatschappelijke opgaven verbonden (zie Canon Samenlevingsopbouw). Gebiedsontwikkeling en de emancipatie van bepaalde

bevolkingsgroepen zoals vrouwen, arbeiders, mensen afkomstig van de Molukken in de jaren vijftig en zestig. Stadsvernieuwing in de jaren zeventig, activering naar de arbeidsmarkt in de jaren tachtig, sociale vernieuwing gevolgd door grotestedenbeleid en krachtwijken vanaf de jaren negentig en in het eerste decennium van de twintigste eeuw. Vanaf de decentralisatie van grote delen van het sociaal beleid naar de gemeente in 2015 is de maatschappelijke opgave van samenlevingsopbouw te vatten onder 'het versterken van de sociale basis': het ondersteunen van informele netwerken en initiatieven waarbij burgers zelf zorgdragen voor elkaar en hun leefomgeving (zie ook het lemma over de sociale basis). Daarbij is de aanname dat voor de aanpak van sociale problemen – of die nu individueel of collectief zijn – burgers eerst bekijken wat ze zelf, met hun informele netwerk of met ondersteuning van de gemeenschap kunnen doen. Pas als dat niet voldoende is, kan er professionele hulp ingezet worden.

Community organizing of gemeenschapsversterking wordt vaak instrumenteel ingezet: als middel om maatschappelijke problemen te verminderen. En er is ook veel bewijs dat *community organizing*, waaronder ABCD, bijdraagt aan een gezondere leefstijl, veiligheid en inclusie (zie bijvoorbeeld Huygen & Fortuin, 2021). Maar dat komt juist doordat *community organizing* een eigen logica en intrinsieke waarde heeft. Het instrumenteel inzetten van samenlevingsopbouw daarentegen kan juist onbedoelde negatieve effecten opleveren, zoals uitsluiting en weerstand en daarmee contraproductief werken voor de maatschappelijke opgave waarvoor het wordt ingezet (zie bijvoorbeeld Wekker, 2020).

Samenlevingsopbouw is al lang niet meer alleen het domein van de sociaal-culturele beroepen: vormingswerkers, opbouwwerkers en jongerenwerkers. Jan Willem Duyvendak zei in 1997 al: 'De opbouwwerkpak past velen' en hij sprak over 'de wonderbaarlijke vermenigvuldiging van het opbouwwerk'. Sinds die tijd zijn er meer nieuwe spelers bij gekomen. Naast de opbouwwerkers en jongerenwerkers zijn dat bijvoorbeeld dorpsondersteuners, *community librarians*, buurtsportcoaches, wijkagenten, sociaal ondernemers, sociaal makelaars, buurtteammedewerkers, diaconaal opbouwwerkers, woonconsulenten, wijkregisseurs, gebiedscoördinatoren, *community art* kunstenaars.

Engbersen et al. (2021) maken een onderscheid tussen twee typen spelers in de samenlevingsopbouw. Spelers die zich vanuit een primaire functie met samenlevingsopbouw bezig houden, zoals opbouwwerkers, jongerenwerkers en dorpsondersteuners. En zij die ook aan samenlevingsopbouw doen, maar waarbij de hoofdtaak ergens anders ligt. De wijkagent die zich primair richt op veiligheid en de woonconsulent die er in hoofdzaak is voor de huur en het beheer van woningen. Hoewel beide typen spelers heel belangrijk zijn voor samenlevingsopbouw is er een wezenlijk onderscheid. De spelers die zich vanuit een primaire functie op samenlevingsopbouw richten, kunnen de agenda van bewoners centraal zetten en juist dat is essentieel bij samenlevingsopbouw (Engbersen et al., 2021).

Hoewel er veel spelers actief zijn op het gebied van samenlevingsopbouw is niet precies te zeggen hoe omvangrijk deze tak van het sociaal werk is, simpelweg omdat er onvoldoende cijfers zijn (Van de Kamp et al., 2020). De laatste jaren zijn er wel signalen dat het aantal toeneemt en dat er weer wordt geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering voor samenlevingsopbouw. Dat is een positieve ontwikkeling, want er ligt bij het sociaal werk en samenlevingsopbouw in het bijzonder een professionele opgave. Dit komt doordat de focus in het sociaal werk de laatste jaren is komen te liggen op psychologisch gerichte individuele hulpverlening, onder andere vanuit de wijkteams (Van Arum & Van de Ende, 2018; Verharen et al., 2021). En het sociaal werk – ook in wijkteams – werkt vaak nog loketachtig. Mensen moeten zich melden of aangemeld worden in plaats van dat de sociaal werkers direct en veel in de leefwereld van bewoners aanwezig zijn. De radicale nabijheid staat kortom onder druk, mede doordat het collectief werken, structureel werken en politiserend werken van sociaal werkers op de achtergrond is geraakt. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de gemeente steeds nadrukkelijker

aanwezig is als opdrachtgever en soms ook als werkgever. Zo krijgen bijvoorbeeld opbouwwerkers in wijkteams de opdracht om individuele keukentafelgesprekken te voeren. Het opbouwwerk is er in het verleden goed in geslaagd specifieke opbouwwerkmethoden en -technieken te ontwikkelen. Het is nu zaak om te zorgen dat het aantal professionals dat aan samenlevingsopbouw doet, groeit én goed opgeleid en bijgeschoold wordt. Maar ook dat er onderzoek komt naar de werkzaamheid van deze methoden en technieken bij het versterken van gemeenschappen, want dat is lang achterwege gebleven (Dozy, 2008).

Methodisch en vakkundig tewerk gaan

De benadering van samenlevingsopbouw die in Nederland de laatste decennia het meeste voet aan de grond heeft gekregen, is ABCD. Dat is opmerkelijk, omdat ABCD op een radicale manier breekt met het beleidsperspectief op samenlevingsopbouw dat – zoals we zagen in de korte historische schets – zo kenmerkend is voor Nederland. John McKnight beklemtoont dat economie en gemeenschap de basis vormen voor de wederopbouw van buurten en wijken. Beleidsmakers en professionele dienstverleners kunnen weliswaar van buitenaf proberen de problemen in buurten te fixen, maar ze kunnen de fundamenteën van economie en gemeenschap niet vervangen. In deze paragraaf staan we stil bij de principes die kenmerkend zijn voor ABCD. Vervolgens komen enkele telkens terugkerende spanningen en dilemma's aan de orde.

ABCD kent vijf principes die als een kompas voor samenlevingsopbouw kunnen dienen (Russell, 2020).

1. Burgers vormen het uitgangspunt (*citizen-led*). Bij alles wat er ter versterking van de gemeenschap kan gebeuren, is de eerste vraag wat bewoners samen kunnen doen. Vervolgens is de vraag welke hulp ze daarbij wellicht kunnen gebruiken. En als laatste komt pas de vraag aan bod wat instituties van buiten kunnen betekenen.
2. De vermogens waarover bewoners en de buurt beschikken staan centraal (*asset-based*). *What's strong, not what's wrong* is een van de motto's van ABCD. Het begint met het in kaart brengen van de talenten, vaardigheden, capaciteiten en ervaringen van bewoners. Van daaruit organiseren mensen zich, om datgene aan te pakken wat niet goed gaat en wat wel goed gaat nog beter te maken.
3. Gericht op relaties (*relationship-oriented*). Het bouwen aan relaties tussen bewoners en het bij elkaar brengen van bewoners rond bepaalde thema's is cruciaal. Juist de nadruk op relaties maakt het mogelijk om de vermogens van individuen met elkaar te verbinden en te vermeerderen.
4. Plek gebonden (*place-based*). De schaal van opereren is wezenlijk voor ABCD. Een buurtje, een dorp, een woonblok of galerijflat is de schaal die bewoners herkennen en het niveau waarop ze in eerste instantie invloed kunnen ervaren. Het is uiteindelijk ook de context waarin instanties via de samenwerking met bewoners kunnen tonen wat de impact van hun bijdrage kan zijn. 5.) Gericht op insluiting (*inclusion-focused*). Het uitgangspunt dat iedere bewoner in principe over assets beschikt, impliceert dat iedereen ook moet kunnen meedoen en bijdragen in het proces van gemeenschapsversterking.

Bij het werken volgens de ABCD-aanpak komen spanningen en dilemma's om de hoek kijken, die ook herkenbaar zijn voor samenlevingsopbouw in zijn algemeenheid. We lichten er een viertal uit (Gradener & Raeymaeckers, te verschijnen).

Om te beginnen de spanning tussen proces en resultaat. Gaat het om de reis, of de bestemming? Is er aandacht voor de samenwerking en de onderlinge banden, de omgang met elkaar,

het samen leren wat werkt? Of is het van belang om tot zichtbaar resultaat te komen, ook al betekent dat soms dat een partij even minder is aangesloten? De waarde van samenlevingsopbouw zit vaak in het proces dat inwoners met elkaar aangaan: het kunnen en mogen meedoen, ergens bij horen, onderlinge solidariteit, plezier hebben, jezelf ontwikkelen door samen te werken. Maar het samen kunnen vieren van resultaten – toegenomen veiligheid, meer groen in de buurt, leefbaarheid – is minstens zo belangrijk.

Een tweede spanning betreft zichtbaren versus onzichtbaren. Een aantal bewoners is in beeld of weet de weg wel te vinden als ze ondersteuning nodig hebben of iets willen betekenen voor de buurt. Daar zit energie, daar kom je verder mee. Veel reguliere inzet richt zich – soms onbewust – op de zichtbaren. De mensen die er zelf op uitgaan en activiteiten opzoeken. Zij bepalen het beeld. Maar veel bewoners zijn minder zichtbaar. Bijvoorbeeld omdat ze het lastig vinden uit zichzelf contact te maken, mogelijk vanwege een taal- of culturele drempel. Soms omdat ze zichzelf niet verbinden aan de buurt, bijvoorbeeld omdat ze er tijdelijk wonen, of omdat ze hun woning vooral zien als een plek om te slapen. Soms hebben deze inwoners zeker iets te bieden voor de buurt, soms zijn ze kwetsbaar, schamen ze zich voor hun situatie en hebben ze een (latente) hulpvraag. Het kan een moeizame, tijdrovende en risicovolle zoektocht zijn om deze mensen toch te betrekken. Het vraagt om het kweken van vertrouwen, het ondersteunen van mensen bij het leren sociaal te zijn.

Een derde spanning betreft incident versus duurzaamheid. Een acute aanleiding (een positief of negatief 'incident') kan veel energie geven. Het brengt mensen in beweging. Maar vaak is dit kortstondig, terwijl je er toch ook veel energie in hebt moeten stoppen.

Een betere buurt krijg je vooral door duurzame initiatieven, zodat bewoners weer vertrouwen krijgen, persoonlijke relaties kunnen groeien en er draagvlak ontstaat.

De vierde en laatste spanning is die tussen burger en overheid. We kwamen deze vraag over de positionering van samenlevingsopbouw al uitgebreid tegen in de historische schets. Wiens agenda volg je en kun je volgen? Of bevind je je in de tussenruimte tussen burger en overheid?

Om kansrijk te zijn zal een initiatief gericht op samenlevingsopbouw zich van die spanningen en dilemma's rekenschap moeten geven. Ze hoeven niet direct opgelost te worden. Beter is het om ze te benoemen en te onderzoeken hoe ze omgezet kunnen worden in concrete acties.

Slot: toekomst

Samenlevingsopbouw is te beschouwen als een van de kernmethodieken van het sociaal werk, naast het individuele casework en het groepswork. Samenlevingsopbouw kan niet zonder nabijheid. Nabij zijn bij inwoners, komen op de plekken waar inwoners zijn, in hun directe leefomgeving, inzetten op relaties met en tussen inwoners en tussen inwoners en de overheid. Onder andere door actief te luisteren en oog te hebben voor talenten en hulpbronnen. Dit lijkt bij uitstek een activerende en mediërende rol. Maar ook de politiserende rol van samenlevingsopbouwers is belangrijk om aan de condities te werken die inwoners nodig hebben om hun gemeenschap(en) te kunnen versterken. En ervoor te zorgen dat ook de stem van degenen die het minst gehoord worden, ingebracht worden in het publieke debat.

Samenlevingsopbouw staat – gelukkig – weer volop in de belangstelling en lijkt weer de toekomst te hebben. Maar dat had het al vaker. Om ervoor te zorgen dat het deze keer een 'blijver' is, is duurzame inzet nodig van de overheid, sociaal werk organisaties en sociaal werkers, opleidingen en onderzoekers. Daarbij gaat het er voor de overheid om te kunnen verdragen dat gemeenschapsversterking een eigen dynamiek kent, tot op zekere hoogte niet stuurbaar is en pas op de langere termijn tot merkbare – niet altijd meetbare – resultaten leidt. Aan sociaal

werkers en hun organisaties is het de taak om te investeren in vakmanschap en professionele ontwikkeling; aan opleidingen om sociaal werkers beter toe te rusten voor collectief en politiserend werken; voor praktijk en onderzoekers samen om te werken aan kennis- en methodiekontwikkeling op het gebied van gemeenschapsversterking en de maatschappelijke impact zichtbaar te maken.

Bronnen

- Boer, J. (1960). *Maatschappelijk opbouwwerk. Verkenningen op het gebied van 'Community Organization' in Nederlandse verhoudingen*. Arnhem: Van Loghum Slaterus.
- Canon Sociaal Werk
- Dozy, M. (2008). *'Het is altijd het beroep van de toekomst geweest'. De beroepsontwikkeling van het opbouwwerk*. Zutphen: Walburg Pers.
- Dzur, A., & McKnight, J. (2020). *A conversation with John McKnight. Abundant Community*.
- Engbersen, R., Verweij, S., Van der Kamp, J., Nourozi, S., Panhuijzen, B., & Van Pelt, M. (2021). *De terugkeer van de samenlevingsopbouw. Achtergronden, praktijkervaringen en toekomstagenda*. Utrecht: Movisie.
- Gradener, J., & Raeymaeckers, P. (te verschijnen). 'Sociaal werk en opbouwwerk'. In M. Spierts, A. Sprinkhuizen, M. Hoijtink, E. Jonge & L. van Doorn (Red.), *De brede basis van het sociaal werk. Grondslagen, methoden en praktijken*. Bussum: Coutinho.
- Hajer, R. (1960). Community Organization als volksopvoeding te velde. In *Wat is Community Organization? Een korte verkenning* (pp. 35-46). Groningen: Academie voor Sociale en Culturele Arbeid.
- Huygen, A., & Fortuin, K. *ABCD: Naar veerkrachtige gemeenschappen Over gemeenschappen, impact en handelingsperspectieven voor gemeenten*. Utrecht: LSAbewoners.
- Hendriks, G. (1960). Community Organization, mode of noodzaak? In *Wat is Community Organization? Een korte verkenning* (pp. 35-46). Groningen: Academie voor Sociale en Culturele Arbeid.
- Ross, M. (1958). *Case Histories in Community Organization*. New York: Harper & Brothers Publishers.
- Russel, C. (2020). *Rekindling Democracy. A Professional's Guide to Working in Citizen Space*. Eugene: Cascade Books.
- Van Arum, S., & Van de Enden, T. (2018). *Sociale (wijk) teams opnieuw uitgelicht. Derde landelijke peiling onder gemeenten*. Utrecht: Movisie.

Pedagogische civil society

Marije Kesselring & Saskia Wijsbroek

Ouders staan er in de opvoeding gelukkig niet alleen voor. Of het nu gaat om een luisterend oor of praktische steun, elke ouder krijgt weleens een helpende hand toegestoken. Ook als volwassenen terugkijken op hun eigen opvoeding, kunnen ze allemaal wel iemand uit hun nabije omgeving noemen die, naast hun eigen ouders, bijgedragen heeft aan hun ontwikkeling. Een leraar die in hen geloofde, een sporttrainer die een rolmodel voor hen was of een buurvrouw bij wie de deur altijd openstond. Voor de betrokkenheid van deze medeopvoeders introduceerde Micha de Winter in 2008 de term *pedagogische civil society*. Hoewel dit begrip in de daaropvolgende jaren weerklank vond in beleid en praktijk, heeft het ook stof doen opwaaien. In deze bijdrage wordt ingegaan op de geschiedenis van het begrip, de verwantschap met andere begrippen, de verschillende interpretaties, de praktijk, de dilemma's en de toekomstbestendigheid.

Geschiedenis

Het begrip pedagogische civil society (PCS) doet zijn intrede in 2008 als toenmalig hoogleraar Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken Micha de Winter het gebruikt in *Het moderne van kindermishandeling*. In dit essay gaat hij in op de volgens hem zo belangrijke maar grotendeels miskende rol van de sociale omgeving bij de opvoeding van kinderen. In de jaren daarna wijst hij in verschillende adviezen van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO), waarvan hij tussen 2000 en 2012 raadslid is, op het belang van een betrokken sociale omgeving voor gezinnen. Het gedachtegoed van De Winter is aanvankelijk te typeren als 'tegendenken' (Hilhorst & Zonneveld, 2013, p. 7). Het is een pleidooi voor een alternatieve koers van het Nederlandse jeugd- en gezinsbeleid. De kern ervan is de versterking van opvoednetwerken in plaats van individuele, probleemgerichte interventies (Kesselring, 2018). Vijf jaar na de introductie van de term PCS constateert de RMO in een essay ter gelegenheid van het afscheid van raadslid De Winter dat het begrip inmiddels gemeengoed geworden is.

Vanuit de ambitie de sociale inbedding van gezinnen te versterken en alledaagse opvoedvragen niet onnodig te problematiseren, heeft het PCS-gedachtegoed wortel geschoten in beleidsplannen en praktijkinitiatieven (Hilhorst & Zonneveld, 2013). Terugkijkend op de afgelopen jaren, springen verschillende beleidsontwikkelingen in het oog die hiervoor de voedingsbodem vormden (Kesselring, 2016).

Het startpunt ligt in 2004 als het toenmalige kabinet de opdracht geeft voor *Operatie Jong*, een actieprogramma tegen de fragmentatie in het jeugd- en gezinsbeleid. In lijn met de aanbevelingen uit *Operatie Jong* wordt door het in 2007 aantredende kabinet-Balkenende IV een apart programmaministerie voor Jeugd en Gezin ingesteld. André Rouvoet, die hier als minister de scepter zwaait, bouwt zijn beleidsprogramma *Alle kansen voor alle kinderen* op rond twee ambities. De eerste is het terugdringen van het onnodige beroep op (specialistische) hulp. De tweede is het terugdringen van het problematiseren en medicaliseren van (ervaren) afwijkend gedrag. Deze ambities sluiten aan bij wat we later 'ontzorgen' en 'normaliseren' zijn gaan noemen, naar het gelijknamige RMO-advies uit 2012. Om organisaties beter te laten samenwerken, geeft Rouvoet alle gemeenten de opdracht tot het oprichten van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Als lokale, toegankelijke inlooppunten vormen die een belangrijk instrument in het versterken van de sociale inbedding van gezinnen, bijvoorbeeld door het faciliteren van ontmoeting en onderlinge steun (Kesselring, 2016).

In 2009 omarmt Rouvoet het advies *Investeren rondom kinderen* van de RMO en de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ). Daarin roepen zij het kabinet op om meer aandacht te geven aan het versterken van de PCS (Hilhorst & Zonneveld, 2013). Nog datzelfde jaar gebruikt hij het advies als basis voor *Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin*, een driejarig programma gericht op het versterken van de PCS in de lokale praktijk. Door onder meer ontmoetingen en onderlinge steun te stimuleren, beoogt dit programma 'het samenleven en actief burgerschap rondom opvoeden en opgroeien een impuls te geven' (ZonMw, 2009, p. 7).

In 2007 wordt ook de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd, die een paradigma-verandering in gang zet richting krachtig burgerschap en sterke gemeenschappen. Deze beweging legt de basis voor de latere transities en transformaties in het sociaal domein, waaronder ook die in de zorg voor jeugdigen en ouders. De invoering van de Jeugdwet in 2015 leidt deze hervormingen in. Net als in 2004 ligt de aanleiding voor de vernieuwingen in de wens om de tekortkomingen van het stelsel aan te pakken. De ambitie om de ondersteuning van gezinnen te 'ontzorgen' en 'normaliseren' wordt weer actueel. Hierdoor komt het versterken van de PCS opnieuw hoog op de beleidsagenda te staan (Kesselring, 2018).

Verwantschap met andere begrippen

Hoewel het begrip PCS zelf nog geen vijftien jaar oud is, vindt het zijn wortels in wetenschappelijke benaderingen als de bio-ecologische systeemtheorie (Bronfenbrenner, 1977), de positieve psychologie (Seligman, Reivich, Jaycox & Gillham, 2007) en empowerment (Freire, 1970). Het begrip vertoont verder sterke verwantschap met het begrip *village*, vooral bekend van de oneliner 'It takes a village to raise a child' (Van Crombrugge, 2020). Dit van oorsprong Afrikaanse gezegde raakte in de jaren negentig internationaal in zwang door de publicatie van *It takes a village and other lessons children teach us*, een boek van toenmalig presidentsvrouw Hillary Clinton (Hilhorst & Zonneveld, 2013). Clinton wijst hierin op de taken en verantwoordelijkheden van alle actoren uit de sociale omgeving van het gezin, waaronder de centrale overheid. Die zou volgens haar een actiever gezinsbeleid moeten voeren, dat de pedagogische waarde van de *village* erkent en de randvoorwaarden schept waaronder ouders hun kinderen in samenwerking met anderen groot kunnen brengen (Van Crombrugge, 2020).

Een ander verwant begrip is *Big Society*. Dit begrip kreeg bekendheid door de gelijknamige reeks beleidsmaatregelen die de regering Cameron vanaf 2010 in het Verenigd Koninkrijk nam om burgerschap en lokale gemeenschappen te versterken. Grote aanjager van de *Big Society*-filosofie was de politiek theoloog Philip Blond, die vond dat de overheid te veel functies van de samenleving had overgenomen. Desondanks was het niet de omvang van de overheid, maar het karakter dat volgens hem moest veranderen (Hilhorst & Zonneveld, 2013). Net als Clinton stelde Blond dat de overheid de betekenis van sterke lokale gemeenschappen moet erkennen en hiervoor de voorwaarden moet scheppen, bijvoorbeeld door het versterken van verbindingen tussen gezinnen en hun omgeving (Van Crombrugge, 2020).

De *village* en de *Big Society* hebben met de PCS gemeen dat ze een universeel, positief gezinsbeleid bepleiten. Het beleid zou zich moeten richten op alle gezinnen en niet alleen op gezinnen met een hulpvraag. Daarbij zou het beleid moeten vertrekken vanuit de kracht van gezinnen en hun omgeving, en niet vanuit risico's en problemen en het voorkomen of aanpakken daarvan. De betogen van Clinton en Blond zijn net als het betoog van De Winter te typeren als 'tegedenken': een pleidooi voor een alternatief gezinsbeleid. In de VS werd het 'it takes a village'-betoog door conservatieven begrepen als een pleidooi voor meer overheidsbemoeienis en daarmee als een ondermijning van gezinswaarden. In het VK kwam de kritiek uit progressieve hoek. Daar werd de *Big Society*-invulling van 'it takes a village' juist gezien als een pleidooi voor een terugtrekkende

overheid (Van Crombrugge, 2020). Zoals we later zullen zien, speelt ook in Nederland rond de PCS de discussie 'meer of minder overheid'.

Verskillende interpretaties

De PCS is een lastig begrip, waaraan in de afgelopen jaren verschillende definities zijn gegeven met tegenstrijdige interpretaties tot gevolg (Hilhorst & Zonneveld, 2013). Het venijn zit in de staart: de civil society. Volgens Van der Lans (2002) is dit Angelsaksische begrip in ons taalgebied vrij gangbaar, maar wordt het niet eenduidig gebruikt. Het wordt vaak gelijkgesteld aan 'maatschappelijk middenveld', maar heeft feitelijk een beperktere betekenis. Strikt genomen verwijst civil society naar vrijwillige verbanden tussen burgers, terwijl tot het maatschappelijk middenveld ook professionele organisaties worden gerekend. Precies op dit punt verschillen de definities van de PCS.

Globaal verwijst het begrip naar de gezamenlijke inzet van ouders en medeopvoeders voor het grootbrengen van jeugdigen. Het verschil gaat vooral over de vraag *wie* er nu eigenlijk mee opvoeden. Afhankelijk van de informele of formele pet van de medeopvoeder en de mate van diens nabijheid tot het gezin, kunnen we binnen de PCS drie categorieën medeopvoeders onderscheiden (Kesselring, De Winter, Van Yperen & Lecluijze, 2016). De eerste categorie zijn medeopvoeders met een informele, hechte relatie met de gezinsleden. Zij staan dicht bij het gezin, zoals familieleden en goede vrienden. De tweede categorie medeopvoeders is ook vanuit een informele rol betrokken, maar hun contact met het gezin is doorgaans minder hecht. Zij staan meer op afstand, zoals burens en ouders van klasgenootjes. De derde categorie medeopvoeders is net als de eerste nauw betrokken bij het gezin, maar dan vanuit een formele functie of taak. Het gaat zowel om (georganiseerde) vrijwilligers, zoals de sporttrainer, als om professionals uit de pedagogische basisvoorzieningen, zoals onderwijs en kinderopvang. Naar deze medeopvoeders wordt ook wel verwezen als 'vanzelfsprekende professionals', omdat ze door hun nabijheid op een natuurlijke manier deel uitmaken van het steunend netwerk van gezinnen (RMO, 2012). Alle gezinnen hebben immers vrijwel dagelijks contact met bijvoorbeeld de leerkracht van hun kind(eren). Vanzelfsprekende professionals hebben een dubbelfunctie. Ze kunnen vanwege hun vertrouwensband met gezinsleden zelf medeopvoeder zijn, maar ook voorwaarden scheppen voor contact en steun tussen gezinnen onderling (Kesselring et al., 2016).

Als we bovenstaande gedachtegang doortrekken, is er nog een vierde categorie: de formele medeopvoeders die op meer afstand van het gezin staan, zoals professionals uit de basis- en specialistische jeugdhulp. Zij komen – in tegenstelling tot professionals uit de derde categorie – pas met het gezin in contact als er sprake is van specifieke ondersteuningsbehoeften. Door dit gebrek aan nabijheid maken ze zelf geen onderdeel uit van de PCS, maar kunnen ze die wel versterken door samen te werken met (mede)opvoeders (Kesselring et al., 2016).

De afgelopen jaren duiken er in beleidsteksten termen op die als synoniem gebruikt worden voor de PCS, zoals 'gewoon opvoeden', 'pedagogische gemeenschap' en 'pedagogische basis'. Vooral die laatste term wordt steeds gebruikelijker en biedt een mogelijk antwoord op de definitiekwestie door de verbinding met de veel bekendere term 'sociale basis'. De pedagogische basis is te omschrijven als dat deel van de sociale basis dat gericht is op (ondersteuning bij) opgroeien en opvoeden. In lijn met de definitie die Van Pelt en Repetur (2018) geven van de sociale basis, heeft de pedagogische basis betrekking op twee aspecten. Ten eerste is dat de pedagogische basisinfrastructuur: het geheel aan organisaties en voorzieningen voor jeugdigen en ouders. Daarnaast zijn het de pedagogisch betekenisvolle verbanden tussen burgers onderling en tussen burgers, professionals en overheid. Net als de sociale basis wordt de pedagogische basis gevormd door algemene en meer specifieke voorzieningen en verbanden, in aansluiting op de diversiteit in ondersteuningsbehoeften van gezinnen.

De pedagogische civil society in de praktijk

Sinds de introductie van de PCS komt de term – of een variant daarop – veelvuldig terug in beleidsplannen. Vaak ontbreekt een eenduidige operationalisatie. Hoe de versterking van de PCS concreet invulling krijgt in de praktijk, hangt hierdoor sterk af van de lokaal gehanteerde definitie en uitwerking. Desondanks zijn er de afgelopen jaren verspreid over het land verschillende activiteiten ondernomen om de PCS handen en voeten te geven. Dit gebeurde vaak met behulp van financiële impulsen vanuit programma's als *Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin* (2009-2012) en *Academische Werkplaatsen Transformatie Jeugd* (2015-2019). Zo ging onder de vlag van het eerstgenoemde programma in elf gemeenten *Allemaal opvoeders* van start. Kenmerkend voor dit project was de bottom-up-werkwijze: ouders en professionals hebben zélf activiteiten bedacht en uitgevoerd om de PCS in hun gemeente te versterken. Zo ontstond een proeftuin met veel ruimte voor diversiteit. In totaal zijn 26 activiteiten ontplooid gericht op het bevorderen van ontmoeting, dialoog, pedagogisch buurtklimaat of netwerkvorming. Voorbeelden zijn ouderkamers op scholen en opvoedebatten in de wijk, maar ook initiatieven gericht op buurtbemiddeling en het bevorderen van intergenerationeel contact. Uit het projectonderzoek blijkt dat (mede)opvoeders met name steun halen uit de activiteiten doordat ze onderling ervaringen kunnen uitwisselen, hun verhaal bij elkaar kwijt kunnen en gestimuleerd worden tot reflectie op hun eigen opvoedend handelen (Kesselring, 2016).

De toegenomen beleidsaandacht en de daaruit voortkomende praktijkinitiatieven betekenen niet dat er eerder nog geen PCS was. Ook als het versterken van de betrokkenheid van de sociale omgeving bij het opgroeien en opvoeden geen beleidsprioriteit is, zullen er altijd initiatieven zijn op dit terrein. De PCS gaat namelijk ook over pedagogisch betekenisvolle verbindingen tussen burgers onderling en kent daarmee ook een 'autonome kant' (Van Pelt & Repetur, 2018, p. 7).

Tegelijkertijd schept de overheid vaak de voorwaarden waaronder die horizontale verbindingen, oftewel *bonding* en *bridging* sociaal kapitaal, tot stand kunnen komen. Die verbindingen lopen vaak via professionals en organisaties, oftewel via *linking* sociaal kapitaal. Een voorbeeld van zo'n verticale verbinding is dat (mede)opvoeders elkaar ontmoeten op de school of sportclub van hun kinderen. Volgens Hilhorst en Zonneveld (2013) biedt vertrouwen op spontane initiatieven daarom geen soelaas, maar draait het om de balans tussen ruimte laten en faciliteren.

Dilemma's

De PCS is de afgelopen jaren omarmd, maar ook bediscussieerd vanwege een aantal dilemma's rond het begrip. Een eerste dilemma is dat het gedachtegoed op verschillende manieren uitgelegd kan worden. Hoewel het in de kern gaat om een oproep aan bestuurders om investeringen te doen in de kracht van gezinnen en hun omgeving, kan het evengoed aangegrepen worden als alibi voor bezuinigingen. Dat is wat er in het VK gebeurde met het Big Society-gedachtegoed. Onder het mom van empowerment van burgers legitimeerde de regering Cameron een grote bezuinigingsoperatie. Hoewel in Nederland de vorming van de CJG destijds niet gepaard ging met bezuinigingen, zijn die bij de latere stelselwijziging alsnog ingeboekt. Dit gebeurde niet alleen vanuit de veronderstelling dat gemeenten de jeugdhulp efficiënter en daarmee goedkoper konden organiseren. Men ging er daarnaast ook van uit dat als burgers elkaar vaker een helpende hand toesteken, de overheid een stap terug kan doen (Hilhorst & Zonneveld, 2013; Kesselring, 2016). Het is echter niet vanzelfsprekend dat burgers in het gat springen dat ontstaat als de overheid zich terugtrekt (Vreugdenhil, 2012).

Dit raakt aan een tweede dilemma: de positie van professionals. Veel professionals onderschrijven het PCS-gedachtegoed en zoeken in hun werk de balans tussen het faciliteren en het zelf organiseren van hulp. Andere professionals zien het pleidooi voor het versterken van de PCS als een aantasting van hun positie. Zij vrezen voor een diskwalificatie van het nut van professionele inzet.

Vooraf uit de ggz-sector klinken kritische geluiden over de wenselijkheid en haalbaarheid van een actievare rol van de PCS in het ondersteunen van – met name kwetsbare – gezinnen (Hilhorst & Zonneveld, 2013). In de soms felle discussies rond dit dilemma gaat het vaak over optellen en aftrekken: wat er aan ondersteuning vanuit de PCS bijkomt, zou er aan de kant van de basis- en specialistische hulp van af (moeten) gaan. Zorg voor jeugdigen en ouders is echter geen simpele som. Het is namelijk geen kwestie van óf-óf maar van én-én (Van der Lans, 2017).

Toekomstbestendigheid

Vanuit de ambitie te ‘ontzorgen’ en ‘normaliseren’ wordt er sinds de invoering van de Jeugdwet opnieuw veel verwacht van de sociale omgeving van gezinnen. Daarmee mag ook de PCS zich weer verheugen in bijzondere aandacht. De vraag is echter wat de steun voor het PCS-gedachtegoed inhoudt. Geloven bestuurders en professionals daadwerkelijk in de fundamentele waarde van de PCS in de ondersteuning van gezinnen? Of zien ze het versterken ervan niet zozeer als doel, maar als middel om het beroep op professionele hulp terug te dringen? In die laatste visie heeft steun voor de PCS veel weg van een verkapte bezuinigingsmaatregel die op weinig draagvlak zal kunnen rekenen (Kesselring, 2018).

Bovendien is een goed functionerende PCS niet dé remedie tegen de terugkerende stelselproblemen, net zomin als preventie, basis- of specialistische jeugdhulp dat is. De kracht zit juist in de verbinding tussen al deze vormen van ondersteuning. Momenteel opereren die nog te veel als gescheiden lagen van een piramide. Daarin vormt de PCS de onderste laag, preventie en basisjeugdhulp vormen de tussenlagen, en de specialistische jeugdhulp, jeugdbescherming en -reclassering vormen de top. Een belangrijke opgave in de transformatie ligt dan ook in het versterken van het samenspel tussen de verschillende vormen van ondersteuning.

Dat begint bij de erkenning dat het gelijkwaardige en samenhangende onderdelen zijn in de zorg voor jeugdigen en ouders, die – afhankelijk van de ondersteuningsbehoeften – ook gelijktijdig betrokken kunnen zijn (Kesselring, 2019; Van Yperen, Van de Maat & Prakken, 2019). Om de PCS te kunnen positioneren in dit samenspel, ligt er een uitdaging in het verder verhelderen van de betekenis van het begrip. Daarbij zou het vertrekpunt moeten liggen bij de vraag wat jeugdigen en ouders nodig hebben in plaats van bij de problemen waarvoor de PCS een oplossing zou moeten bieden. Hoewel beleid en wetenschap een belangrijke bijdrage kunnen leveren, moet het antwoord op deze vraag vooral van jeugdigen, ouders en medeopvoeders komen, oftewel uit de PCS zelf.

Bronnen

- Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513-531.
- De Winter, M. (2008). Het moderne van kindermishandeling. In W. Koops, B. Levering, & M. de Winter (Reds.), *Opvoeding als spiegel van de beschaving* (pp. 150-165). Uitgeverij SWP.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Continuum.
- Hilhorst, P., & Zonneveld, M. (2013). *De gewoonste zaak van de wereld: Radicaal kiezen voor de pedagogische civil society*. Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Kesselring, M. (2016). *Partners in parenting: A study on shared responsibilities between parents and non-parental adults*. [Dissertation, Utrecht University]. Utrecht University Repository.
- Kesselring, M. (2018). Zorgen én ontzorgen: Transformeren van de jeugdhulp door het versterken van de pedagogische civil society. In D. Graas, A. de Klein, J. Stevens, T. Jansen, & G. van Nunen (Reds.), *Écht doen wat nodig is. Pleidooi voor kleinschalige effectieve jeugdhulp* (pp. 109-115). Stichting Beroepseer.

- Kesselring, M. (2019). De kracht van verbinding: Een sterke basis als fundamenteel ingrediënt in de zorg voor jeugd. *Ouderschapskennis*, 22(3), 15-21.
- Kesselring, M., De Winter, M., Van Yperen, T., & Lecluijze, S. (2016). Partners in parenting: An overview of the literature on parents' and nonparental adults' perspectives on shared responsibilities in childrearing. *Issues in Social Science*, 4(1), 69-97.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2012). *Ontzorgen en normaliseren: Naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg*. RMO.
- Seligman, M. E. P., Reivich, K., Jaycox, L., & Gillham, J. (2007). *The optimistic child: A proven program to safeguard children against depression and build lifelong resilience*. Mariner Books.
- Van Crombrugge, H. (2020). It takes a village to raise a child. In K. Emmery, J. van Puyenbroeck, & G. Loosveldt (Reds.), *In verband met gezinnen: Het gezinsperspectief in beleid en praktijk* (pp. 25-37). Garant Uitgevers.
- Van der Lans, J. (2002). Maatschappelijk middenveld. In L. Verplanke, R. Engbersen, J. W. Duyvendak, E. Tonkens, & K. van Vliet (Reds.), *Open deuren: Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid* (pp. 85-96). NIZW/Verwey Jonker Instituut.
- Van der Lans, J. (2017). *Actieve burgers zijn toch geen belediging voor professionals?*
- Van Pelt, M., & Repetur, L. (2018). *De sociale basis: terug van weggeweest*. Movisie.
- Van Yperen, T., Van de Maat, A., & Prakken, J. (2019). *Het groeiend jeugdzorggebruik: Duiding en aanpak*. Nederlands Jeugdinstituut.
- Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken* [Proefschrift Universiteit van Amsterdam]. UvA-DARE (Digital Academic Repository). ZonMw (2009). *Programma Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin. Versterking van de (pedagogische) civil society in de lokale praktijk*. ZonMw.

Lees-, kijk- & luistertips

- De Winter, M. (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding: Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Uitgeverij SWP.
- Graas, D., De Klein, A., Stevens, J., Jansen, T., & Van Nunen, G. (Reds.) (2018). *Écht doen wat nodig is: Pleidooi voor kleinschalige effectieve jeugdhulp*. Stichting Beroepseer.
- Senten, M. (Red.) (2012). *De pedagogische civil society komt op stoom: Resultaten uit praktijkprojecten*. [Slotnummer magazine INZET]. Wijsbroek, S. A. M., & De Winter, M. (2017). *Zorg voor jeugd is veelgevraagd: Over de rol van de jeugdprofessionals in een veranderend (ont)zorglandschap*. Hogeschool Utrecht.

Maatwerk

Patricia van Echtelt & Esther van den Berg

De roep om maatwerk klinkt de laatste tijd steeds luider in het maatschappelijk debat. De overheid zou meer oog moeten hebben voor het individu en de omstandigheden van de burger, in plaats van klakkeloos procedures te volgen. Soms is het nodig om af te wijken van de letter van de wet om in de geest van de wet te kunnen handelen. Zo was meer maatwerk en oog voor de menselijke maat, ofwel 'meer ruimte voor de mens achter het dossier', een van de getrokken lessen uit de toeslagenaffaire. Maatwerk wil zeggen dat professionals vraaggericht in plaats van aanbodgericht werken, waarbij zij ook buiten de eigen kaders werken en denken, over de schotten van de afzonderlijke voorzieningen heen. Hierbij staan niet de regels, maar de behoeften en wensen van de cliënt centraal, waardoor oplossingen beter aansluiten bij het ervaren probleem, de specifieke situatie en context en de wensen en voorkeuren van de cliënt. Gemeenten zouden dit beter kunnen dan de centrale overheden, onder andere vanuit het oogpunt van nabijheid. De vanuit het beleidsperspectief geformuleerde doelstelling is veelbelovend en biedt veel kansen om mensen in kwetsbare posities beter te ondersteunen. Tegelijkertijd is de praktijk nog weerbarstig. Waar komt dit door en wat is er nodig om maatwerk te bieden?

Van uniformiteit naar maatwerk

Bij de ontwikkeling van de verzorgingsstaat halverwege de vorige eeuw werden uniforme regelingen in het leven geroepen om burgers te beschermen tegen risico's op het terrein van werk, inkomen en zorg. Mensen waren niet langer afhankelijk van de willekeur van goeddoeners als het lot hen teisterde, maar kregen gelijke rechten op hulp. Illustratief is de bekende uitspraak van toenmalig minister Klompé die de invoering van de Algemene Bijstandswet in 1965 'een geweldige switch van genade naar recht' noemde. In de daaropvolgende decennia steeg het aantal mensen dat een beroep deed op deze regelingen voor zorg en (financiële) ondersteuning fors, waardoor de kosten stegen. Hierdoor ontstond ook behoefte aan een andere invulling van de ondersteuning, waarbij het streven naar een effectief, efficiënt en houdbaar stelsel meer op de voorgrond kwam te staan. De ondersteuning zou passend moeten zijn bij de ondersteuningsbehoefte, dat wil zeggen niet te weinig, maar zeker ook niet te veel, om onnodige kosten te voorkomen.

De behoefte aan maatwerk kwam niet alleen voort uit overwegingen van efficiëntie en effectiviteit, maar is ook bepleit vanuit de behoefte van mensen zelf om meer keuzevrijheid te hebben bij de levensbrede ondersteuning die ze nodig hebben. Een belangrijk wapenfeit was bijvoorbeeld de invoering van het persoonsgebonden budget halverwege de jaren negentig van de vorige eeuw. Overigens kwam er in het beleid ook meer nadruk te liggen op de eigen verantwoordelijkheid van burgers. Voorkomen moest worden, zo was de gedachte, dat de burger te gemakkelijk bij de overheid aanklopt, terwijl sociale problematiek ook zelf of in het eigen netwerk opgelost kan worden. Maatwerk is volgens deze zienswijze dus niet alleen afgestemd op de hulpbehoefte van de cliënt, maar ook op wat mensen zelf kunnen, samen met hun sociale omgeving.

Sinds de eerste Wet maatschappelijke ondersteuning (uit 2007) werd maatwerk steeds meer in de plaats gesteld van een recht op voorzieningen in het sociaal domein. Zo werd op het terrein van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp het uniforme recht van burgers op voorzieningen vervangen door een plicht van gemeenten om ondersteuning te bieden (Friele et al. 2018; Van der Ham 2018; Kromhout 2014).

Decentralisaties in het sociaal domein

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet in 2015 kregen gemeenten meer verantwoordelijkheden in het sociaal domein. Deze decentralisaties hadden als uitgangspunt dat taken beter lokaal dan centraal georganiseerd konden worden. Dit zou uiteindelijk ook moeten leiden tot ondersteuning die beter aansluit bij de individuele zorgbehoefte van de cliënt. Hier liggen allerlei verwachtingen aan ten grondslag (Kromhout et al., 2020). Zo zouden gemeenten dichter bij hun burgers staan en de oplossing voor problemen zou meer in samenspraak met de burger en diens netwerk gezocht kunnen worden. Ook zouden er door de decentralisaties betere verbindingen gelegd kunnen worden tussen de terreinen maatschappelijke ondersteuning, hulp aan kinderen en gezinnen en werk en inkomen en zou samenwerking tussen betrokkenen van de verschillende (aanpalende) beleidsterreinen gemakkelijker tot stand komen. Dit alles zou ervoor zorgen dat gemeenten de ondersteuning efficiënter kunnen organiseren dan de hogere bestuurslagen en dat zij meer passende hulp op maat kunnen bieden. In het sociaal domein was meer maatwerk een van de doelstellingen van de decentralisaties in 2015. Het begrip komt veelvuldig terug in de officiële toelichting op de decentralisaties en op de wetgeving (Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet). In de zogenoemde Decentralisatiebrief van de toenmalige minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) (TK 2012/2013) staat dat 'maatwerk nodig is bij de ondersteuning van burgers en onnodige bureaucratie vermeden kan worden door het anders, dichter bij de burger, organiseren van dienstverlening. Niet de huidige afzonderlijke regelingen en voorzieningen dienen daarbij centraal te staan, maar de individuele ondersteuningsbehoefte van de burger.' Dit is extra uitdagend als er sprake is van meerdere problemen tegelijkertijd of meerdere ondersteuningsvragen binnen één huishouden. Het is ook ingewikkeld bij situaties en problemen die zich op het grensvlak tussen domeinen en wetten voordoen, waardoor standaard oplossingen of domeinspecifieke voorzieningen niet voldoende soelaas bieden voor een inwoner.

In de praktijk is het echter voor gemeenten niet eenvoudig gebleken om deze hooggespannen verwachtingen te realiseren, zo is gebleken uit de wetsevaluaties in het sociaal domein (Van Echtelt et al., 2019; Friele et al., 2018; Kromhout et al., 2018; Kromhout et al., 2020). We bespreken wat er nodig is van gemeenten, aanbieders en uitvoerende professionals om maatwerk te leveren.

Benodigdheden

Wat is nodig om maatwerk te realiseren? Het kunnen bieden van maatwerk is verweven met de andere opdrachten in het sociaal domein zoals integraal werken (oplossingen over domeinen heen kunnen bieden), nabijheid van hulp (rechtstreeks in gesprek gaan met inwoners) en het bevorderen van eigen regie (wat kunnen inwoners zelf en wat zijn hun persoonlijke wensen en doelen?). Het bieden van maatwerk staat dus niet op zichzelf, maar hangt samen met andere doelen in het sociaal domein. Voor uitvoerende professionals is het niet eenvoudig om maatwerk te leveren, als dit niet wordt gefaciliteerd vanuit verschillende niveaus en door uiteenlopende spelers. Maatwerk vergt veranderingen in werkwijze van professionals, waaronder meer interdisciplinaire samenwerking, maar vraagt ook om aanpassingen in lokaal beleid, landelijke wetten en regels, afstemming tussen aanbieders en stakeholders zoals zorgverzekeraars of woningcorporaties, en van inwoners zelf (City Deal Eenvoudig Maatwerk, 2020; Canoy et al., 2021; Plaisier en Den Draak, 2021).

Voor professionals betekent maatwerk leveren dat zij de kennis en vaardigheden moeten hebben om in gesprek te gaan met inwoners om te bepalen wat zij willen bereiken, wat zij nodig hebben en welke vorm van ondersteuning daarbij past. Daar hoort bij dat professionals onderzoek doen naar de vraag achter de vraag en rekening houden met het hele 'systeem' van het gezin en de verschillende levensdomeinen. Het gaat om verdiepende communicatie waarbij de professional zich inleeft in het perspectief van de inwoner en samen met de inwoner werkt aan

een oplossing die voor de inwoner werkt. Professionals moeten over de grenzen van hun vakgebied heen kunnen kijken, interdisciplinair samenwerken en handelingsruimte voelen om andere dan standaard oplossingen te bieden aan inwoners. Ook biedt wetgeving vaak meer ruimte om specifieke oplossingen te bieden dan op het eerste gezicht lijkt. Goede kennis van wet- en regelgeving maakt het mogelijk de regels op de juiste manier, op basis van de grondwaarden te interpreteren.

Maatwerk vergt ook tijd: voor het verdiepende contact met inwoners, voor multidisciplinair overleg, samenwerking met relevante partners en voor werkend leren. Ook wordt gesproken over durf en wil van professionals om knelpunten hogerop in de organisatie aan te kaarten (escaleren) als een probleem niet kan worden opgelost binnen de geldende kaders (regels, procedures, budgetten).

Om het proces van maatwerk te ondersteunen kan de gemeente aanbieders de opdracht geven een meer vraaggestuurd voorzieningenaanbod te ontwikkelen, gevoed door kennis over de behoeften van doelgroepen en in samenspraak met de doelgroepen zelf (cliëntenparticipatie) en dit ook opnemen in de aanbestedingsprocedures.

Experimenten in de praktijk

Inmiddels zoeken diverse gemeenten naar manieren om maatwerk in combinatie met integraal werken beter van de grond te krijgen. Voor het oplossen van gestapelde problemen en hulpbehoeften op het grensvlak van wetten en domeinen zijn in verschillende gemeenten professionals en gremia met speciale bevoegdheden (mandaat) aangesteld: doorbraakprofessionals, regietafels of escalatieteams. Zo is in de gemeente Amsterdam een doorbraakteam en 'regelvrije ruimte' ingericht waar professionals de vrijheid hebben om af te wijken van regels (City Deal Eenvoudig Maatwerk, 2020). Ook zijn er gemeenten die experimenteren met een ruimere interpretatie van de regels met betrekking tot de bijstand.

In gemeenten worden inmiddels verschillende methoden en werkwijzen beproefd om maatwerk te kunnen leveren. Een voorbeeld van een werkwijze die hiervoor ontwikkeld is, is de 'omgekeerde toets'. Aan de hand van deze methode kijken professionals samen met de inwoner wat hij of zij wil bereiken en of dit past binnen de grondwaarde of doelstelling van de wetten van het sociaal domein (waar is de wet uiteindelijk voor bedoeld?). Pas daarna kijkt de professional naar welke wettelijke instrumenten gebruikt kunnen worden om het doel te bereiken (Meester, 2020; Van Galen et al., 2015). Een ander voorbeeld is de doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden die het voor professionals makkelijker moet maken maatwerk te leveren met name in multiprobleem situaties (Blokker, 2021; Westerveen et al., 2020).

Voor het tijdig kunnen bieden van maatwerk (zijn inwoners met ondersteuningsbehoeften tijdig in beeld en krijgen zij direct de juiste hulp?) zijn laagdrempelige toegang, vroegsignaleren en ruimte voor outreachend werken van belang. Dit realiseren gemeenten onder andere door verbindingen te leggen tussen wijkteams en andere basisvoorzieningen waar mensen vanzelfsprekend mee in contact staan (bijvoorbeeld huisartsen, scholen, woningcorporaties, etc.). De snelheid wordt soms bevorderd door het ter beschikking stellen van nood- of maatwerkbudgetten aan professionals en wijkteams. Maatwerk in de duur en intensiteit van hulp wordt verder bevorderd door ruimte voor variabele lengte van hulptrajecten, waakvlamcontact en mogelijkheden voor flexibel op- en afschalen van hulp.

Dilemma's

Maatwerk, waarbij de individuele hulpbehoefte van de cliënt centraal staat, wordt door beleidsmakers, professionals en cliënten omarmd en is nastrevenswaardig. Toch kleven er wel enkele dilemma's aan de ambitie (Kromhout et al., 2020; De Beer, 2021; Linthorst en Oldenhof, 2020). Het is van belang om hier rekenschap van te geven, en hierin heldere keuzes te maken om te voorkomen dat deze spanningsvelden het realiseren van maatwerk in de weg blijft staan.

Een eerste dilemma betreft het spanningsveld tussen 'iedereen gelijke rechten' en 'meer maatwerk'. Bureaucratie heeft een negatieve connotatie, maar procedures zijn ook belangrijk om burgers te behoeden van willekeur van de dienstverlener of van de gemeente waar zij wonen (Bredewold et al., 2018). Gemeenten en professionals in de uitvoering die in direct contact staan met de cliënt zijn vaak gehouden aan bepaalde regels of procedures en kunnen niet geheel willekeurig handelen. Zij moeten bijvoorbeeld voldoen aan eisen ten aanzien van zorgvuldige besluitvorming en motivering in het kader van de rechtsbescherming en rechtszekerheid van burgers. Ook zijn er vaak regels opgesteld om de kwaliteit van de dienstverlening en bijvoorbeeld de privacy van de cliënt te borgen. In de praktijk kunnen professionals in de uitvoering deze eisen en procedures niet zondermeer ter zijde leggen en is het soms schipperen tussen bureaucratische regels en de verwachting dat zij flexibel inspelen op de behoefte van de cliënt. Deze flexibiliteit kan daarnaast nog worden begrensd door de geldende inkoopcontracten en budgetten van de gemeente.

Een tweede dilemma heeft betrekking op het spanningsveld tussen 'meer maatwerk' en 'zoveel mogelijk mensen helpen binnen de beschikbare tijd' (Kromhout et al., 2019). Het is de taak van gemeenten om ondersteuning te bieden aan alle mensen die dat nodig hebben en geen mensen uit te sluiten. Tegelijkertijd is het streven naar 'nabijheid' voor een professional met een (te) grote caseload moeilijk te realiseren. Uitvoerende professionals werken vaak met targets en een grote werkdruk, waardoor er weinig tijd is per individuele cliënt en er ook weinig ruimte over blijft voor samenwerking met andere professionals. Zij hebben hierdoor niet altijd zicht op alle belemmeringen en mogelijkheden van elke individuele cliënt en zijn beperkt in hun mogelijkheden als het gaat om het flexibel inspelen op specifieke hulpbehoeften.

Een derde dilemma tenslotte heeft betrekking op het risico dat burgers zich te veel bekeken voelen of de overheid zich volgens hen te veel mengt in hun privéleven (Kromhout et al., 2019; Bredewold et al., 2018). 'Nabijheid' betekent immers ook dat de overheid aanschuift aan de keukentafel. Dit is niet alleen bedoeld om het de cliënt makkelijk te maken, maar ook om goed zicht te krijgen op de privésituatie. In de Participatiewet kan de gemeente ondersteuning bieden, maar ook sanctioneren wanneer het uiterlijk van de cliënt ongeschikt wordt bevonden voor toetreding op de arbeidsmarkt (Van Echtelt en Guiaux, 2012). Nabijheid kan dus ook omslaan naar een gevoel van ongewenste bemoeienis.

Conclusie

Maatwerk staat de laatste tijd volop in de maatschappelijke belangstelling. Het beeld ontstaat van een bureaucratische overheid die met starre regelgeving de burger meer kwaad doet dan goed. Er zou meer oog moeten zijn voor de individuele situatie van de cliënten. De decentralisaties in het sociaal domein beoogden ruimte te creëren voor meer maatwerk. Gemeenten zouden beter dan de hogere bestuurslagen in staat zijn om de ondersteuning aan te passen aan de individuele behoefte van de cliënt en de context van de cliënt, omdat zij dichterbij de burger zouden staan. Hoewel er weinig mensen zullen zijn die ervoor pleiten dat maatwerk een slecht idee is, blijkt het makkelijker gezegd dan gedaan. Maatwerk is niet eenvoudig te bereiken. Het is verweven met andere opdrachten in het sociaal domein, zoals integraal werken, een betere samenwerking en meer ruimte voor professionals. Het leveren van maatwerk vereist inspanningen van uiteenlopende spelers op

lokaal niveau maar ook aanpassingen van wettelijke kaders. Niettemin zijn, onder andere naar aanleiding van de toeslagenaffaire, de geesten wel rijp om te streven naar meer maatwerk en een menselijker maat in de relatie tussen overheid en burger. Dit vraagt wel veel van de uitvoerende organisaties en alleen het veelvuldig herhalen en gebruik van het begrip zal niet volstaan om wat men beoogt ook daadwerkelijk te realiseren.

Bronnen

- Blokker, E. (2021). Van topsport naar breedtesport: Maatschappelijke ongelukken voorkomen met de Doorbraakmethode. In M. Canoy, S. van Dijk, M. van Ham (red.), *Momentum voor de menselijke maat. Praktijklessen voor zorg en welzijn* (pp. 32-35). Utrecht: Movisie.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Genneep.
- Canoy, M., Van Dijk, S., & Van Ham, M. (red.), (2021). *Momentum voor de menselijke maat. Praktijklessen voor zorg en welzijn*. Utrecht: Movisie.
- City Deal Eenvoudig Maatwerk (2020). *Maatwerk Magazine*. Geraadpleegd 8 november 2021.
- De Beer, P. (2021). . Geraadpleegd 12 januari 2022..
- Friele, R., Bruning, M., Bastiaanssen, I., De Boer, R., Bucx, A., De Groot, J., Pehlivan, T., Rutjes, T., Sondejker, F., Van Yperen, T., & Hageraats, R. (2018). *Eerste evaluatie Jeugdwet: na de transitie nu de transformatie*. Den Haag: ZonMw.
- Kromhout, M. (2014). Bedoelingen van de Wmo. In M. Kromhout, P. Feijten, F. Vonk, M. de Klerk, A.M. Marangos, W. Mensink, M. den Draak en A. de Boer, *De Wmo in beweging. Evaluatie wet maatschappelijke ondersteuning 2010-2012* (pp. 53- 63). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Kromhout, M., Kornalijslijper, N., & De Klerk, M. (red.) (2018). *Veranderde zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Kromhout, M., Van Echtelt, P., & Feijten, P. (2020). *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Linthorst, E., en Oldenhof, L. (2020). Maatwerk aan de keukentafel: van 'hoera' begrip tot betwiste norm. *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht (NTB)*, 209(8), 511-521.
- Meester, E. (2020). *Maatwerk in het sociaal domein. Handboek voor omgekeerd werken, denken en doen*. Mediawerf uitgevers.
- Plaisier, I., & Den Draak, M. (2021). *Passende zorg voor ouderen thuis: Knelpunten in kaart*. Den Haag: SCP. Geraadpleegd op 15 november 2021.
- TK (2012/2013). Vaststelling van de begrotingsstaten van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII) en van de begrotingsstaten van Wonen en Rijksdienst (XVIII) voor het jaar 2013. Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 19 februari 2013. Tweede Kamer, vergaderjaar 2012/2013, 33400 VII, nr. 59.
- Van Arum, S., Broekroelofs, R., & Van Xanten, H. (2020). *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019)*. Utrecht: Movisie.
- Van Echtelt, P., Sadiraj, K., Hoff, S., Muns, S., Karpinska, K., Das, D., & Versantvoort, M. (2019). *Eindevaluatie van de Participatiewet*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Galen, M., Leijen, S., Meester, E., Van Nuland, K., & Peters, W. (2015). *Casusboekje Mogelijk maken wat nodig is met de omgekeerde toets*. Utrecht: Stimulansz.
- Van der Ham, L. (2018). Bedoelingen van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. In M. Kromhout, N. Kornalijslijper & M. de Klerk (red.), *Veranderde zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking* (pp. 77-90). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Westerveen, E., Lüschen, M., & Kruiter, H. (red.) (2020). *Het grote doorbraakboek. Uit de ellende met eersteklas maatwerk*. Eefde: Instituut voor Publieke Waarden.

Sociaal Schaduwwerk

Saskia Welschen & Mieke Schrooten

Brussel, 2015. In de Brusselse Noordwijk overnachten honderden nieuwkomers noodgedwongen buiten in een park. Ze proberen een asielaanvraag in te dienen, maar de Belgische overheid stelt een quotum in op het dagelijkse aantal asielregistraties. Wie niet geregistreerd wordt, krijgt ook geen opvangplaats. Uit verontwaardiging over deze situatie zetten Belgische burgers een dynamisch systeem op om migranten opvang te bieden bij mensen thuis. Daarnaast zorgen ze voor de bedeling van kleren, hygiëneproducten en voedselpakketten, organiseren ze allerlei sport- en cultuuractiviteiten voor de mensen in het park en zetten ze verschillende sensibiliseringsacties op.

Amsterdam, 2020. Twee bewoonsters van de Amsterdamse wijk Holendrecht zijn met hun vrijwilligers druk met het samenstellen van voedselpakketten. Hun stichting bestaat al een aantal jaar en richt zich op het versterken van kwetsbare vrouwen en kinderen met een migratieachtergrond in de zeer diverse Amsterdamse wijk. Door de coronacrisis zien zij de primaire noden onder hun doelgroep razendsnel toenemen. Formele voorzieningen zijn door de lockdown gesloten, waardoor de situatie van mensen in armoede steeds schrijnender wordt. Met hun initiatief om voedselpakketten te verspreiden spelen de trekkers van de stichting direct op deze nood in. Ze richten zich daarbij in het bijzonder op werkende ongedocumenteerden, van wie de precare baantjes door corona zijn weggevallen en voor wie formele voorzieningen veelal ontoegankelijk zijn.

Collectieve insteek

Beide initiatieven zijn voorbeelden van wat in de literatuur wordt aangeduid als 'sociaal schaduwwerk' (Schrooten et al., 2019). Sociaal schaduwwerk heeft betrekking op een variant van informeel sociaal werk. Het gaat om het werk van actoren die geen deel uitmaken van het formele sociale landschap, maar die in de praktijk wel degelijk activiteiten ontwikkelen die overeenkomen met sociaal werk zoals dat internationaal is gedefinieerd. In tegenstelling tot andere vormen van informele zorg zoals mantelzorg, richt sociaal schaduwwerk zich niet uitsluitend op relaties met personen uit de directe omgeving. Hun zorg en ondersteuning heeft een collectieve insteek, die verder gaat dan het individuele of persoonlijke niveau. Kenmerkend is daarbij wel dat de leefwereld van burgers vaak het vertrekpunt is (Plovie, 2019), en dat aanbieders van sociaal schaduwwerk werken vanuit een zeer directe nabijheid tot diegenen die zij ondersteunen.

De toevoeging van de term 'schaduw' maakt dat het hier niet gaat om informele praktijken in brede zin. Het gaat specifiek om informeel sociaal werk dat buiten beeld van veel professionele instanties en de lokale overheid plaatsvindt. In het professionele en overheidsdomein bestaat vaak onbekendheid met deze vorm van informeel sociaal werk. Dat komt omdat sociaal schaduwwerk wordt verricht door spelers waarvan de buitenwereld dit niet direct verwacht, omdat zij primair bekend staan om andere foci en functies. Spelers in het sociaal schaduwwerk zijn bijvoorbeeld burgerinitiatieven, etnisch-culturele zelforganisaties, levensbeschouwelijke organisaties of sociaal-sportieve praktijken. De sociaalwerkpraktijken die zij ontplooiën lopen uiteen van het samenbrengen van mensen tot het bieden van materiële steun in de vorm van voedseluitgifte of tijdelijk onderdak, het geven van juridisch advies, politiseren, oriëntatie naar werk en het verrichten van sociale dienstverlening.

Sociaal schaduwwerk is als concept geïntroduceerd door Vlaamse onderzoekers in 2019 (Schrooten et al., 2019) en is daarmee een relatief nieuw concept. In de internationale literatuur worden deze praktijken soms aangeduid als *informal social protection* (Righard & Boccagni, 2015) of vo-

luntary social work (La Cour & Højlund, 2008). Borell en Gerdner (2011) gebruiken de aanduiding *hidden voluntary social work*. Zij beschrijven een variant van *voluntary social work*, vrijwillig sociaal werk uitgevoerd door moskeeorganisaties, die in West-Europese landen lang ‘verborgen’ zijn geweest – in de zin dat er weinig over bekend is.

Nieuwe liefdadigheidseconomie

In het formele domein is naast onbekendheid vaak sprake van wantrouwen en vooroordelen over de ondersteuning die in dit soort particuliere of informele settings wordt verleend. Vooral levensbeschouwelijke en etnisch-culturele organisaties worden vanuit het formele domein en de bredere samenleving nogal eens door een integratielens beoordeeld. De vrees voor zogenaamde parallelle samenlevingen of gesloten bolwerken voedt het wantrouwen. Empirisch onderzoek, zowel in Nederland als daarbuiten, toont aan dat die vrees veelal ongegrond is (Beaumont, 2008; Cloke et al., 2013; Thys, 2019; Zibouh, 2019). Onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat etnisch-culturele zelforganisaties vaak bijdragen aan de participatie van migranten, en gericht zijn op integratie in de samenleving (Bartels & De Jong, 2007; Ponzoni & Pels, 2016; Van Heelsum, 2004). Borell en Gerdner (2011) zagen in hun survey studie in Zweden dat hoe meer moskeeorganisaties aan sociaal werk deden, des te meer ze gericht waren op samenwerking met spelers uit de bredere samenleving.

Vanwege het woord ‘schaduw’ doet de term daarnaast denken aan de in 1990 door Wolch beschreven *shadow state*. Zij duidde daarmee op de toenemende rol die maatschappelijke (*civil society*) organisaties vervullen in reactie op een terugtrekkende overheid. Ook Kessl (2018) gebruikt de metafoer van schaduw om te verwijzen naar een ‘nieuwe liefdadigheidseconomie in de schaduw van de welvaartsstaat’. Hij verwijst hiermee naar voedselbanken, liefdadigheidskledingwinkels en andere op vrijwilligerswerk gebaseerde initiatieven die materiële hulp en sociale diensten verlenen. Zij nemen taken op zich die lijken op de collectieve verantwoordelijkheden van de staat, maar met veel minder middelen. Bovendien opereren zij buiten de democratische invloedssfeer, waardoor ze minder verantwoording hoeven af te leggen. Andere auteurs spraken in latere bijdragen ook wel over de ‘schaduwstad’ (Beaumont, Rusinovic & Wevers, 2004).

Een overeenkomst tussen de *shadow state* en sociaal schaduwwerk is dat beide concepten betrekking hebben op een context waarin taken van de overheid blijven liggen, waarin de overheid terugtreedt. Er is ook een verschil: de schaduwstaat en de schaduwstad worden in de literatuur geassocieerd met geheimzinnigheid en soms ook met illegaliteit. Het gaat in die context over werelden die bewust in de schaduw blijven, en die moeilijk controleerbaar zijn door de overheid (Beaumont, Rusinovic & Wevers, 2004). Die associatie is niet zozeer aan de orde in de literatuur over sociaal schaduwwerk. De connotatie ‘schaduw’ wijst er in deze context op dat formele instanties en de overheid het sociaal schaduwwerk niet goed kennen en het om die reden (soms) onzichtbaar is.

Het concept sociaal schaduwwerk gaat niet alleen over een terugtrekkende overheid, maar is vooral een product van voortschrijdende inzichten over de centrale rol van dit type spelers in de ondersteuning van bewoners in de veranderende samenleving. Het is een fenomeen dat vooral – maar niet uitsluitend – onderdeel uitmaakt van de sociale infrastructuur in stedelijke contexten. Veel van het tot nu toe verrichte empirisch onderzoek naar sociaal schaduwwerk is ook gesitueerd in de stad. De toenemende diversiteit van de stedelijke samenleving vormt een actuele uitdaging voor formeel sociaal werk. De herkomst van hulpvragers wordt steeds diverser en het formele sociaal werk worstelt met de aansluiting bij de behoeften en noden van die diverse bevolking. Van stadsbewoners met een migratieachtergrond is bekend dat zij, ondanks de problematiek waarmee zij soms kampen, lang niet altijd de weg vinden naar formele hulp- en ondersteuning. Sociaal schaduwwerk biedt aan de ene kant een alternatief vangnet, en vervult aan de andere kant vaak een cruciale schakel- of brugfunctie tussen bewoners en formele/ professionele organisaties (Thys & Anciaux, 2019).

De toenemende aandacht voor sociaal schaduwwerk moet daarnaast ook begrepen worden in het licht van de transities in het sociaal domein – die elders in deze uitgave in detail staan beschreven – waarbij de nadruk steeds verder is verschoven naar zelf- en samenredzaamheid en wijkgericht werken. Recent onderzoek naar praktijken van sociaal schaduwwerk in België (Schrooten, Thys & Debruyne, 2019) en Nederland (Welschen, Lucas & Hoijtink, 2021) levert een aantal inzichten op. In de eerste plaats moet worden benadrukt dat het veld van sociaal schaduwwerk enorm divers is. Aanbieders van sociaal schaduwwerk verschillen sterk van elkaar op bepaalde indicatoren, bijvoorbeeld de mate van zichtbaarheid en wat hun primaire focus is: welzijn of iets anders, zoals sport, geloof, zingeving, cultuur. Een ander belangrijk onderscheid tussen aanbieders is of zij een uniforme, specifieke doelgroep of een diverse doelgroep hebben, en wat hun geografische focus is – lokaal of translokaal (Schrooten et al., 2019).

Werkzame bestanddelen

Ondanks deze diversiteit zien we in de studies een duidelijk patroon terug als het gaat om de zogenaamde werkzame bestanddelen van sociaal schaduwwerk. Bepaalde kenmerken zien we bij veel van de onderzochte praktijkvoorbeelden terug. Het zijn juist deze kenmerken die maken dat sociaal schaduwwerk een alternatieve, makkelijk te vertrouwen bron van steun kan zijn voor mensen die afstand ervaren tot formele zorg- en welzijnsvoorzieningen. Het gaat om de volgende kenmerken:

Zoals gezegd is het aanbieden van welzijnsactiviteiten of ondersteuning vaak niet de primaire bestaansreden of focus van een initiatief. Meestal komen mensen bij elkaar om andere redenen, zoals het samen beleven van het geloof, of het ondernemen van gezamenlijke activiteiten als sport of vrije tijdsbesteding. Binnen die ongedwongen, laagdrempelige context van ontmoeting kunnen wederkerigheid en vertrouwen ontstaan. Daardoor ontstaat ook ruimte voor het vragen van hulp en het bieden van (lichte vormen van) ondersteuning.

Daarbinnen speelt, zoals in de inleiding gesteld, ‘nabijheid’ een centrale rol: kenmerkend voor sociaal schaduwwerkers is dat zij het vertrouwen winnen van hun doelgroepen doordat zij in verschillende opzichten (geografisch, sociaal, cultureel) nabij zijn. De initiatiefnemers van sociaal schaduwwerk beschikken vaak over wat ook wel *community connectedness* (verbondenheid met de gemeenschap’) wordt genoemd (Fretwell et al., 2018). Ze maken onderdeel uit van de gemeenschap waarvoor zij hun activiteiten ontplooiën, wonen in dezelfde wijk, en zijn soms ervaringsdeskundige op dezelfde terreinen als de mensen met en voor wie ze werken.

Door hun nabijheid tot de leefwereld van de mensen voor wie zij actief zijn, beschikken sociaal schaduwspelers over specifieke kennis, die zich onderscheidt van gevestigde vormen van kennis als wetenschappelijke- of klinische kennis. Deze kenmerkende kennis zou kunnen worden aangeduid als ‘nabije deskundigheid’ (Welschen, Lucas & Hoijtink, 2021; Lucas et al., 2021). Nabije deskundigheid manifesteert zich in scherpe inzichten in de behoeften van de doelgroep, en hoe bestaande sociale interventies uitwerken in de dagelijkse leefwereld van de doelgroep. Maar ook in duidelijke opvattingen over het beleid en over alternatieve oplossingen voor de sociale problematiek onder de doelgroep. Nabije kennis is anders dan ervaringskennis omdat zij niet per se gebaseerd is op dezelfde ervaringen als (leden van de) doelgroep, maar tot stand komt in grote nabijheid tot die doelgroep.

Nog een ander kenmerk is de autonome, onafhankelijke positie van aanbieders van sociaal schaduwwerk van de lokale overheid en het formele domein. Deze positie draagt er vaak toe bij dat zij een makkelijk te vertrouwen bron van steun zijn. Dat geldt in het bijzonder voor mensen die wantrouwen hebben jegens formele voorzieningen of voor wie formele voorzieningen niet toegankelijk zijn. Zo speelt sociaal schaduwwerk een grote rol bij de dagelijkse ondersteuning

van personen zonder geldige verblijfspapieren, zo blijkt uit onderzoek (Meeus et al., 2019; Schrooten et al., 2015).

De onafhankelijke positie van schaduwwerkspelers zorgt ervoor dat zij laagdrempelig kunnen zijn, goed in kunnen spelen op de specifieke behoeften van personen en flexibel kunnen reageren op wijzigende omstandigheden (Plovie, 2019). Daarin verschillen zij van formeel sociaal werk dat sterker gebonden is aan wettelijke en organisatorische kaders en verantwoordingscriteria. Die flexibiliteit is duidelijk te zien in het voorbeeld van de informele initiatieven rondom de opvang van vluchtelingen in Brussel, dat in de inleiding werd beschreven. Het 'Burgerplatform voor Steun aan de Vluchtelingen' veranderde doorheen de jaren mee met de ontwikkelingen in het profiel van hun publiek. Waren het eerst nog mensen op zoek naar internationale bescherming, later zou de groep uitbreiden met mensen die niet zozeer hier asiel willen aanvragen, maar België slechts als een doorgangplaats zien naar het Verenigd Koninkrijk of Scandinavië.

Dilemma's

Naast de werkzame bestanddelen komen er uit het onderzoek ook lastige kwesties of dilemma's rondom sociaal schaduwwerk naar voren. De belangrijkste daarvan is het gebrek aan waardering en erkenning dat aanbieders van sociaal schaduwwerk ervaren. Zo wordt de belangrijke rol van migrantenzelforganisaties als voorportaal voor het doorverwijzen van nieuwkomers naar voorzieningen vaak onvoldoende (h)erkend en benut (Thys & Anciaux, 2019). Ook materiële erkenning in de vorm van financiële ondersteuning is niet altijd vanzelfsprekend. Andre en Sacco (2019) laten bijvoorbeeld zien dat er op dat vlak duidelijke drempels zijn voor bijvoorbeeld etnisch-culturele organisaties in Wallonië en Brussel. Daar zijn verschillende redenen voor te noemen, waaronder het kritische integratieperspectief vanuit de overheid waardoor aanbieders soms met wantrouwen worden bejegend. Van den Toorn et al. (2020) tekenden op dat levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam opvallend weinig erkenning ervaren door formele organisaties en de overheid. Welschen, Lucas en Hoijtink (2021) benadrukten het onderscheid tussen lichtere vormen van waardering, zoals een aanmoedigingsprijs, en meer fundamentele erkenning, waarbij aanbieders van schaduwwerk een serieuze inhoudelijke partner zijn van overheid en formele instanties.

Daarnaast speelt tussen aanbieders van sociaal schaduwwerk en formele organisaties vaak wederzijdse onbekendheid en soms wantrouwen, waardoor samenwerking niet vanzelfsprekend soepel verloopt. Sociaal schaduwwerkers voelen zich niet altijd serieus genomen en ervaren dat aan hun aanpak en deskundigheid wordt getwijfeld. Professionals vinden weinig tijd om te investeren in relaties met sociaal schaduwwerk, zijn soms bezorgd over de kwaliteit die schaduwwerk levert, en kunnen een groei van informeel sociaal werk ervaren als een aantasting van hun eigen professionele positie.

Tegelijkertijd laat onderzoek zien dat beide kanten elkaar nodig hebben, en er talloze voorbeelden zijn van vruchtbare samenwerking (Van Dam et al., 2019). Uit onderzoek blijkt dat sociaal schaduwwerkers die met complexe problematiek onder hun deelnemers worden geconfronteerd, de deskundigheid van professionals inschakelen wanneer zij dat nodig achten (Welschen, Lucas & Hoijtink, 2021). Aan de andere kant kan sociaal schaduwwerk formeel sociaal werk een spiegel voorhouden, juist over de vraag hoe welzijnszorg en ondersteuning er in een superdiverse context uit zou moeten zien (Schrooten, Thys & Debruyne, 2019).

In de relatie tussen de overheid en aanbieders van sociaal schaduwwerk speelt tot slot een belangrijk dilemma. Aan de ene kant willen veel informele spelers meer financiële middelen en meer erkenning. Dat kan echter als gevolg hebben dat zij aan striktere formele kaders gebonden worden, waardoor zij hun onafhankelijke, autonome positie dreigen te verliezen. Onderzoek laat daarnaast

zien dat er onder sociaal schaduwwerkers weerstand is tegen het instrumentaliseren van hun rol: het terugbrengen van hun rol tot een toeleider naar formele voorzieningen, of als 'waterdragers' van formele organisaties (Thys & Anciaux, 2019). Dat geldt ook voor het idee te worden 'ingezet' door de lokale overheid om beleidsdoelstellingen te behalen. Schaduwwerkers vrezen dat deze processen hun onafhankelijke positie en eigen aanpak onder druk zetten, wat nu juist de bestanddelen zijn waardoor zij vertrouwen genieten bij bepaalde doelgroepen. De vraag is dan ook hoe hechtere samenwerking met formele spelers en de overheid, en verstevigde vormen van erkenning gerealiseerd kunnen worden zonder dat sociaal schaduwwerk haar eigenheid verliest.

Ook binnen de *body of knowledge* over sociaal werk en binnen de opleidingen in Nederland en België is sociaal schaduwwerk relatief onbekend. De introductie van het concept en verder vervolgonderzoek naar sociaal schaduwwerk kan hierin verandering brengen. Vervolgonderzoek zou zich ook moeten buigen over de vraag wat de mogelijke keerzijden zijn van een grote rol voor sociaal schaduwwerk in het bieden van primaire zorg en ondersteuning.

Te denken valt aan het risico dat bij particulier initiatief soms private belangen de overhand hebben op publieke belangen (Plovie, 2019). Een gerelateerde kwestie is dat in het informele domein de beginselen van transparantie en gelijke toegang die het formele welzijnsdomein kenmerken, niet top-down worden opgelegd. Dit zijn kwesties die in de prille empirische kennis over sociaal schaduwwerk nog onvoldoende aan bod zijn gekomen. Toekomstig onderzoek kan dit aanvullen.

Bronnen

- André, G., & Sacco, M. (2019). Etnisch-culturele organisaties en publieke financieringsmogelijkheden in de Federatie Wallonië-Brussel. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk: Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 293-298). Politeia.
- Bartels, E., & De Jong, I. (2007). Civil society on the move in Amsterdam: Mosque organizations in the Slotervaart district. *Journal of Muslim Minority Affairs*, 27(3), 455-471.
- Beaumont, J. (2008). Introduction: Faithbased Organisations and Urban Social Issues. *Urban Studies*, 45(10), 2011-2017.
- Beaumont, J., Rusinovic, K., & Wevers, M. (2004). De schaduwstad belicht. *AGORA Magazine*, 20(3), 4-5.
- Borell, K., & Gerdner, A. (2011). Hidden voluntary social work: A nationally representative survey of Muslim congregations in Sweden. *British Journal of Social Work*, 41(5), 968-979.
- Cloke, P., Thomas, S., & Williams, A. (2013). Faith in Action: Faith-Based Organisations, Welfare and Politics in the Contemporary City. In P. Cloke, J. Beaumont & A. Williams (Eds.), *Working Faith: Faith-Based Organisations and Urban Social Justice* (pp. 1-24). Paternoster.
- Fretwell, N., Osgood, J., O'Toole, G., & Tsouroufli, M. (2018). Governing through trust: Community-based link workers and parental engagement in education. *British Educational Research Journal*, 44(6), 1047-1063.
- Kessl, F. (2018). "Charity economy": In the shadow of the welfare state. *Global Dialogue*, 8(3).
- La Cour, A., & Højlund, H. (2008). Voluntary social work as a paradox. *Acta Sociologica*, 51(1), 41-54.
- Lucas, P., Hoijsink, M., Welschen, S., & Veldboer, L. (2021). Naast ervaringskennis moeten we ook 'nabije kennis' erkennen. *Sociale Vraagstukken*.
- Meeus, B., Arnaut, K., & van Heur, B. (Eds.) (2019). *Arrival infrastructures: Migration and urban social mobilities*. Palgrave Macmillan.
- Ponzoni, E., & Pels, T. (2016). The role of immigrant organisations in the transforming welfare state: revealing blind spots in the Netherlands. In E. Ponzoni (Ed.), *Creating Space: Enabling inclusion in social policy through participatory research*.

- Plovie, E. (2019). Burgers in beweging. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 31-44). Politeia.
- Righard, E., & Boccagni, P. (2015). Mapping the theoretical foundations of the social work – Migration nexus. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 13(3), 229-244.
- Schrooten, M., Thys, R., & Debruyne, P. (Eds.) (2019b). *Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap*. Politeia.
- Schrooten, M., Withaecx, S., Geldof, D., & Lavent, M. (2015). *Transmigratie: Hulp verlenen in een wereld van superdiversiteit*. Acco.
- Thys, R. (2019). De politieke rol van etnisch-culturele zelforganisaties in Brussel. Kansen, obstakels en weerstand. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 247-259). Politeia.
- Thys, R., & Anciaux, B. (2019). Etnisch-culturele organisaties in Vlaanderen en Brussel. Onopgemerkt bouwen aan betere levensomstandigheden in de Belgische samenleving. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk. Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 65-79). Politeia.
- Van Dam, S., Bhutani, S., Kanmaz, M., & Raeymaeckers, P. (2019). Netwerken tussen etnisch-culturele verenigingen en welzijns- en zorgvoorzieningen: Een weg van versterking. In M. Schrooten, R. Thys, & P. Debruyne (Eds.), *Sociaal schaduwwerk: Over informele spelers in het welzijnslandschap* (pp. 203–216). Politeia.
- Van den Toorn, J., Davelaar, M., Hamdi, A., Reches, L., & van Keulen, M. (2020). *Omvang en karakter van de maatschappelijke activiteiten van levensbeschouwelijke organisaties in Rotterdam*. Verwey-Jonker Instituut.
- Van Heelsum, A. (2004). Migrantenorganisaties in Nederland. In *Utrecht: Forum, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling, Utrecht*.
- Welschen, S., Lucas, P., & Hoijtink, M. (2021). *Sociaal schaduwwerk in een wijk in Amsterdam Zuidoost: Een onderzoek naar 'informele sociaal werkpraktijken' in Holendrecht*. Hogeschool van Amsterdam.
- Wolch, J.R. (1990). *The shadow state; government and voluntary sector in transition*. The Foundation Center.
- Zibouh, F. (2019). Lokale, Translokale en Transnationale Solidariteitspraktijken in het Hart van Brussel. In: M. Schrooten, R. Thys, P. Debruyne (Eds.), *Sociaal Schaduwwerk. Over Informele Spelers in het Welzijnslandschap* (pp. 113-120). Politeia.

Ervaringsdeskundigheid

Saskia Keuzenkamp & Ed van Hoorn

‘Nabij zijn’ is een onmisbaar onderdeel van de houding en het werk van ervaringsdeskundigen en van wat ze voor mensen betekenen. Zij hebben hetzelfde meegemaakt als de doelgroep. Zij ‘zijn er ook geweest’. Ze vormen een brugfunctie tussen de systeemwereld en de leefwereld. Ze wijzen mensen de weg in de complexe en vaak bureaucratische systeemwereld, waarin hun noden onvoldoende worden erkend. Ook bevorderen ze dat die systeemwereld de mensen weer meer nabij komt, door meer dienstbaar en vraaggericht te worden. Door meer uit te gaan van de menselijke maat, waartoe tegenwoordig veel wordt opgeroepen.

Ervaringsdeskundigheid is hot. Op symposia en congressen mag een ervaringsdeskundige tegenwoordig niet ontbreken. In consultaties vanuit gemeenten en overheden worden steeds vaker ervaringsdeskundigen betrokken en in kranten krijgen ze vaak het woord. Tegelijkertijd lijkt ervaringsdeskundigheid een containerbegrip te worden. Mensen met ervaring op een bepaald gebied worden al snel ervaringsdeskundig genoemd. Of het nu gaat om een gedupeerde van de toeslagenaffaire, iemand die een opleiding tot ervaringsdeskundige heeft gehad, een onderzoeker naar ervaringen van mensen, bijvoorbeeld op het gebied van schulden: ze worden in de krant allemaal ‘ervaringsdeskundige’ genoemd.

Tegelijkertijd is er in beleid en uitvoering nog weinig ruimte voor een volwaardige rol voor ervaringsdeskundigen. Dat heeft deels te maken met onduidelijkheid over wat ervaringsdeskundigen zijn. Maar ook ontbreekt in organisaties en beleid nogal eens de bereidheid om serieus ruimte te maken voor ervaringsdeskundigen. Professionals voelen zich soms bedreigd of ondergewaardeerd. Zij hebben immers een opleiding gevolgd voor hun beroep en hebben veel ervaring als professional. Sommige professionals hebben zelf ervaring met de thematiek waarop hun organisatie zich richt, maar hebben geleerd deze subjectieve kennis niet te laten doorwerken in hun beroepsuitoefening. En waar ervaringsdeskundigen in dienst zijn, is hun opdracht en rol niet altijd helder geëxpliciteerd – niet voor henzelf en niet voor de organisatie.

Wat is ervaringsdeskundigheid en waar komt het vandaan?

De wortels van het ervaringswerk in Nederland liggen voor een substantieel deel in de cliëntenbeweging in de ggz. In dit lemma wordt de term ervaringswerk gebruikt om alle vormen van inzet van ervaringsdeskundigheid aan te duiden. Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen. Het kan gaan om ervaringen met (het leven met) een beperking, armoede, verslaving, psychische problematiek of andere ingrijpende persoonlijke en maatschappelijke ontwikkelingen.

Terug naar de geschiedenis. De cliëntenbeweging in de ggz is ontstaan in de slagschaduw van de antipsychiatrie in de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw. In de loop der jaren is ze haar radicale haren kwijtgeraakt. Wat er van die beweging over is, wordt naar voren gebracht aan tafels waar al decennialang gedebatteerd wordt over de noodzakelijke vernieuwing van de psychiatrie en de ggz. De cliëntenbeweging heeft daarbij haar kaarten gezet op zaken als cliëntenraden, vertrouwenspersonen en patiëntenwetten, maar ook op de introductie van ervaringswerkers in het

primaire proces van de ggz. Dit gebeurde aanvankelijk met het idee dat ervaringswerkers een soort paard van Troje zouden zijn door een andere manier van kijken te introduceren. Deze is te typeren als: niet meer kijken naar de ziekte maar naar de mens, niet meer uitgaan van de diagnose maar van het individuele verhaal. Geen fantasieën meer over genezen, maar werken aan herstel (een herontwerp van het zelf waarbij de psychische kwetsbaarheid onderdeel van het zelf is). Sinds de jaren negentig van de vorige eeuw zijn de ervaringswerkers de ggz ingetrokken, aanvankelijk gevoed door de beweging waaruit ze voortkwamen. Bij het latere verval van die beweging werden ze steeds meer ingezet als aanvulling op het dominante medisch-biologische paradigma van de ggz. Ervaringswerkers zijn nu in de ggz een min of meer geaccepteerd fenomeen.

In het spoor van de ggz zijn er ook elders in de zorg ervaringsdeskundigen actief. Met de wind in de rug van het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap dringen de organisaties van mensen met een beperking of chronische ziekte aan op de inzet van ervaringsdeskundigen bij de implementatie van het verdrag. Het hoofddoel hierbij is inclusie. Dat wil zeggen: op alle levensterreinen dezelfde rechten en mogelijkheden als ieder ander.

Geïnspireerd door onze zuiderburen is er een emancipatoire beweging ontstaan om ervaringsdeskundigheid in te zetten op het gebied van armoede en sociale uitsluiting. Vooral *Sterk uit Armoede* en het *European Anti Poverty Network Netherlands* zijn hierop actief. Hun uitgangspunt is dat armoede een maatschappelijk onrecht is en onze samenleving zo is georganiseerd dat ongelijkheid in stand wordt gehouden met armoede als pijnlijk gevolg. Het gaat bij armoede niet alleen om geld, maar om structurele uitsluiting op tal van levensgebieden. Ook in deze beweging is het centrale begrip niet 'herstel' maar 'inclusie'.

Tot slot zijn er de laatste jaren binnen het sociaal werk, de jeugdzorg en de schuldhulpverlening eveneens initiatieven ontstaan gericht op benutting van ervaringsdeskundigheid. Soms is dat geïnspireerd door een visionaire bestuurder, soms op aandrang van de financier. Zo nam de gemeenteraad van Amsterdam op 11 november 2021 een motie aan dat alle buurtteamorganisaties met geschoolde ervaringsdeskundigen moeten werken. De wethouder heeft deze motie overgenomen.

De grondslag voor het ervaringswerk in het sociaal domein zijn hernieuwde arrangementen tussen burger en overheid en het uitgaan van de menselijke maat. Daarbij ligt de focus meer op het recht doen aan de vraag in plaats van op het vlekkeloos uitvoeren van een regeling.

Hoe ziet de praktijk eruit?

Er is geen goed overzicht van hoe het ervoor staat met de inzet van ervaringsdeskundigen in het sociaal domein. De meest recente kwantitatieve gegevens hierover komen uit een peiling van Movisie eind 2020 onder de organisaties die lid zijn van Sociaal Werk Nederland (Movisie, 2021a). Daaruit bleek 65% van de 69 organisaties die de enquête invulden met ervaringsdeskundigen te werken. Meestal betreft het vrijwilligers (79%). Bij 30% van de responderende organisaties gaat het (ook) om betaalde krachten en bij 33% gaat het om combinatiefuncties (professionals met ervaringsdeskundigheid).

Het overgrote deel van de organisaties zet ervaringsdeskundigen in in het primaire proces van de organisatie: bij 17% als lid van een sociaal team, bij 55% voor het verlenen van individuele hulp of ondersteuning en bij 40% als cobegeleider. Slechts in 21% van de organisaties vervullen ervaringsdeskundigen een rol in het secundaire proces en dragen zij bij aan beleid en ontwikkeling.

Ook gemeenten hebben ervaringsdeskundigen in dienst, vaak op tijdelijke basis. Hoeveel dat er zijn is niet bekend, maar het lijken nog uitzonderingen te zijn. Gemeenten stimuleren soms wel dat uitvoeringsorganisaties ervaringsdeskundigen een rol geven.

Een vooral kwalitatief beeld van de stand van zaken biedt onderzoek van Van Hoorn, Keuzenkamp en Van der Meulen uit 2020 (Van Hoorn et al., 2020). Zij interviewden 29 ervaringswerkers die in dienst zijn van een reguliere organisatie in het sociaal domein. Het betreft organisaties zoals een organisatie voor sociaal werk, een buurt- of wijkteam, Veilig Thuis, schuldhulpverlening, beschermd wonen, werkbedrijven en gemeenten. Uitgangspunt voor het onderzoek vormde een normatief referentiekader van de drie kerntaken die samen het domein van goede ervaringswerkers vormen (Van Hoorn, 2018).

- Ervaringsdeskundigen zijn een bron van hoop en een rolmodel en hebben een communicatieve voorsprong (omdat ze vergelijkbare ervaringen hebben). Ervaringsdeskundigen hebben aan een half woord genoeg, zij begrijpen wat er speelt in het leven van mensen met een bepaalde kwetsbaarheid.
- Zij vervullen een brugfunctie tussen de systeemwereld en de leefwereld. Ze wijzen mensen die medeafhankelijk zijn van die systeemwereld de weg en steunen hen in het maken van keuzes. Daarnaast helpen ze de systeemwereld meer dienstbaar en vraaggericht te worden.
- Ervaringsdeskundigen dragen collectieve ervaringskennis aan. Ze kunnen mensen wijzen op wat anderen in bepaalde situaties deden.

De interviews laten zien dat vooral het eerste in de praktijk goed uit de verf komt: het verschaffen van hoop en fungeren als rolmodel. Het leggen van verbindingen tussen systeem- en leefwereld komt veel minder uit de verf, vaak vanwege een gebrek aan doorzettingsmacht of een te lage status in de organisatie. De rol van gids naar collectieve ervaringskennis kwam in de interviews maar zelden naar voren. Gelet op het vrijwel geheel ontbreken van systematische collectieve ervaringskennis is dat niet zo vreemd.

Professionalisering van het ervaringswerk

Met de opkomst van ervaringsdeskundigen voltrekt zich ook een professionaliseringsslag. Zo zijn er tal van cursussen en opleidingen ontwikkeld, met als jongste loot aan de stam de *associate degree ervaringsdeskundigheid in zorg en welzijn* in het hoger beroepsonderwijs. In 2013 is het *Beroepscompetentieprofiel ervaringsdeskundigheid* uitgebracht, dat vooral is gericht op de ggz en verslavingszorg. In 2022 wordt dat profiel geactualiseerd en verbreed naar het sociaal domein. ZonMw verstrekke in 2020 subsidie voor het ontwikkelen van een Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen. Dat KvE is gericht op professionalisering en borging van de kwaliteit van het beroepsmatig inzetten van ervaringsdeskundigheid. Het richt zich primair op de ggz, maar ook op ervaringsdeskundigen die werken in zelfregiecentra, herstelacademies, wijkteams en andere zorgcontexten. Het KvE moet onder meer resulteren in een beroepsstandaard, een register, een kwaliteitsstandaard en landelijke leerplannen (van mbo2 tot hbo MA-niveau).

Relevant in dit verband is ook de Vereniging van Ervaringsdeskundigen (VvEd), die flink aan de weg timmert en circa 500 leden heeft die voor het merendeel in de ggz werken. De VvEd is zich echter nadrukkelijk aan het verbreden naar het sociaal domein en ook naar het bredere zorgdomein. De VvEd heeft het initiatief genomen voor het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen omdat hun leden daarom vroegen.

Er is overigens wel discussie over de ontwikkeling van het ervaringswerk als professie en over deze professionaliseringsbeweging. Zo leeft de vrees dat het ervaringswerk wordt dichtgetimmerd en ten onder gaat in een wereld van protocollen en standaarden. Daarmee zou de vrije ruimte in het gedrang komen, die noodzakelijk is om aan te kunnen sluiten bij het onvoorspelbare en per persoon verschillende karakter van het leven. Anderzijds worden vanuit het perspectief van de reguliere professionals vragen gesteld over de wenselijkheid en noodzaak van het ervaringswerk. Want – zo stellen zij – is het niet zo dat ook goede reguliere professionals ‘nabij’ zijn, aansluiten bij de leefwereld en vaak ook over ervaringskennis beschikken?

De opkomst van het ervaringswerk is echter onmiskenbaar aan de gang en alle betrokkenen, of het nu de ervaringsdeskundigen zelf zijn, hun klanten of de reguliere professionals, zijn gebaat bij helderheid over wat ervaringsdeskundigheid wel en niet is en wat van ervaringswerkers mag worden verwacht. De praktijk leert ook dat reguliere professionals lang niet altijd als ‘nabij’ worden ervaren; ze hebben geleerd ‘objectief’ te zijn en zijn vaak gebonden aan beroepsprotocollen en procedures van hun organisatie.

Het is hoognodig om meer aandacht te besteden aan de verhouding tussen professionele kennis en ervaringskennis. Er zijn van oudsher tal van professionals die ervaringskennis hebben. Vaak hebben zij echter geleerd hun eigen ervaringen buiten het werk te laten. Tegenwoordig is er meer aandacht voor eigen ervaringen in opleidingen voor sociaal werk en hogescholen, hoewel dit volgens docenten en studenten nog maar mondjesmaat gebeurt. Hogeschool Windesheim kent sinds enkele jaren een specifieke opleiding voor zorgprofessionals met ervaringsdeskundigheid. Fundamentele vragen over de verhouding tussen professionele kennis en ervaringskennis krijgen echter (zeker binnen de reguliere opleidingen) nog amper aandacht. Thomasina Borkman, die in 1976 als eerste de begrippen ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid definieerde, riep hier al toe op. Dit gebrek aan helderheid werkt ook door in de praktijk, waar reguliere professionals zich nogal eens bedreigd voelen door ervaringsdeskundigen.

Wat is de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen?

Hoewel in toenemende mate wordt gewerkt met ervaringsdeskundigen is er opvallend weinig wetenschappelijk onderzoek dat de meerwaarde daarvan onderbouwt. Het onderzoek dat er is, is vooral uitgevoerd in de Verenigde Staten en heeft vooral betrekking op de ggz, verslavingszorg en maatschappelijke opvang. Uit een literatuurreview over de effecten van het inzetten van ervaringsdeskundigen in een-op-een-contacten blijkt dat er soms wel en soms geen effect is aangetoond (Keuzenkamp & Van Hoorn, 2022). De studies kennen veel methodologische beperkingen en vaak is geenszins duidelijk wat de onderzochte ervaringswerkers doen. Dat neemt niet weg dat de meeste auteurs van systematische reviews – voorzichtig maar toch – stellen dat er tentatief bewijs is voor een positief effect.

Wat is nodig om de meerwaarde van het nabije ervaringswerk beter tot zijn recht te laten komen?

Om de meerwaarde van het nabije ervaringswerk beter tot zijn recht te laten komen, is het allereerst noodzakelijk dat deze meerwaarde zichtbaar wordt. Het is echter ingewikkeld om die (redelijk) objectief vast te stellen. Maar dat neemt niet weg dat degelijk onderzoek nodig is. Nu is kennis van de meerwaarde niet het enige motief om ervaringswerk in te zetten in het sociaal domein. Een ander, even belangrijk motief is dat het redelijkerwijs nodig en mogelijk is. Waarom zou je immers die kennisbron niet willen gebruiken? Waarom zou je het klanten niet gunnen dat zij aan de andere kant van het bureau iemand treffen die er ook geweest is en met zijn of haar ervaringen dicht bij die van hen komt? Waarom zou die vorm van aandacht en erkenning niet net zo belangrijk zijn als die van anderen die in het sociaal domein werken? Het is waar dat daarmee iemand uit de leefwereld de systeemwereld in stapt, maar is dat geen verrijking? De wenselijkheid hiervan is veel te lang over het hoofd gezien, of ondenkbaar geweest. Recente fricties en ontsporingen tussen de overheid en haar burgers stuwden deze ontwikkeling sterk.

Dat kan allemaal wel zo zijn, maar zover zijn we nog niet. Om verder te komen zullen verschillende partijen hun verantwoordelijkheid moeten nemen. In de eerste plaats de ervaringswerkers zelf. Zij zullen tegelijkertijd bescheidenheid – want zoveel wapenfeiten zijn er nog niet – maar ook ambitie moeten tonen om hun plaats te veroveren. Soms lijkt het alsof zij een nieuwe, betere wereld aankondigen en dat hoort ook wel enigszins bij zo’n innovatieve ontwikkeling.

Maar op de lange duur werkt het niet en wekt het weerstand. Er moet nu hard gewerkt worden aan versterking van de fundamenteën: wat is goed ervaringswerk wel en wat is het niet, hoe moet de conceptuele onderbouwing eruitzien, hoe komt er meer homogeniteit in de beroepsuitoefening en wat zijn de kwaliteitsstandaarden? Dit soort zaken zijn niet alleen nodig om het ervaringswerk robuuster neer te zetten, maar ook om de klant duidelijk te maken wat hij van een goede ervaringswerker mag verwachten. Want de klant moet er uiteindelijk het meest van profiteren. De activiteiten die de Vereniging van Ervaringsdeskundigen op dit vlak vertoont zijn bemoedigend. Er zijn in de ontwikkeling en professionalisering van het beroep van ervaringswerker een aantal centrifuges nodig die amateurisme, zelfoverschatting en nog wat van die dingen naar buiten slingeren. Zo blijft er een harde kern van kwaliteit, collectieve kennis en robuustheid over. Ook blijft dan de bestaansgrond van het vak overeind: er geweest zijn en van wanten weten.

In de tweede plaats is het van belang dat de instellingen in het sociaal domein ruimte maken in hun formatie voor ervaringswerkers. Dat het mogelijk is, bewijst de Tintengroep in het noorden van het land. Die maakt via 'job carving' ruimte voor ervaringswerkers en zorgt voor een goede inbedding met opleiding, begeleiding en leerzame contacten buitenshuis. In dat verband valt vaak de term 'kwartier maken'. Dat wil zeggen dat de entree van ervaringswerkers veel gevolgen heeft en goed voorbereid moet worden. Het is meer dan een kleine plus op wat men al doet. Wat men gewoon is te doen, zal herijkt moeten worden omdat een andere kennissoort naar binnen komt. De instellingen zullen zich moeten afvragen wat dit bijvoorbeeld betekent voor de werkwijze, voor de protocollen, voor regels in het algemeen. Ervaringswerkers hebben vrije ruimte nodig (andere professionals trouwens ook) om dicht bij iemand te komen. Die vrije ruimte moet, hoe tegenstrijdig het ook klinkt, geregeld worden. Er kunnen daardoor nieuwe vormen van samenwerking ontstaan tussen professionals en ervaringswerkers. Maar het begint ermee dat de leiding, het bestuur van een instelling in het sociaal domein, de inzet van ervaringswerkers zal moeten willen. Het liefst uit zichzelf, maar als het moet door de druk van financier of bevolking. Gelukkig zijn er ook hier en daar al heel goede, mooie voorbeelden van hoe het prima samengaat (Movisie, 2021b). Het boek *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid* van Alie Weerman en anderen (2019) biedt handreikingen en voorbeelden hoe ervaringsdeskundigheid een volwaardige plaats kan krijgen in organisaties.

Ten slotte: als er in het sociaal domein een betere mix moet komen tussen wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis dan is het zaak om de achterstand van ervaringskennis in te lopen. Om ervaringskennis als kennisbron een gelijkwaardige basis te geven, moeten in elk geval de volgende prangende uitdagingen worden opgepakt (Keuzenkamp & Van Hoorn, te verschijnen). De eerste is het zorgen voor goede borging en ontsluiting van collectieve ervaringskennis. Ervaringskennis is nu nog vooral 'opgesloten' in de hoofden van ervaringsdeskundigen. Er is geen eigen 'body of knowledge', zoals die er wel is voor wetenschappelijke en professionele kennis. De tweede is betere analyse van verschillen en complementariteit van ervaringskennis en professionele kennis. Als derde is het noodzakelijk de inbreng van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid structureel te borgen in onderwijs, onderzoek, beleid en uitvoering. Hoewel er her en der initiatieven op deze gebieden zijn, is een stevig stimuleringsprogramma nodig om ervaringsdeskundigheid de plaats te geven die het verdient. Zo kan bevorderd worden dat de systeemwereld weer meer nabij de mensen komt en er minder fricties zijn tussen vraag en aanbod.



Bronnen

- Keuzenkamp, S., & Van Hoorn, E. (t). *Ervaringskennis: Betekenissen, bronnen en invloed*. Movisie. PM hyperlink toevoegen
- Keuzenkamp, S., & Van Hoorn, E. (2022,). Wat doen ervaringsdeskundigen er eigenlijk toe? Een literatuurreview over de impact van ervaringsdeskundigen in één-op-één contacten. *Journal of Social Intervention*, 2022, nr. 2.
- Movisie (2021a). *Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein, hoe staan ze ervoor?*
- Movisie (2021b). *Ervaringsdeskundigheid in Meppel: op een tandem tegen armoede*.
- Van Hoorn, E., (2018). *Ervaringswerk 2.0: Startnotitie*. ZonMw.
- Van Hoorn, E., & Keuzenkamp, S. (2022). *De heilige graal van de ervaringskennis*.
- Van Hoorn, E., Keuzenkamp, S., & Van der Meulen, M. (2020). *Ervaringswerk in het sociaal domein: Over pionieren en kwartier maken*. Movisie.
- Weerman, A., De Jong, K., Karbouniaris, S., Overbeek, F., Van Loon, E., & Van der Lubbe, P. (2019). *Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: Boom
- Werkplaatsen Sociaal Domein (2021). *Denken vanuit drie bronnen van kennis komt het vak ten goede*.

Praktijkleren

Marc Hoijtink & Mariël van Pelt & Laura Koeter

Wat is 'praktijkleren' en welke rol speelt nabijheid hierin? Hoe verhoudt praktijkleren zich tot praktische wijsheid? Welke modellen en welke factoren bevorderen praktijkleren? Om deze vragen te beantwoorden behandelt het eerste deel van dit hoofdstuk het klassieke werk van Donald Schön, over de reflectieve praktijkwerker. Ook komt de term praktische wijsheid aan de orde in dit gedeelte. Het tweede deel beschrijft vervolgens een viertal modellen die praktijkleren stimuleren, plus factoren die praktijkleren bevorderen of juist belemmeren. Ten slotte plaatsen we enkele kritische noten bij praktijkleren.

Leren voor of door de praktijk

'Praktijkleren' is een begrip waarmee iets gekks aan de hand is. Het is een term die je niet veel tegenkomt in literatuur over sociaal werk en sociaal beleid. Toch is het in dit boek als sleutelterm opgenomen, omdat het een term is die verwijst naar iets belangrijks in het sociaal werk. Een onderscheid in leertheorieën is dat tussen leren voor de praktijk, bijvoorbeeld op school door educatie, en leren door de praktijk, door het praktiseren van de professie zelf (Cohen Scale, 2003). Leren door de praktijk gaat dus verder na de opleiding en vindt dagelijks plaats in de directe interacties tussen sociaal werkers en mensen, gezinnen en gemeenschappen. Maar ook met collega's, managers, beleidsmakers, onderzoekers en andere stakeholders. 'Praktijk' verwijst naar het dagelijkse handelen van sociaal werkers daarin: naar datgene wat zij dagelijks doen. 'Praktijkleren' verwijst dan naar kennis van professionals die zij in hun werksetting opdoen, vanuit het handelen zelf, waarmee zij hun handelingsrepertoire vergroten om hun dagelijkse hulp of ondersteuning te verbeteren. Praktijkleren heeft dus alles te maken met nabijheid (fysiek, sociaal en institutioneel) in de zin dat het een niet zonder het ander bestaat. Praktijkleren gebeurt op het niveau van de individuele professional, maar kan ook meer systematisch samen met anderen gebeuren: met collega's, gebruikers en onderzoekers in teams, netwerken, samenwerkingsverbanden en organisaties.

Praktijkleren is altijd al nauw verbonden geweest met de eigenheid van sociaal werk (Van den Bersselaar, 2004). Praktijkkennis stoelt op het inzicht dat professionals in hun oordelen en besluiten vertrouwen op eerdere ervaringen die zij gedurende het werk opgebouwd hebben. In de wetenschap wordt dat al langer aangeduid als impliciete, tacieta kennis (Polanyi, 1958, Nonaka en Takeuchi, 1994). Sociaal werkers begeven zich beroepshalve voortdurend in unieke praktijksituaties die zij moeten beoordelen en waarin zij vergelijkbare ervaringen meenemen, zonder oog te verliezen voor de unieke kenmerken van iedere situatie (Van der Laan, 2006, Schilder, 2014, Van Monfoort, 2016). Praktijkleren heeft als belangrijke functie ervaringen op te doen om in combinatie met wetenschappelijke kennis competent te kunnen (blijven) handelen, steeds beter te worden in een goede beroepsuitoefening en zo de kwaliteit van professioneel handelen in sociaal werk te onderhouden en te vergroten, zowel in technische als morele zin.

De reflectieve praktijkwerker

Professionals reflecteren tijdens hun dagelijkse beroepsuitoefening in de praktijk voortdurend op diezelfde praktijk en op wat daarin wel en niet werkt, op patronen en uitzonderingen, en baseren hun handelen daarop. Dit inzicht is uitgebreid beschreven door Donald Schön (1983) in zijn werk over de *reflective practioner* in zijn gelijknamige boek. Wie het doen en laten van professionals in de dagelijkse werkelijkheid bestudeert, zo stelt hij, constateert dat zij niet uit zijn op theorievorming of waarheidsvinding, maar telkens weer passende oplossingen zoeken in complexe, unieke

praktijksituaties. Professionals gaan niet zozeer uit van een gegeven probleem en vraag waarbij de best wetenschappelijke onderbouwde oplossingen gezocht worden, maar hun werk bestaat vooral uit het construeren en reconstrueren (*setting*), formuleren en herformuleren van vragen en problemen (*reframing*). Zij zoeken daarin niet naar het enige juiste antwoord, maar naar een oplossing die als juist, rechtvaardig en bevredigend gewaardeerd (*appreciation*) kan worden door betrokkenen, in het licht van samen overeengekomen doelen of uitgangspunten.

Schön maakt daarin onderscheid tussen een impliciete vorm van 'weten hoe te handelen' (*knowing-in-action*) en de kunde van professionals om direct op onvoorspelbare situaties te kunnen reflecteren om deze vervolgens weer bij te sturen (*reflection-in-action*). De kennis die de professional daarin inbrengt bestaat naast wetenschappelijke kennis vooral uit eerdere leerervaringen in de praktijk. Op basis daarvan wordt een repertoire aan scripts opgebouwd over wat goed is om te doen in een gegeven situatie: een repertoire aan voorbeelden, beelden, duidingen en interventies (vgl. Van den Bersselaar, 2004).

Expert word je volgens Schön vooral door als professional ervaringen op te doen en te blijven leren van gevallen. Een professionele praktijk heeft daarom, zo stelt hij, een eigen mores die afwijkt van een meer strikt wetenschappelijke praktijk, en die belangrijk is voor adequaat handelen in vaak onvoorspelbare en complexe situaties. In zijn visie start het vergaren van kennis van beroepsbeoefenaren zoals sociaal werkers over hoe professioneler te handelen in de dagelijkse praktijk en niet bij theorie. Dit uitgangspunt treffen we ook aan in een begrip dat de laatste jaren in het sociaal domein steeds vaker opduikt en dat het belang van leren door te doen te benadrukt: praktische wijsheid.

Praktische wijsheid

De term benadrukt dat sociaal werkers er met theoretische kennis alleen niet komen, maar dat voor goed handelen ook andere typen kennis nodig zijn die op de werkvloer ontwikkeld worden (Van den Bersselaar, 2009). De oorsprong van de term gaat terug naar het werk van Aristoteles die al een onderscheid maakte tussen theoretische kennis, *epistèmè*, die universeel en vaststaand is; praktische kennis of ambachtelijkheid, *technè*, namelijk het weten hoe dingen werken; en praktische wijsheid, *phronèsis*, begrijpen van wat er aan de hand is en afwegingen kunnen maken over de juistheid, rechtvaardigheid en door betrokkenen geapprecieerde oplossing. Praktische wijsheid is het resultaat van uitproberen, inschatten, opnieuw doen, heroverwegen. Zij is ook normatief van aard: ze staat in het teken van moreel goed handelen in de unieke situatie. Volgens Albers en Kruijter (2020) gaat het bij praktische wijsheid om slim handelen in gevallen waar richtlijnen en standaarden niet werken. Het is daarmee een manier om het dagelijkse handelen te herkennen, erkennen en waarderen en beter te benutten. Sociaal werkers beschikken over meer praktische wijsheid dan beleidsmakers en bestuurders. Maar, zo stellen de auteurs, ze beseffen vaak niet hoeveel ze weten en hoe belangrijk het is deze praktische wijsheid boven water te krijgen en dit bijvoorbeeld op grotere schaal in te zetten en verwerken in beleid. Hun handelen en de kennis daarin is vaak impliciet. Er zijn verschillende manieren, die direct of indirect uitgaan van het begrip praktische wijsheid, om het handelen en de kennis daarin te expliciteren en uit te bouwen met oog op het verbeteren van de hulp of ondersteuning aan inwoners. Wij bespreken kort vier manieren die we gekozen hebben, omdat zij tegemoetkomen aan een paar belangrijke uitgangspunten waaronder:

- sociaal werkers vragen zich af hoe ze zo goed mogelijk kunnen handelen;
- sociaal werkers hebben zelf een actieve rol hebben als kennismakelaar;
- er wordt wetenschappelijke kennis aangewend;
- het gaat om vraagstukken en sociale kwesties in de praktijk die door verschillende betrokkenen belangrijk gevonden worden (Hermans & Van Pelt, 2020).

Vormen van praktijkleren

Voor sociaal werkers misschien wel het meest bekende model voor praktijkleren is *case-based learning* (Van den Bersselaar, 2004, Vlaeminck, 2005). Casuïstiek is de leer van de afzonderlijke gevallen. Een casus, een afzonderlijk geval, is een reconstructie (schriftelijk of mondeling) van een levensechte situatie of ervaring van de sociaal werker in zijn dagelijkse praktijk en is bedoeld om te leren. Het gaat daarin met name om het leren van diegene die een casus inbrengt. De casus-inbrenger krijgt meer inzicht in het handelen en doet ideeën op voor toekomstige – vergelijkbare – casussen. Ook anderen, die bij de casusbespreking betrokken zijn, leren hiervan. Een variant van deze vorm die een stap verder gaat is *case-based reasoning*. Hierin worden meerdere casussen ingebracht en uitgediept en naast nieuwe situaties en problemen gelegd. Daarbij wordt ook wetenschappelijke kennis ingebracht als kennisbron (Vlaeminck, 2005). Door meerdere casussen te analyseren worden patronen ontdekt die met wetenschappelijke kennis geduid worden, en in relatie gebracht worden met de nieuwe situatie. Dat leidt tot aanwijzingen voor beter handelen zonder dat het hier gaat om dwingende directieven, precies omdat sociaal werkers te maken hebben met unieke sociale situaties die, in hedendaags jargon, om 'maatwerk' vragen (Van der Laan, 2003).

De tweede vorm van praktijkleren is gebaseerd op een benadering die *Practice Development* heet en in de verpleegkunde en gezondheidszorg al langere tijd bestaat. Ze is onderzocht op haar relevantie voor het sociaal werk en zo vertaald dat er meer aandacht is voor 'het sociale' waardoor zij meer passend is voor sociaal werkers (Van Pelt et al., 2020). *Social practice development* (SPD) kan worden gedefinieerd als een gezamenlijke inspanning van sociaal werkers – bijvoorbeeld een team – gericht op het systematisch ontwikkelen van hun praktijkhandelen in relatie tot terugkerende, gedeelde sociale problemen of vraagstukken. De uitkomst van dit leerproces is idealiter niet alleen dat de praktijk van het betreffende team verbeterd is, maar ook dat er een praktijktheorie is ontwikkeld. Hiermee kunnen sociaal werkers werkzaam in andere contexten en op andere plekken hun voordeel doen ten bate van een betere hulp en ondersteuning.

Bij deze vorm worden drie kernactiviteiten in samenhang uitgevoerd: 1) samenwerking met een diversiteit van belanghebbenden, 2) afstemmen op en verbinding met meervoudige perspectieven en ontwikkelingen in de context, 3) een brede benadering van *Evidencebased Practise*, waarbij meerdere kennisbronnen worden meegenomen en waarbij sociaal werkers ook zelf (mee) praktijkonderzoek uitvoeren, verbeteringen ontwerpen, uittesten en evalueren.

CAIMeR staat voor: Context, Actoren, Interventies, Mechanismen en Resultaten. Door naar al deze vijf elementen te kijken kunnen professionals hun praktijk goed ontleden en komen zij verbetermogelijkheden op het spoor. Het CAIMeR model is een vorm van theoriegestuurde evaluatie (Blom en Morén, 2010), maar de praktijkervaring staat hierin zeer centraal. Theoriegestuurde evaluatie is gericht op het achterhalen hoe en waarom een praktijk of interventie werkt, in plaats van alleen te weten komen óf iets werkt. Context verwijst naar factoren in de samenleving maar ook op het niveau van de organisatie, het team en de inwoner(s) die van invloed zijn op de praktijk en de vraag hoe je daarmee om kunt gaan. Actoren verwijst naar alle partijen en personen die van invloed zijn op de betreffende praktijk. Wie zijn dat en welke invloed oefenen zij uit? Interventies zijn de methoden en de systematische en doelgerichte (reeks) van acties die professionals uitvoeren. Welke zijn dat? Hoe zien ze er precies uit? Mechanismen gaat over de ingrediënten die – samen – maken dat iets werkt. Oftewel dat er een wenselijk resultaat komt. Resultaten verwijzen naar de uitkomsten van de interventies. Deze kunnen zich op korte en lang(ere) termijn voordoen en kunnen zowel bedoeld als onbedoeld zijn en gewenst, maar ook ongewenst. CAIMeR wordt vaak toegepast op programmaniveau, waarbij in verschillende contexten dezelfde interventies – lees: methoden en aanpakken – worden gebruikt. Het is een model dat onderzoekers en professionals kunnen gebruiken om praktijken te beschrijven én te analyseren. Het is niet alleen gericht op verbetering van praktijken, maar ook op theorie-ontwikkeling.

Ook bij de vierde vorm van praktijkleren, de werkplaatsen, gaat het meer om theorie-ontwikkeling en bijdragen aan de kennisbasis van het sociaal werk. Zo is er bij academische werkplaatsen een centrale rol weggelegd voor *science practioners* die zowel in de praktijk als aan een (promotie)onderzoek aan de universiteit werken. Naast de academische werkplaatsen bij universiteiten hebben we in Nederland werkplaatsen sociaal domein die aan hogescholen verbonden zijn. Kenmerkend voor werkplaatsen is dat er een langdurig samenwerkingsverband is tussen praktijkinstellingen, zoals sociaalwerkorganisaties, één of meerdere onderzoeks- en onderwijsinstellingen, gemeenten en gebruikers/inwoners. Samen vormen zij lerende praktijken die werken en leren rondom een gezamenlijke vraag (Jansen, Pas & Van der Lange, 2019; Werkplaatsen Sociaal Domein, z.d.). Praktijkleren vindt dus in een sterk georganiseerd verband plaats tussen verschillende typen actoren. Een werkplaats heeft daarbij meestal een regionale insteek: het is een leer-, werk- en onderzoeksgemeenschap waar aan praktijkvraagstukken wordt gewerkt. Werkplaatsen zijn zowel gericht op praktijkverbetering als op het genereren van (wetenschappelijke) kennis waarbij onderzoeksresultaten worden doorvertaald naar de praktijk, het onderwijs, het beleid en/of ook wetenschappelijke publicaties.

Bevorderende factoren, op individueel, organisatie- en netwerkniveau

Welk model je ook toepast, ze leiden alleen tot praktijkleren als er aan een aantal voorwaarden is voldaan. Of, anders gezegd, als er zo veel mogelijk bevorderende factoren van praktijkleren aanwezig zijn. Het belangrijkste daarbij is dat er sprake is van sociaal leren. Dus zowel op individueel niveau, organisatieniveau als netwerkniveau is het van belang dat concepten, feiten, principes en procedures, eigen inzichten, meningen en ervaringen expliciet worden gemaakt door er woorden aan te geven in communicatie met anderen die soortgelijke praktijken delen (n.a.v. Coenders, 2009). In dit sociale aspect van praktijkleren komt ook nabijheid nadrukkelijk naar voren. Sociaal leren wordt bevorderd door deze nabije sociale interactie.

Daarnaast weten we uit wetenschappelijke literatuur dat de volgende factoren van belang zijn. Op individueel niveau spelen persoonsgebonden factoren een rol. Dan kun je denken aan iemands cognitieve vermogens. Maar ook motivatie, de interesse in leren, en willen leren om een praktijkdoel te bereiken (Engeström, 2004). Daarnaast vraagt het enig (zelf-)vertrouwen in leren, ook al is de situatie complex en niet te reduceren tot een paar factoren (Spiro et al., 1988). Om te kunnen leren in en van de praktijk is het daarnaast van belang dat er voldoende aanknopingspunten zijn bij wat de professional al kent uit zijn of haar opleiding of uit de persoonlijke of werkervaring.

Op organisatieniveau treffen we lerende organisaties aan met een hoog leerpotentieel, waarin er een ideale leercultuur is van 'fouten maken mag' en 'continue afstemming op de omgeving moet'. Om te leren in een organisatie moet deze echter ook variatie bieden in het professionele werk om echt te leren en niet te vervallen in routinematig gedrag (Onstenk, 1997).

Ook organisaties die nog niet als 'lerende organisatie' aangemerkt kunnen worden, hebben de mogelijkheid om praktijkleren bij hun medewerkers te stimuleren, door toegang te bieden tot en verdere ontwikkeling van kennisinstrumentarium, kennisinfrastructuur en kennisnetwerken (Markauskaite, L. Goodyear, 2017). Met kennisinstrumentarium bedoelen we zaken als opvattingen over het beroep, de taken die worden uitgevoerd en wijzen van werken. Daarnaast ook concrete zaken die helpen in de uitvoering, zoals bijvoorbeeld methodieken die in de organisatie aanwezig zijn of binnengehaald kunnen worden. Met de kennisinfrastructuur bedoelen wij zaken in de organisatie als een bibliotheek (of databanken) en mogelijkheden om zowel informeel te leren, bij het koffiezetapparaat, als formeel te leren door bijvoorbeeld werkbegeleiding, casuïstiekbespreking in het team, intervisie en supervisie of verantwoordelijk zijn voor integrale kwaliteitszorg. Andere mogelijkheden voor formeel leren zijn scholing, trainingen, cursussen, conferenties. Formeel leren en informeel leren zijn beide belangrijk (Schilder, 2013).

Van kennisnetwerken of leernetwerken spreken we niet alleen als de professional deelneemt aan leergemeenschappen die specifiek gericht zijn op leren en innoveren in het sociaal werk (zie SPD, CAimer en werkplaatsen). In alle netwerken waar professionals deel vanuit maken wordt namelijk geleerd. Dit betreft bijvoorbeeld een wijknetwerk waar sociale professionals van diverse pluimage en inwoners bij elkaar komen om elkaar en elkaars werk te leren kennen en soms casuïstiek te bespreken. Een netwerk van professionals kan ook bijeenkomen met het doel complexe casuïstiek te bespreken. Naast sociaal werkers kunnen daar bijvoorbeeld professionals van jeugdzorg, politie, justitie en de woningbouwvereniging aanwezig bij zijn.

Conclusies

Praktijkleren is belangrijk voor de kwaliteit van sociaal werk. Zoals Schön heeft laten zien, baseren professionals hun handelen voornamelijk op eerdere praktijkervaringen en reflecteren zij daarop om dat handelen af te stemmen op de specifieke situatie. Praktische wijsheid ontwikkelt zich op de werkvloer. Maar praktijkleren gebeurt niet altijd systematisch, waardoor er onvoldoende geleerd wordt van het dagelijkse handelen en de interacties die daarbij plaats vinden met cliënten, inwoners, vrijwilligers, professionals, managers, beleidsmakers, ondernemers, etc. Daarin zijn toepassingsvormen behulpzaam: vooral *case-based reasoning* en SPD zijn vormen die lokaal en door uitvoerende sociaal werkers relatief gemakkelijk ingezet kunnen worden en die als pluspunt hebben dat er ook verbindingen gelegd worden met theorie en wetenschappelijke inzichten. Beide vormen leunen sterk op de inbreng van de deelnemers. Daarom is het belangrijk oog te hebben voor een paar valkuilen. Ten eerste is het zaak om alert te blijven op tunnelvisies, omdat professionals geneigd zijn elkaar te bevestigen en elkaar ook het verkeerde kunnen aanleren. Zorg ervoor dat de stem van de gebruiker goed gehoord wordt, door aandacht te hebben voor het zwakste belang en ervaringskennis van gebruikers mee te nemen als belangrijke bron voor praktijkleren. Blijf daarom open staan voor kennis van buitenaf en durf elkaar als professionals kritisch te bevragen. En zorg dat er op afdelingen en in teams sprake is van (morele) pluriformiteit en diversiteit om tunnelvisies te voorkomen (Zacka, 2018). Niet elk leren leidt automatisch tot verbetering van de kwaliteit van de dagelijkse uitvoering of een wijze praktijk.

Bronnen

- Blom, B., & Morén, S. (2010). Explaining social work practice: The CAIMEr theory. *Journal of social work, 10*(1), pp. 392-411.
- Jansen, E., Van der Pas, S., & De Lange, G. (2019). *Rapport leernetwerken sociaal domein*. Werkplaatsen Sociaal Domein.
- Schilder, L. (2013). *Leren dat maatschappelijk werkt. Het versterken van de beroepsidentiteit van de maatschappelijk werker door middel van leerprocessen op en rond de werkplek* (proefschrift). Eburon.
- Van Pelt, M., Hutschemaekers, G., Slegers, P., & Roose, R. (2020). The relevance of practice development for professionalisations of social work. *European Journal of Social Work*, pp. 1083-1096.
- Van Pelt, M., & Hermans, K. (2020). Praktijkontwikkeling als professionalisering in sociaal werk. In M. van Pelt, R. Roose, M. Hoijtink, M. Spierts & L. Verharen. *Professionalisering van sociaal werk. Theorie, praktijk en debat in Nederland en Vlaanderen*. Coutinho, pp. 157-176.
- Vlaeminck, H. (2005). *Het gebruik van casuïstiek in het sociaal werk*. Academia press.
- Werkplaatsen Sociaal Domein (z.d.) Lerende praktijken | Werkplaatsen Sociaal Domein
- Coenders, M. (2009). Community of Practice, Etienne Wenger. Canon van Het Leren, pp. 125-136.
- Zacka, B. (2018). *When the state meets the street: public service and moral agency*. Harvard University Press.

Presentie

Elly Beurskens

Presentie draait om relationeel werken

Als je aan mensen vraagt wat zij een goede hulpverlener vinden, dan zeggen ze dingen als: dat is iemand die jou kent, voor wie je geen nummer bent; die je geregeld ziet of tegenkomt; die je aan de mouw kunt trekken; die je kunt bellen en die dan ook opneemt. Voor zo'n hulpverlener is het belangrijk hoe het met je gaat, en hij of zij snapt dat het soms helemaal niet gaat. Daarmee zeggen ze eigenlijk: iemand die concreet tijd en aandacht voor je heeft, zich op je betrekt en zich jouw lot aantrekt, die iets begrijpt van je leven en je sores en die het goede voor jou wil.

Wat doet een goede hulpverlener eigenlijk? Met die vraag startte Andries Baart in de jaren negentig een onderzoek naar het werk van buurtpastores in enkele stadswijken. Hij volgde deze buurtpastores gedurende meerdere jaren, en beschrijft in zijn onderzoek nauwkeurig wat zij deden: 'Aandachtig en toegewijd bij kwetsbare mensen blijven en met steun, hulp en zorg bijdragen aan een goed leven waarin zij gezien, gehoord en in tel zijn.'

Presentiebeoefening houdt in dat je als hulpverlener of zorggever:

- Relationeel werkt. Dat wil zeggen: je leert wat je moet doen of wie je kunt zijn voor de ander, in de eerste plaats in en vanuit de relatie met die ander.
- Zo open en onbevangen mogelijk de ander tegemoet treedt, zonder vooraf gegeven aannames of interpretaties en zonder eigen agenda.
- Aansluit bij en afstemt op dat wat er voor de ander op het spel staat, je tempo aanpast aan dat van de ander.
- Niet uitsluitend op je routines werkt.
- De ander niet verlaat. Ook al is er niets om op te lossen en ook al zal hij of zij misschien nooit veranderen.

Presentie als afgestemde, passende en weldadige hulp en zorg is de kern van alle hulp- en zorgverlening. Daarom wordt het in de praktijk snel herkend: het komt dichtbij jezelf en bij je motivatie en drijfveren om voor de zorg- en hulpverlening te kiezen.

Presentie wordt beoefend op een breed terrein, van verpleeghuiszorg tot social work, van forensische psychiatrie tot vrijwilligerswerk en mantelzorg. Maar ook in ontwikkelingsgericht werken, in het activeren en versterken van netwerken, in verbindend werk. Het is de kern van alle goede zorg, maar blijkt in het bijzonder nodig om het goede te kunnen doen voor mensen die moeilijk te bereiken zijn, meervoudige problemen hebben of lastig te begrijpen zijn.

Waar komt presentie vandaan?

Presentie is door Andries Baart, grondlegger van de theorie (2001), niet bedacht, maar in de praktijk gevonden. En in vervolg daarop was presentie voortdurend in de praktijk te herkennen en terug te vinden. Deze manier van werken noemde hij 'presentie' of 'de presentiebenadering'. Het is opgehaald uit de praktijk, maar leunt ook op de zorgethiek, de filosofie en verpleegkundige theorieën. Presentie maakt deel uit van een bredere beweging. Zo hebben bijvoorbeeld kwartiermaken in sociaal werk, belevingsgerichte zorg in de verpleegkunde en rehabilitatie en herstel in de psychiatrie een gelijke zoekrichting, al leggen ze andere accenten. Degenen die met deze stromingen vertrouwd zijn, zullen veel herkennen in presentie (Praktijkboek Presentie, p. 24).

Geen methode maar een benadering

Presentie is uitdrukkelijk geen methode van na elkaar te zetten stappen waarmee een vooraf bepaald doel wordt bereikt. Het geeft je geen concrete aanwijzingen of vaste manieren van doen die je in de praktijk altijd kunt toepassen. Presentie is een benadering. Daarmee bedoelen we: een bepaalde manier van denken over het werk, geformuleerd in een aantal werkprincipes, zoals: relationeel te werk gaan, aansluiten en afstemmen, de ander niet verlaten (zie de inleiding). Ook gaat presentie uit van een aantal morele principes: als presentiebeoefenaar wil je er zijn voor de meest kwetsbaren en verlaat je de ander niet, ook al kan er niets worden opgelost.

Overigens is presentie voor professionals geen vervanging van hun vak. Je blijft voluit professional, maar als je volgens presentie werkt, oefen je dat vak op een bepaalde manier uit. Hulp en zorg verlenen is vaak een complex en moerassig gebeuren. En in dat moeras weten we het vaak niet zo goed. De kunst is om dat niet weg te poetsen door voor snelle oplossingen te gaan, maar het vol te houden in de vorm van 'verstandig doormodderen'. Presentie betekent stapje voor stapje verdergaan en aldoor zelf nadenken over en leren van de praktijk. Presentie in de praktijk gaat over be-oefening: een voortdurend oefenen en telkens weer opnieuw uitzoeken en uitvinden wat vanuit de aandachtige en toegewijde betrekking het goede is om te doen. De ene keer lukt dat beter dan de andere keer – en dat mag.

Definitie

Een korte definitie van presentie is de volgende:

'Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij of zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.' (Praktijkboek Presentie, p. 21)

Deze definitie laat zien dat presentie meer is dan aanwezig zijn of goed luisteren. Het laat zien dat het verder gaat dan de ander volgen in diens gedachtegangen, wensen en strevingen. Dat zijn wel essentiële ingrediënten, maar presentie is veel meer.

Presentie begint met het aandachtig en toegewijd zich betrekken op de ander. Je begint niet vanuit je eigen interesses of vanuit de doelen van het vak, of vanuit de doelstellingen van de organisatie of van de politiek. Als je aan presentie doet, wil je uitgaan van wat voor de ander op het spel staat. Wat dat is kan alleen duidelijk worden als je bereid bent om je op de ander te betrekken en de relatie aan te gaan. In het betrokken zijn op de ander, in de relatie met de ander, leer je waar iemands leven over gaat. Je gaat zien wat en wie voor hem of haar van betekenis is, wat pijn doet, waar hij of zij naar verlangt, op hoopt of naar streeft. Daarbij gaat het om iemands héle leven, niet alleen om iemands probleem of iemands hulpvraag.

Nabijheid

Als je volgens presentie wilt werken, moet je dichtbij de ander komen. Pas dan kun je weten hoe het er in iemands leven aan toe gaat en waar het voor mensen echt om gaat. Door nabij te zijn en te blijven ontwikkel je de relatie met de ander. Dat is lang niet altijd een harmonieus gebeuren. Soms betekent een relatie ontwikkelen dat het botst en schuurt tussen hulpgever en hulpontvanger. Denk alleen al aan het feit dat jij als professional of als persoon, een bepaalde logica hebt,

maar de ander net zo goed. Om een voorbeeld te noemen: de dag van een professional bestaat misschien uit 8 uur, de dag van de ander heeft er 24. Als je dat van elkaar niet begrijpt, kunnen er over en weer irritaties en verwijten ontstaan. En als de ander te 'lastig' wordt, kun je als zorg- of hulpgever de neiging krijgen om afstand te nemen van die persoon. Presentie vraagt van jou om de ander, hoe lastig en ingewikkeld ook, niet te verlaten en schuring niet uit de weg te gaan. Maar dan is er wel werk aan de winkel. Het vraagt om samen uitzoeken wat er voor de ander op het spel staat en waar jouw eventuele ruimte zit om daarin mee te kunnen bewegen. Dat kan betekenen dat je een tijdlang aan het ploeteren bent met elkaar. Als je dat op een vruchtbare manier weet te doen, ga je elkaar vaak beter begrijpen en verdiept de relatie zich.

Casus: De redelijkheid van Joke en Michelle

Michelle ruikt onfris, zeggen ze op school. Omdat haar moeder Joke verstandelijk beperkt is, heeft het eenoudergezin een begeleider. Die gaat, op aandringen van de school, met moeder en dochter in gesprek over de zweetgeur van Michelle. Na veel nadenken en zoeken vraagt de begeleider of moeder Joke eens wil voordoen hoe ze wast. Nou, zoals ze dat van háár moeder heeft geleerd: alle kleding door elkaar in de wasmachine, op tachtig graden wassen en vervolgens alles in de wasdroger. Op die manier, zegt Michelle, komen mijn kleren er gekrompen en vaal uit. Ze doet daarom haar favoriete shirts die ze graag naar school draagt, nooit in de was, met een onfrisse geur als gevolg. Maar voor haar als vijftienjarige is het belangrijk om er leuk uit te zien, dus trekt ze de ongewassen shirts toch steeds weer aan.

Als je dit weet over Michelles leven, dan snap je veel meer van haar. Dan kun je volgen waarom ze vaak vuile shirtjes draagt en dus niet fris ruikt. Je kunt dan begrijpen waarom het voor haar 'redelijk' is om ongewassen shirtjes te dragen. Het betekent ook dat je bij het nadenken over een oplossing in deze kwestie de logica van moeder mee moet nemen. Zij heeft immers zo leren wassen van haar moeder en zo moet het dus.

Deze logica uitzoeken is soms een grote opgave: kun je de redelijkheid begrijpen van dat (in jouw ogen) moeilijke, lastige, gekke gedrag van hulpvragers? En kun je snappen waarom het vanuit hun leefwereld logisch is om het zo te doen?

Het is in het geval van Joke en Michelle van groot belang dat die poging wordt ondernomen. Pas dan kan er hulp gegeven worden die ook echt helpt. Wie de logica of de redelijkheid van de ander wil begrijpen, moet op zoek gaan: wat probeert iemand te vermijden of juist te behouden? Waar verlangt iemand naar? In de casus van Joke en Michelle is dat knap ingewikkeld. Daar zou je kunnen zeggen dat het voor Joke om haar eer gaat: 'Ik ben een goede moeder die mijn dochter fris aflevert aan de buitenwereld.' Voor Michelle staat er op het spel: 'Ik wil er leuk uitzien.' Maar het gaat in deze ook om oma, die niet eens lijfelijk aanwezig is. Het wassen is immers zo geleerd van oma. Als dat hier afgekeurd wordt, dan hebben we kritiek op oma.

Aansluiten en afstemmen, de kern van presentie

Voor de beoefening van presentie zijn 'aansluiten en afstemmen' essentieel. Aansluiten betekent dat je opmerkt hoe de wereld er voor de ander uit ziet en wat de leefwereld van de ander is. Het betekent dat je oog hebt voor iemands taal en tijdsbeleving, en voor de voorbeelden waaraan iemand zich spiegelt of zich juist tegen keert. Aansluiten betekent dat je opmerkt hoe de levensloop van de ander is, inclusief zogenaamde keerpunten. Dat zijn momenten waarop iemands leven een andere wending nam, had kunnen nemen of alsnog kan nemen – ten goede en ten kwade (Praktijkboek Presentie, pp. 71-98). Aansluiten vraagt dus, zoals we al zeiden, om nabijheid: van veraf zie je niet hoe de wereld voor een ander is.

Aansluiten betekent ook: opmerken welke opgaven de ander heeft. Opgave heeft in de presentie een speciale betekenis. Opgaven zijn zaken waarmee de ander op dat moment worstelt, waarbij er voor die ander iets onontkoombaar op het spel staat en dat zij of hij zelf moet aanpakken. Dat kan heel iets anders zijn dan waarmee iemand zich tot een zorgverlener wendt. Iemand komt met een gebroken arm naar de dokter maar de echte opgave is: hoe moet dat nu met mijn werk? Iemand komt met een verslaving bij de verslavingszorg, maar waarmee diegene worstelt is: hoe zorg ik dat niemand het merkt? In de aansluiting bij die opgaven wordt duidelijk hoe dat wat op het spel staat, zó gethematiseerd kan worden dat er ook wat aan gedaan kan worden. Dat betekent in de praktijk natuurlijk niet om iemand te helpen ontsnappen uit de gevangenis. Maar misschien wel om iemand te helpen om – vanuit de gevangenis – toch een goede vader voor zijn kinderen te kunnen zijn (Praktijkboek Presentie, pp. 88-92).

Als professional stem je daarbij af op wat er voor de ander op het spel staat, maar ook op jezelf en wat jij aankunt. Ook stem je af op het gezin, de familie en het informele netwerk en op andere zorgverleners die met deze cliënt te maken hebben. En je stemt af op je vak (wat kan hier professioneel optreden zijn?), op de uiteindelijke bedoeling van je werk (waar is het ons eigenlijk om te doen?) en op de inhoudelijke en organisatorische kaders van het werk. Aansluiten en afstemmen wil dus zeggen dat je continu aan het afwegen bent tussen jouw (professionele) kaders en de leefwereld van de hulpontvanger.

Waar is presentie aan te herkennen?

Of zorg- en hulpgevers presentie beoefenen, is op het eerste gezicht niet gemakkelijk te ontdekken. Je kunt het niet zien aan losse handelingen en gedragingen. Presentie betekent bijvoorbeeld niet dat je altijd aardig en vriendelijk bent. Of goed communiceert. Of iedereen je telefoonnummer geeft. Het ligt er maar aan wie het is, wat de omstandigheden zijn, wat de aard van jullie relatie is en wat er voor de ander op dat moment speelt. Of, om een ander voorbeeld te geven: soms past het binnen presentiebeoefening om met de ander te ruziën of te zeggen: 'En nou even je mond houden.' Of dat inderdaad passend is, kun je alleen weten als je begrijpt wat het grotere geheel is waarin dat ruziën staat.

Presentie herken je door naar de volle breedte van iemands praktijk te kijken en je af te vragen waar iemand zich door laat leiden. Door de vraag of de ontvanger de zorg en hulp ervaart als iets wat hem of haar baat? Door binnen de relatie met de cliënt en met diens netwerk af te stemmen op zijn of haar leven, zoals de cliënt dat leeft? Door de ruimte te benutten die organisatie en politiek bieden, om goede, afgestemde zorg te bieden? Dat zijn de dingen waar je naar moet kijken om te bepalen of iemand presentie beoefent. (Praktijkboek Presentie, pp. 24-25).

Tot slot

De kern van op een goede manier hulp en zorg verlenen is dat je het 'relationeel' doet. Je kunt er niet voor een ander zijn, als je niet mét die ander bent. Wie aan presentie wil doen, moet bereid zijn om naar de ander toe te bewegen en letterlijk dichtbij te komen. Alleen zo kun je zien en leren wie die persoon is, wat er voor hem of haar toe doet en wat jij dan voor die ander kunt betekenen.

In dit lemma hebben we uitgelegd wat relationeel werken volgens de presentiebenadering inhoudt. De kern daarvan is dat je aansluit bij en afstemt op de hulpontvanger, en vanuit de relatie met hem of haar leert wat je kunt doen en wie je kunt zijn voor die ander. Dat is geen gemakkelijke opgave. Het vraagt geduld om niet naar een zelfbedachte oplossing toe te hollen. Om eerst uit te zoeken wie de ander is, hoe dat leven eruit ziet en wat daarin van betekenis is. Om te investeren in de ander, aandachtig en toegewijd te zijn. Om de modderigheid van de praktijk vol te houden en kwetsbare mensen niet te verlaten. Dat is wat een goede hulp- of zorgverlener doet.

Bronnen

- Baart, A. (2001. 3^e, vermeerderde druk). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- Beurskens, E., Van der Linde, M., & Baart, A. (2019). *Praktijkboek Presentie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Van der Linde, M., Schaftenaar, P., & Leest, J. (2021). *Relationeel begrenzen*. Kennisdossier: presentie. Utrecht: Stichting Presentie.

Lees-, kijk- en luistertips

- Beurskens, E., Van der Linde, M., & Baart, A. (2019). *Praktijkboek Presentie*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Leest, J., Van der Linde, M., & Bolt, E. (2018). *Verstandig duikelen. De complexe praktijk van sociale professionals*. Utrecht: Stichting Presentie.
- Baart, A., & Oude Egberink, A. (2017). Relationeel werken. Serie van 7 artikelen. *Tijdschrift Zorg+Welzijn*.
- Baart, A., & Oude Egberink, A. (2016). De praktisch wijze professional. Serie van 7 artikelen. *Tijdschrift Zorg+Welzijn*.
- Van der Linde, M. (2021). *Presentie toegelicht*. (podcast)
- Baart, A. (2019). *De hachelijkheid van het bestaan*. (lezing voor Astore)
- Baart, A. (2010). *Presentie in 10 minuten*. (video)
- Voor meer informatie en materiaal over presentie: zie www.presentie.nl

Leefwereld en systeemwereld

René Gabriëls

Sociaal werk beoogt een bijdrage te leveren aan het oplossen van complexe sociale problemen. Daarvoor is nabijheid tussen sociaal werkers en hun cliënten onontbeerlijk. Zonder met bezoeken aan buurtcomités of huisbezoeken in de directe omgeving van cliënten present te zijn, kunnen sociaal werkers nauwelijks iets bijdragen aan het oplossen van hun problemen. Naast hun betrokkenheid bij het wel en wee van cliënten past echter ook distantie. Als professionals moeten sociaal werkers zich op gezette tijden distantiëren van wat zij doen, dat wil zeggen een pas op de plaats maken en kritisch reflecteren over de vraag of hun handelingen daadwerkelijk bijdragen aan het oplossen van problemen. Daarom is de veelgeprezen nabijheid niet alleenzalmakend. In deze betekenis kritische reflectie een microscopisch perspectief op het sociaal werk koppelen aan een macroscopisch perspectief. Zich af en toe distantiëren van wat op de werkvloer gebeurt en aandacht schenken aan de brede maatschappelijke context komt het sociaal werk ten goede.

De wijze waarop de Duitse filosoof en socioloog Jürgen Habermas invulling geeft aan de begrippen leefwereld en systeem kan daarbij behulpzaam zijn (Habermas, 1981). Terwijl het begrip leefwereld recht doet aan de nabijheid tussen sociaal werkers en cliënten, komt het begrip systeem tegemoet aan de distantie die geboden is om enkele dilemma's van het sociaal werk te begrijpen. Teneinde de betekenis van het begrippenpaar voor het sociaal werk te duiden, wordt eerst het daaraan ten grondslag liggende onderscheid tussen communicatief en strategisch handelen besproken (1). Daarna volgt een patroonbeschrijving die onderstreept dat de leefwereld waarin sociaal werkers opereren, wordt gekoloniseerd door een neoliberaal systeem (2). Tot slot wordt betoogd dat niet zozeer nabijheid tussen sociaal werkers en cliënten belangrijk is om weerwerk te bieden tegen de aan deze kolonisering inherente vervreemding, maar resonantie (3).

Communicatief en strategisch handelen

Voor een goed begrip van de dilemma's waarop sociaal werkers stuiten, is het handig om eerst een microscopisch perspectief te hanteren en te focussen op wat in hun interactie met cliënten en derden gebeurt. Een microscopisch perspectief vestigt de aandacht op de handelingen die sociaal werkers verrichten opdat de kwaliteit van leven van cliënten verbetert. Daarbij hebben sociaal werkers te maken met verschillende perspectieven. Naast het perspectief van cliënten houden zij rekening met dat van onder anderen gemeenteambtenaren, woningcorporaties, politici en de organisatie waarvoor zij werken. Regelmatig staan deze perspectieven op gespannen voet met elkaar, hetgeen bij een project het coördineren van handelingen niet makkelijk maakt. Tegen die achtergrond zetten sociaal werkers hun kennis en kunde in om met empathie en respect voor hun cliënten zoveel mogelijk voor mekaar te krijgen. Met hun handelingen proberen sociaal werkers voor cliënten nieuwe mogelijkheden te creëren om het leven vorm te geven.

Om beter grip te krijgen op de handelingen van sociaal werkers kan in de lijn van Habermas een onderscheid worden gemaakt tussen twee typen handelingen: strategisch en communicatief handelen. Wanneer de betrokkenen in de microkosmos van het sociaal werk een doel fixeren en daarbij middelen uitzoeken die het meest efficiënt zijn om dat doel te bereiken, dan handelen zij strategisch. In het geval iemand in de context van het sociaal werk strategisch handelt, houdt hij bij de gedachtvorming over het bereiken van een doel vooral rekening met de te verwachten

besluiten van anderen. De ander wordt dan niet bij voorbaat gezien als gelijkwaardig partner, maar als een te beïnvloeden persoon. Hierbij kan worden gedacht aan een manager van een welzijnsorganisatie die de organisatiecultuur wil veranderen om de met het managementteam vastgestelde doelen efficiënt te bereiken. De professionals die voor deze welzijnsorganisatie werken, worden dan primair gezien als *human resources*.

Communicatief handelen is gericht op wederzijds begrip. In de context van het sociaal werk betekent dit dat betrokkenen (cliënten, sociaal werkers, andere professionals, enzovoorts) elkaar proberen te begrijpen door zich te verplaatsen in het perspectief van anderen om zodoende eventueel tot dezelfde definitie van een probleem te komen. Wederzijds begrip (*Verständigung*) is volgens Habermas wat anders dan een consensus (*Einverständnis*), want de betrokkenen kunnen erin overeenstemmen dat ze geen overeenstemming hebben bereikt hoe zij een probleem moeten definiëren. Communicatief handelen impliceert dat de ander niet louter als een middel (*human resource*) voor het bereiken van een doel wordt gezien, want dat frustreert wederzijds begrip en ondermijnt de menselijke waardigheid.

Wie communicatief handelt, stelt in principe zijn mening ter discussie. De spreker maakt bij het communicatieve handelen immers diverse aanspraken die kritisch op hun geldigheid kunnen worden beproefd. Habermas onderscheidt drie geldigheidsaanspraken (*Geltungsansprüche*) die ook in het sociaal werk manifest zijn. De eerste geldigheidsaanspraak is waarheid. Een spreker claimt dat datgene wat hij over een stand van zaken in de werkelijkheid zegt waar is. In het sociaal werk mag worden verwacht dat beweringen over problemen van cliënten waar zijn en ze desgewenst door de betrokkenen worden onderbouwd. De tweede geldigheidsaanspraak is juistheid. Een spreker claimt dat de normen waarop hij in zijn relatie tot zijn toehoorder (impliciet) een beroep doet, juist zijn. De juistheidsclaim houdt bijvoorbeeld in dat de manager van een welzijnsorganisatie die top-down zegt wat sociaal werkers behoren te doen, veronderstelt dat de hiërarchische verhouding die aan zijn boodschap ten grondslag ligt juist is. De juistheid daarvan kan uiteraard worden betwist. De derde geldigheidsaanspraak is waarachtigheid. Een spreker claimt dat hij meent wat hij zegt, tenzij hij uitdrukkelijk ironisch is. Wil het communicatieve handelen voortgezet kunnen worden, dan moeten sociaal werkers en cliënten ervan uitgaan dat ze oprecht zijn. Bij twijfel kunnen zij elkaar daarop aanspreken.

Het vermogen van een individu om met anderen over iets te communiceren en daarbij de gemaakte geldigheidsaanspraken met argumenten te verdedigen, noemt Habermas communicatieve competentie. Dit vermogen is een noodzakelijke voorwaarde voor communicatieve rationaliteit: de mate waarin mensen bereid zijn om de waarheid van hun uitspraken, de juistheid van hun normen of hun waarachtigheid ter discussie te stellen. Tegenover de communicatieve rationaliteit plaatst Habermas de instrumentele rationaliteit, waarbij het gaat om de vraag welke middelen moeten worden ingezet om gestelde doelen efficiënt te bereiken. Communicatieve rationaliteit strekt verder dan instrumentele rationaliteit. Het stoelt op de gedachte dat ook andere redenen dan efficiëntie een rol kunnen spelen bij het nemen van een besluit. Zo kunnen bijvoorbeeld normatieve redenen belangrijk zijn bij het formuleren van doelen die sociaal werkers, of organisaties waar zij werken, nastreven.

Kolonisering van de leefwereld

Habermas stelt dat het rationaliteitspotentieel dat inherent is aan het communicatieve handelen in de huidige samenleving onvoldoende wordt benut. Om deze these te onderbouwen introduceert hij het begrippenpaar leefwereld en systeem. De leefwereld is het geheel aan hulpbronnen waarvan mensen bij het communicatief handelen gebruik maken: interpretatiekaders, normen en competenties. Wanneer sociaal werkers, cliënten en derden met elkaar communiceren doen zij een beroep op ideeën die hen behulpzaam zijn bij het interpreteren van problemen, normen

die zij onderschrijven alsmede de kennis en kunde die zij hebben verworven. Doorgaans vormen deze hulpbronnen een onproblematische achtergrond. Dat neemt niet weg dat sommige aspecten van deze hulpbronnen ter discussie kunnen worden gesteld. Zo worden ideeën die een leidraad vormen bij het handelen van sociaal werkers, de normen die daarbij in het geding zijn en hun kerncompetenties regelmatig ter discussie gesteld. Habermas wijst erop dat de leefwereld en het communicatieve handelen complementair zijn. Enerzijds is de leefwereld een bron waaruit mensen kunnen putten wanneer ze met elkaar communiceren. Anderzijds wordt de leefwereld door het communicatieve handelen gereproduceerd en veranderd. Door met cliënten de problemen (armoede, criminaliteit, woningnood, enzovoorts) in een open gesprek kritisch onder de loep te nemen, kan hun leefwereld veranderen.

De leefwereld is door de tijd heen sterk veranderd. In navolging van Max Weber beschrijft Habermas dit veranderingsproces in termen van rationalisering. Rationalisering van de leefwereld is het proces waarbij gebruik wordt gemaakt van het rationaliteitspotentieel dat in het communicatieve handelen besloten ligt. Dat houdt in dat de hulpbronnen van het communicatieve handelen in toenemende mate onderworpen worden aan kritiek. Habermas maakt dat duidelijk aan de hand van de ontwikkeling van een traditionele naar een moderne samenleving. In een traditionele samenleving sprak het vanzelf dat religie grote invloed uitoefent op genoemde hulpbronnen. In een moderne samenleving is deze invloed van religie geenszins vanzelfsprekend. Derhalve kunnen spanningen die zich voordoen tussen sociaal werkers en cliënten die in een traditionele samenleving opgroeiden alleen worden opgelost via het op wederzijds begrip gerichte communicatieve handelen.

De transformatie van een traditionele naar een moderne samenleving omvat meer dan de rationalisering van de leefwereld. Ze impliceert ook de ont koppeling van het systeem van de leefwereld: de geleidelijke verzelfstandiging van dat deel van de samenleving waar handelingen niet primair gecoördineerd worden via het communicatieve handelen. In dit deel van de samenleving – Habermas spreekt van systeem – worden mensen niet zozeer ertoe bewogen hun handelingen op elkaar af te stemmen door anderen met argumenteren van iets te overtuigen, maar door ze met geld tot iets te prikkelen of met machtsmiddelen tot iets te dwingen. De domeinen waar mensen niet streven naar wederzijds begrip, maar strategisch handelen om gestelde doelen te bereiken, noemt Habermas subsystemen. Hij onderscheidt er twee: de economie (*Wirtschaftssystem*) en de staat (*Verwaltungssystem*).

In het subsysteem economie worden goederen en diensten geruild. Hierbij verloopt de handelingscoördinatie vooral via het medium geld. Mensen kunnen zonder met elkaar te communiceren het gedrag van anderen sturen door geld over te maken. Het subsysteem staat krijgt vorm op het moment dat mensen elkaar ongeacht hun levensbeschouwing erkennen als vrije en gelijke burgers. De gelijke vrijheid van burgers is in een moderne samenleving bij wet geregeld. De staat zorgt voor de implementering en naleving van de wet, en kan op grond van haar macht, die gebaseerd is op het monopolie van het gebruik van geweld, burgers tot bepaalde handelingen dwingen.

De subsystemen economie en staat zijn verantwoordelijk voor de materiële reproductie van de samenleving. Geld en macht zorgen ervoor dat de materiële reproductie zo efficiënt mogelijk verloopt. De leefwereld is verantwoordelijk voor de symbolische reproductie van de samenleving. Zij voorziet in de symbolen waarmee mensen communiceren en de hen omringende wereld kunnen interpreteren en bekritisieren. Habermas vindt de ont koppeling van systeem en leefwereld niet problematisch. De verzelfstandiging van staat en economie heeft er juist toe geleid dat de materiële reproductie veel efficiënter wordt georganiseerd.

De ont koppeling van systeem en leefwereld wordt echter problematisch wanneer de symbolische reproductie van een samenleving eenzijdig wordt onderworpen aan de invloed van de staat en de

economie. Habermas spreekt van de kolonisering van de leefwereld (*Kolonisierung der Lebenswelt*) wanneer deze subsystemen te veel in de leefwereld binnendringen. In dat geval wordt in de leefwereld de handelingscoördinatie die gebaseerd is op het communicatieve handelen vervangen door een handelingscoördinatie die vooral via macht en geld verloopt. Hierdoor wordt het communicatieve handelen onmogelijk gemaakt op die plekken waar het onontbeerlijk is. Dat heeft volgens Habermas tot gevolg dat de subsystemen staat en economie steeds minder onderworpen worden aan normatieve restricties.

Sociaal werkers hebben te maken met de kolonisering van de leefwereld van hun cliënten (Van der Laan, 2002). Zo hebben bijvoorbeeld cliënten met een uitkering veelvuldig vandoen met een vergaande bedilzucht van de staat die, niet zelden gebaseerd op een ongefundeerd wantrouwen zoals in de toeslagenaffaire, tot sociale onzekerheid en gezondheidsklachten leidt. De kolonisering van de leefwereld heeft sinds de jaren tachtig een neoliberale signatuur. Het neoliberalisme impliceert dat niet alleen de zorg en het onderwijs, maar ook het sociaal werk het New Public Management (NPM) omarmt dat een bedrijfsmatige aanpak aanprijst, stoelend op instrumentele rationaliteit. In welzijnsorganisaties hebben managers daardoor meer macht gekregen dan professionals. Volgens het NPM moeten managers professionals aansturen op grond van een strategische visie, hun activiteiten monitoren om te achterhalen of de targets zijn gehaald en ze met (self-)assessments en functioneringsgesprekken bij de les houden. In de praktijk betekent dit dat domeinen waar communicatief handelen heel belangrijk is, zoals het sociaal werk, worden onderworpen aan een vergaande bureaucrativering die deze vorm van handelen juist ondermijnt en strategisch handelen bevordert. Zo stelt Eliot Freidson dat professionals hun ziel verliezen door toedoen van deze bureaucratische logica en een neoliberale marktlogica (Freidson, 2001, p. 213).

Van vervreemding naar resonantie

De kolonisering van de leefwereld door een liberaal systeem, waarbij de subsystemen staat en economie via een Publiek-Private Samenwerking (PPS) dikwijls de handen in elkaar slaan, is fnuikend voor het sociaal werk. Zij is er verantwoordelijk voor dat sociaal werkers kampen met twee dilemma's: deprofessionalisering en depolitisering. Professionalisering is het proces waarbij een bepaalde beroepsgroep voorbij het amateurisme autonoom haar kennis en kunde ontwikkelt, zodat haar individuele leden in de praktijk zelfstandig en zelfreflexief kunnen opereren. Zelfstandig en zelfreflexief opereren houdt in dat een professional niet blind methodieken toepast, maar in samenspraak met cliënten en collega's een specifiek probleem analyseert, over de immer normatief geladen doelen met hen delibereert en daarna weloverwogen intervenueert. Hierbij komt wat Habermas de communicatieve rationaliteit noemt, tot zijn recht. Het is opmerkelijk dat er in het sociaal werk een roep is om te professionaliseren (Gezondheidsraad, 2014), maar dat in de praktijk juist sprake is van een deprofessionalisering. Sociaal werkers hebben steeds minder ruimte gekregen voor datgene wat voor hun werk cruciaal is: het communicatieve handelen. Voor hen betekent de toename van het aantal door managers bedachte regels (het schrijven van protocollen, enzovoorts) dat ze minder tijd hebben om een goed gesprek te voeren met hun cliënten. Een andere indicator voor de deprofessionalisering van het sociaal werk is de toegenomen inzet van vrijwilligers.

De discretionaire ruimte voor sociaal werkers is steeds kleiner geworden, omdat ze door de implementatie van het NPM minder mogelijkheden hebben om zelfstandig en zelfreflexief te opereren. Voor sociaal werkers die beseffen dat de problemen waartegen hun cliënten opboksen structureel van aard zijn, dat wil zeggen veroorzaakt worden door een liberaal systeem, is de beperking van hun discretionaire ruimte niet alleen een teken van deprofessionalisering, maar ook van depolitisering. Er is sprake van depolitisering wanneer sociaal werkers de structurele oorzaken van de problemen van hun cliënten niet publiekelijk ter discussie stellen en bekritisieren. Zou een sociaal werker bijvoorbeeld cliënten die arm zijn, alleen maar helpen de weg te vinden naar het UWV en de voedselbank, dan bestendigt hij de kolonisering van hun leefwereld.

Een sociaal werker die het niet wil laten bij individuele hulpverlening en in de publieke sfeer met een kritisch betoog voorstellen doet voor de structurele oplossing van een probleem, politiseert. Hij zet zich publiekelijk teweer tegen de kolonisering van de leefwereld van zijn cliënten die hij van nabij kent, maar wier problemen hij pas goed begrijpt als hij op afstand gaat en ziet dat ze te wijten zijn aan de impact van de economie en de staat. Dit Habermasiaans perspectief is ook behulpzaam om te begrijpen dat de geschetste deprofessionalisering en depolitisering sociaal werkers vervreemdt van hun professionele identiteit, die stoelt op de mogelijkheid tot communicatief handelen met cliënten en derden. Wanneer zij worden gedwongen om door middel van strategisch handelen de manager van een welzijnsorganisatie naar de mond te praten en stilzwijgend anders handelen om tegemoet te komen aan hun cliënten, raken zij verder van zichzelf vervreemd. Hun beroepseer slaat dan om in beroepszeer (Jansen & Van den Brink, 2016).

Hartmut Rosa presenteert het begrip resonantie als tegenbegrip van vervreemding. Waar het begrip vervreemding verwijst naar verstoorde relaties, daar verwijst het begrip resonantie naar kwalitatief rijke relaties. Resonantie is een metafoor die duidt op de kwaliteit van relaties die mensen met zichzelf, anderen en dingen kunnen aangaan. Volgens Rosa is sprake van resonantie wanneer mensen in een specifieke situatie door iets of iemand zodanig geraakt worden, dat ze zelf in beweging komen en vorm willen geven aan hun relatie met de wereld. De resonantie die in de praktijk tussen een sociaal werker, cliënten en anderen gelukkig nog te bespeuren valt, laat zien dat er nog iets anders is dan de kolonisering van de leefwereld. Sociaal werk is op de eerste plaats ingebed in de leefwereld van cliënten en gebaseerd op communicatief handelen dat resoneert.

Bronnen

- Freidson, E. (2001). *Professionalism. The Third Logic. On the Practice of Knowledge*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Gezondheidsraad. (2014). *Sociaal werk op solide basis*.
- Habermas, J. (1981). *Theorie des kommunikativen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Jansen, Th., & Van den Brink, G. (2016). *Beroepseer. Ambtelijk vakmanschap en moreel gezag*. Culemborg: Stichting Beroepseer.
- Raeymaeckers, P., Gardener, J., Van Dam, S., Botman, S., Driessens, K., Boxtaens, J., & Tirions, M. (Red.) (2021). *Denken over sociaal werk*. Leuven: Acco.
- Rosa, H. (2016). *Resonanz. Eine Soziologie der Weltbeziehung*. Berlin: Suhrkamp.
- Van der Laan, G. (2002). *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.

Evidence-based werken

Renske van der Zwet

Ongeveer twintig jaar geleden namen vooraanstaande wetenschappers en andere specialisten in de publicatie *Open deuren* (2002) 28 begrippen uit het hedendaags lokaal sociaal beleid onder de loep. Evidence-based werken kwam nog niet in dat lijstje voor. Niet zo vreemd, want de term is pas kort na de millenniumwisseling in Nederland geïntroduceerd in het sociaal beleid. Sindsdien heeft het een grote vlucht genomen en duikt het woord evidence-based op in sociaal-wetenschappelijke literatuur, in sociaal beleidsteksten, in curricula voor sociaal werkopleidingen en op de werkvloer.

Sinds de opkomst van evidence-based practice (EBP) is in Nederland een hevig debat gaande over evidence-based practice (ook wel evidence-based werken genoemd). Is EBP wel mogelijk en wenselijk in de sociale sector? Voorstanders zien het als een veelbelovend model om ervoor te zorgen dat er in het sociaal werk meer gebruik wordt gemaakt van de resultaten van wetenschappelijk onderzoek. Tegenstanders stellen dat EBP de autonomie van de professional aantast, doordat het de professional reduceert tot een zielloze uitvoerder van geprotocolleerde bewezen effectieve interventies. Het zou de professional insnoeren in een keurslijf dat geen ruimte geeft voor aanpassing aan de lokale omstandigheden en de lokale doelgroep of aan de wensen en de behoeften van de individuele cliënt. In andere woorden: EBP maakt nabijheid onmogelijk en dat werkt contraproductief, aldus de tegenstanders. De tegengestelde posities in dit debat over de wenselijkheid van EBP zijn opvallend te noemen. Het roept de vraag op wat EBP dan precies is en hoe dit gepolariseerde debat kon ontstaan.

Waar komt EBP vandaan?

Het begrip EBP is voortgekomen uit evidence-based medicine (EBM), dat in Canada in de jaren negentig van de vorige eeuw ontstond. EBM werd ontwikkeld om de kloof tussen praktijk en onderzoek te overbruggen. De grondleggers van EBM definieerden het als volgt: *'Evidence based medicine is the conscientious, explicit, and judicious use of current best evidence in making decisions about the care of individual patients.'* (Sackett et al., 1996, p.71). In deze smalle definitie ligt de nadruk op het gebruik van het best beschikbare bewijs uit onderzoek. Echter, uit een toelichting in datzelfde artikel blijkt dat EBM artsen moest stimuleren om bij het nemen van beslissingen over de beste behandeling van de patiënt een afweging te maken op basis van hun eigen klinische expertise, het best beschikbare bewijs uit onderzoek en de voorkeur en omstandigheden van de individuele patiënt: *'The practice of evidence based medicine means integrating individual clinical expertise with the best available external clinical evidence from systematic research. By individual clinical expertise we mean the proficiency and judgment that individual clinicians acquire through clinical experience and clinical practice. Increased expertise is reflected in many ways, but especially in more effective and efficient diagnosis and in the more thoughtful identification and compassionate use of individual patients' predicaments, rights, and preferences in making clinical decisions about their care.'* (Sackett et al., 1996, p.71).

Helaas is sindsdien deze oorspronkelijke, smalle definitie uit 1996, waarin de nadruk ligt op enkel het gebruiken van het best beschikbare bewijs uit onderzoek, veelvuldig geciteerd. De toelichting waarin de nadruk ligt op een afweging van drie kennisbronnen: (1) de eigen klinische

expertise, (2) het best beschikbare bewijs uit onderzoek en (3) de voorkeur en omstandigheden van de individuele patiënt, werd daarbij vaak achterwege gelaten.

Enkele jaren later werd deze oorspronkelijke smalle definitie van EBM vervangen door een bredere definitie: *'Evidence-based medicine requires the integration of the best research evidence with our clinical expertise and our patient's unique values and circumstances.'* (Sackett, Straus, Richardson, Rosenberg & Haynes, 2000). In tegenstelling tot de smalle definitie uit 1996 benadrukt deze bredere definitie dat onderzoekskennis alleen niet voldoende is om een beslissing over de beste behandeling op te baseren. Ook de klinische expertise van de arts en de voorkeur en omstandigheden van de patiënt moeten meegewogen worden.

In de loop van de jaren verspreidde EBM zich vanuit de medische sector naar verschillende andere sectoren, zoals de zorgsector (geestelijke gezondheidszorg en de paramedische beroepen), onderwijskunde en het sociaal domein. Binnen deze sectoren wordt gesproken over EBP in plaats van EBM.

Wat is EBP dan? Twee benaderingen

Er bestaat veel verwarring over het begrip EBP (niet alleen binnen het sociale domein overigens, ook daarbuiten). Uit de literatuur over EBP komen twee benaderingen van EBP naar voren; een smalle en een brede. Hieronder worden beide benaderingen uitgediept en dat helpt bij het scheppen van helderheid.

Sociaal professionals, maar ook opleiders, onderzoekers, beleidsmakers en financiers denken vaak dat onderzoekskennis de enige bron is van EBP (Van der Zwet, 2018). In deze smalle benadering wordt EBP opgevat als het toepassen van wetenschappelijk bewezen effectieve interventies, ook wel evidence-based interventies genoemd. Dat is niet zo vreemd. Immers, als je evidence-based practice naar het Nederlands vertaald wordt het veelal 'een praktijk die gebaseerd is op bewijs'. Volgens deze smalle opvatting zou een sociaal professional die evidence-based werkt alleen nog interventies mogen toepassen die wetenschappelijk bewezen effectief zijn. Dit leidt vervolgens tot verschillende tegenargumenten zoals dat het de professionele autonomie aantast, en dat het geen ruimte biedt voor maatwerk (iedere cliënt is immers uniek).

Veel minder bekend is echter de brede benadering van EBP, die in lijn is met de bovenvermelde definitie van EBM uit 2000 (Van der Zwet, 2018). Volgens deze benadering is EBP een beslissingsproces waarbij de best beschikbare onderzoekskennis, de expertise van de professional en de wensen en behoeften van de cliënt zorgvuldig worden afgewogen om tot de best passende interventie voor een cliënt te komen. Voor het werken volgens de principes van EBP zijn de expertise van de professional en de wensen en behoeften van de cliënt namelijk net zo essentieel als het wetenschappelijke bewijs. Dat betekent dat je dus wel degelijk evidence-based kunt werken, ook als je niet voor een bewezen effectieve interventie kiest. Bijvoorbeeld omdat je weet dat die aanpak niet aansluit bij jouw cliënt.

Bij de brede benadering van EBP ligt de nadruk op het weten en wegen van drie kennisbronnen. De professional is op de hoogte van de wetenschappelijke kennis en maakt samen met de cliënt een afweging of hij daarvan gebruik kan maken, of dat hij ervan af moet wijken. Daarbij maakt hij gebruik van zijn eigen expertise en van de inbreng van zijn cliënten. De kern van EBP is dat een professional en cliënt samen beslissingen nemen na het grondig zoeken naar en doordacht en meelevend afwegen van de kennis uit onderzoek, de kennis van de professional en de kennis van de cliënt.

EBP: een concept in ontwikkeling

EBP is een concept dat nog steeds in ontwikkeling is. Oorspronkelijk omschreven de grondleggers van EBM het als een besluitvormingsproces bestaande uit de volgende vijf stappen (Sackett et al., 2000):

- 1: een praktijkvraag naar een beantwoordbare onderzoeksvraag vertalen;
- 2: het best beschikbare onderzoeksbewijs zoeken voor de beantwoording van die vraag;
- 3: de kwaliteit van het onderzoeksbewijs kritisch beoordelen;
- 4: beslissen wat het beste gedaan kan worden op basis van de eigen professionele expertise en de unieke behoefte en omstandigheden van de cliënt;
- 5: het monitoren van de resultaten bij de cliënt, deze evalueren en zo nodig de aanpak verbeteren.

In dit oorspronkelijke model is het de rol en verantwoordelijkheid van individuele professionals om op de hoogte te blijven van de beschikbare onderzoekskennis en een afweging te maken op basis van de eigen expertise en de behoefte en omstandigheden van de cliënt. Ook wordt uitgegaan van enigszins autonome professionals. Alhoewel dit individuele model vaak wordt geassocieerd met EBP, weten we inmiddels dat er verschillende nadelen en praktische bezwaren aan kleven, omdat het geen rekening houdt met de context van de organisatie en het systeem. In sommige organisaties worden bepaalde interventies voorgeschreven en hebben professionals helemaal niet de ruimte om daarvan af te wijken.

Verschillende wetenschappers pleiten dan ook voor een organisatiemodel van EBP (Plath, 2017; Van der Zwet, 2018). Dit model sluit de rol van individuele professionals niet uit, maar legt veel meer verantwoordelijkheid bij het bestuur en management om onderzoekskennis, professionele kennis en ervaringskennis te benutten. Bovendien vindt binnen deze organisaties ook monitoring en evaluatie plaats en wordt er samengewerkt met onderzoeksorganisaties om onderzoekskennis zowel te benutten als te produceren.

Waarvoor is EBP nuttig?

Wat zijn eigenlijk de voordelen voor de professionals en de praktijk van het sociaal werk? EBP zorgt ervoor dat iedere cliënt de best passende interventie krijgt. Maatwerk dus. En zo draag je bij aan de kwaliteit van de hulpverlening. Ook zorgt EBP ervoor dat je beter weet of wat je doet wel werkt. Wanneer je in je werk alleen vertrouwt op jouw of andermans ervaringen, kun je er wel eens naast zitten. Want zelfs interventies die plausibel lijken, kunnen niet-effectief of – onbedoeld – zelfs schadelijk zijn. Verder draagt EBP er aan bij dat professionals kritisch blijven kijken naar praktijksituaties en vervolgens praktijkbeslissingen zorgvuldig overdenken. Het helpt ook bij de verantwoording richting opdrachtgevers zoals de gemeente. Bovendien draagt het bij aan de versterking van de positie van sociaal professionals.

Evidence-based en verwante begrippen

De term ‘evidence-based’ lijkt de laatste jaren wel voor van alles en nog wat te worden gebruikt of zelfs misbruikt. Meestal wordt het dan gebruikt om aan te geven dat iets, zoals een interventie of het beleid, ‘bewezen effectief’ is. Maar uitgaande van de bovenvermelde brede definitie, is EBP een manier van werken. Een proces en geen product.

Een ander begrip dat regelmatig terugkeert in de discussie over EBP is practice-based evidence (PBE). Tegenstanders van EBP, die redeneren vanuit de smalle benadering, beschouwen PBE als tegenovergesteld aan EBP. Terwijl voorstanders, vanuit de brede benadering van EBP, practice-based evidence juist beschouwen als aanvullend op of zelfs onderdeel van EBP. Hoe zit dat nu? Bij

practice-based evidence is het vertrekpunt de daadwerkelijke praktijk en ligt de nadruk op de professionele kennis van de professional en de ervaringskennis van de cliënt. Doel is het expliciteren, systematiseren en ontwikkelen van professionele kennis en ervaringskennis om zo de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Onderdeel hiervan is echter het monitoren van de resultaten van individuele cliënten om na te kunnen gaan of de hulpverlening werkt. Dit komt overeen met stap 5 van EBP. Bij EBP draait het dus niet alleen om het top-down gebruiken van onderzoeksresultaten, maar ook om het bottom-up verzamelen van gegevens over de effectiviteit van de hulpverlening in de praktijk. Juist door deze beide bewegingen te combineren groeit de kennis over wat wel en niet werkt in sociaal werk en verbetert de kwaliteit van de hulpverlening. Tegelijkertijd gezamenlijk lerend werken en bestaande kennis gebruiken, wordt ook wel 'samen lerend doen wat werkt' genoemd (Gorissen, 2017).

En dan nog een verwant begrip dat opduikt in veel stukken over EBP: evidence-informed practice. Dit is een term die als alternatieve naam voor EBP is voorgesteld. Sommigen geven de voorkeur aan deze term omdat evidence-informed practice benadrukt dat onderzoek de praktijk wel moet informeren, maar dat de sociaal werk praktijk niet enkel op onderzoeksbewijs moet zijn gebaseerd.

EBP in de praktijk

Als het gaat om het daadwerkelijk evidence-based werken in de praktijk zien we dat met name Engelstalige landen (zoals het Verenigd Koninkrijk, Canada en Australië) en Noord-Europese landen (Zweden, Denemarken en Noorwegen) vooroplopen. In Nederland blijkt EBP vooralsnog weinig te worden toegepast in het sociaal werk. Wel verlangt de landelijke en lokale overheid steeds meer dat sociale professionals evidence-based werken (Steyaert, Van den Biggelaar, Peels, 2010; Van der Zwet, 2018). Het is belangrijk om hierbij te waken voor het misvormen van EBP tot het klakkeloos opvolgen van wetenschappelijk bewijs. Lokale overheden en financiers stellen soms als eis dat sociale professionals enkel nog met bewezen effectieve interventies mogen werken. Maar dat is niet hoe EBP is bedoeld. Het is aan de professional en de cliënt om samen een afweging te maken van de professionele kennis, onderzoekskennis en ervaringskennis en vervolgens samen te beslissen welke interventie het beste past bij de cliënt (ook wel *shared decision making* genoemd).

Ook voor beleidsmakers geldt dat evidence-based beleid tegenwoordig iets is dat gewoon moet, maar het idee dat 'de wetenschap' als het ware 'het beleid' van feiten voorziet is te simpel (Slob & Staman, 2012). Politici, bestuurders en beleidsmakers zijn diegenen die bepalen welke problemen worden aangepakt, welke doelen daarbij gerealiseerd moeten worden en met welke aanpakken. Evidence-based werken in de beleidspraktijk betekent dan ten eerste dat de beschikbare wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis worden benut bij het bepalen van de problemen, doelen en aanpakken. Ten tweede betekent het dat dit beleid ook geëvalueerd en verbeterd wordt door het monitoren of meten van de uitkomsten van het beleid en het ophalen en benutten van wetenschappelijke kennis, de professionele kennis en de ervaringskennis van cliënten (Gorissen, 2017).

Sinds circa vijftien jaar wordt op verschillende manieren geprobeerd om EBP in het sociaal werk te bevorderen. Zo is er in het onderwijs voor professionals in zorg en welzijn steeds meer aandacht voor EBP. Met name de Masteropleidingen proberen EBP expliciet op te nemen in het curriculum om sociale professionals beter toe te rusten (zoals de EBP module in de Master Zorg en welzijn van de HU). De studenten leren bijvoorbeeld hoe zij wetenschappelijke literatuur moeten zoeken en beoordelen en hoe zij vervolgens tot een weloverwogen besluit moeten komen. Echter, het zoeken en beoordelen van wetenschappelijke literatuur is een tijdrovende klus en vraagt nogal wat van sociale professionals (die al een grote werkdruk hebben).

Verschillende kennisinstituten zoals het NJI en Movisie zijn daarom gestart met het verzamelen van informatie over de effectiviteit van interventies om deze toegankelijk te maken voor sociale professionals. Hierdoor hoeven sociale professionals niet zelf alle beschikbare wetenschappelijke literatuur over de effectiviteit van bepaalde interventies te beoordelen. Daarnaast stellen deze kennisinstituten ook 'Wat werkt'-dossiers samen om het gebruik van de beschikbare onderzoekskennis over werkzame factoren bij de aanpak van bepaalde sociale vraagstukken te stimuleren.

Een derde manier waarop EBP wordt bevorderd zijn de verschillende lokale onderzoek-praktijk samenwerkingen zoals lectoraten, werkplaatsen sociaal domein en academische werkplaatsen. De lokale samenwerking tussen praktijkorganisaties en hogescholen of universiteiten is gericht op verbetering van de hulpverlening door de beschikbare onderzoekskennis beter te benutten en door met professionals en cliënten in de praktijk meer kennis te verzamelen over wat werkt. In andere woorden, deze onderzoek-praktijk samenwerkingen kunnen helpen bij het monitoren van de resultaten bij de cliënt (stap 5 van het EBP proces).

De toekomst van EBP

Terug naar de veel bediscussieerde vraag: is EBP wel mogelijk en wenselijk in het sociaal domein? Uit bovenstaande blijkt dat het toepassen van EBP in het sociaal domein zeker uitdagend is. Dit heeft onder andere te maken met de verwarring over wat EBP is en de hardnekkige misverstanden waartoe die leidt, en die bovendien de weerstand onder sociale professionals lijkt te voeden. Wat is dan nodig om ervoor te zorgen dat EBP in het sociaal werk een toekomst heeft?

Ten eerste: wees je ervan bewust dat er twee benaderingen zijn van EBP en benoem steeds duidelijk welke je bedoelt. Ten tweede: zorg voor voldoende ondersteuning en toerusting van zowel sociale professionals als de organisaties waar zij werken. Dat vraagt wat van het management van deze organisaties, maar ook van opleiders, onderzoekers, financiers en beleidsmakers. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is om niet enkel de nadruk te leggen op het gebruiken van kennis uit onderzoek en te zorgen voor voldoende aandacht voor het gebruiken van de kennis van de professional en de kennis van cliënten.

Slot

Nabijheid is een belangrijk streven in het sociaal werk. In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt, hoeft EBP nabijheid tussen professional en cliënt niet te verhinderen. Sterker nog, wanneer je uitgaat van de oorspronkelijke, brede benadering dan is EBP juist onmogelijk zonder nabijheid. Het is immers aan de professional en de cliënt om samen een afweging te maken van de professionele kennis, onderzoekskennis en ervaringskennis en vervolgens samen te beslissen welke interventie het beste past bij de cliënt. Dat kan alleen als de professional echt betrokken is en naast de cliënt gaat staan om zijn of haar wensen en behoeften in kaart te brengen, zodat de best passende aanpak kan worden gekozen.

Behalve de noodzaak van nabijheid van professional en cliënt zijn we bovendien gestuit op een andere vorm van nabijheid die haast wel noodzakelijk lijkt om EBP mogelijk te maken. EBP vraagt namelijk ook om meer lokale samenwerking tussen cliënten, professionals en onderzoekers in co-creatief onderzoek. Daarmee komen cliënten en professionals dichterbij de onderzoekers te staan, als co-onderzoekers en niet als respondenten. Zo kunnen zij de kloof tussen onderzoek en praktijk helpen overbruggen en de kwaliteit en effectiviteit van sociaal werk verbeteren.

Bronnen

- Engelen, M., Van Ham, M., & Rensen, P. (2017). *Bezielende interventies. Wat sociaal werk succesvol maakt*. Amsterdam: Van Genneep.
- Gorissen, W. (Red.) (2017). Samen lerend doen wat werkt. Een nieuwe kijk op evidence-based practice in zorg en welzijn voor jeugdigen en gezinnen. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Plath, D. (2017). *Engaging human services with Evidence-Informed Practice*. Washington, DC: NASW Press.
- Sackett, D. L., Rosenberg, W., Gray, J. A., Haynes, R. B., & Richardson, W. S. (1996). Evidence based medicine: What it is and what it isn't. *British Medical Journal*, 312 (71).
- Sackett, D. L., Straus, S. E., Richardson, W. S., Rosenberg, W., & Haynes, R. B. (2000). *Evidence-based medicine: How to practise and teach EBM* (2nd ed.). New York: Churchill Livingstone.
- Iob, M., & Staman, J. (2012). *Beleid en het bewijsbeest. Een verkenning van verwachtingen en praktijken rond evidence based policy*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Steyaert, J., Van den Biggelaar, T., & Peels, J. (2010). *De bijziendheid van evidence based practice: Beroepsinnovatie in de sociale sector*. SWP.
- Steyaert, J. (2014). *Sociaal werk en zorg vrijgesteld van evidence based practice?* Coreferaat bij de tweede Els Borst Lezing van Margo Trappenburg. Centrum voor Ethiek en gezondheid.
- Trappenburg, M. (2014). *Bescheiden professies. Over evidence based werken buiten de cure*. Tweede Els Borst Lezing. Centrum voor Ethiek en gezondheid.
- Van der Zwet, R., Beneken Genaamd Kolmer, D., & Schalk, R., (2011). Op weg naar een interactieve benadering van evidence-based werken in de sociale sector in Nederland. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(4), pp. 62-78.
- Van der Zwet, R., (2018). Implementing evidence-based practice in social work: a shared responsibility. Tilburg University.
- Lees-, kijk- en luistertips:
- <https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies/> x

Preventie

Carla Kolner

Preventie staat in de schijnwerpers. De roep om preventie is vooral groot als hoge zorgkosten kunnen worden bespaard door het voorkomen van (vermijdbare) problemen. Over het 'hoe' van preventie – hoe het moet worden aangepakt en uitgevoerd en wiens verantwoordelijkheid het is – wordt veel discussie gevoerd. Dit lemma verkent preventie op het snijvlak van het sociaal domein en de *public health* (of publieke gezondheid), met het oog op de dieperliggende sociaaleconomische en maatschappelijke oorzaken van gezondheid en welzijn.

Het lemma neemt een historisch perspectief als vertrekpunt en start met een korte beschrijving van de medische en sociale oorsprong van preventie in de sfeer van publieke gezondheid. Daarna volgen enkele observaties over het preventiebeleid in Nederland van de laatste decennia. Aan het eind worden, mede op basis van een empirisch narratief onderzoek van de Coronagedrag Unit van het RIVM, enkele lessen over preventie gedeeld.

Het ontstaan van het 'preventie-denken' in Nederland

De visie op preventie leunt van oorsprong sterk op de epidemiologie (Sloboda & Petras, 2014), die het verloop van ziekten bestudeert en vooral op zoek is naar de oorzaken (determinanten) ervan. In Nederland is het denken over preventie sterk beïnvloed door de visie op *public health* van de World Health Organisation (WHO). Ilona Kickbusch, lange tijd stafmedewerker van de WHO, heeft het in een evaluerend artikel in 2003 over drie 'revoluties' die de ontwikkeling van de publieke gezondheidszorg wereldwijd kenmerken:

- 1) De eerste gaat over de sanitaire condities ten behoeve van het terugdringen van de infectieziekten en de bestrijding van pandemieën, met vooral veel aandacht voor het terugdringen van een *agent* (bijvoorbeeld een virus) door onder andere een vaccin- en gedrags- en hygiënemaatregelen. Denk aan het aanleggen van riolering tijdens de industriële revolutie.
- 2) De tweede zet in op individuele leefstijlfactoren ten behoeve van het voorkomen van welvaartsziekten zoals hart- en vaatziekten of obesitas. Dit betekende een omslag van denken van de *agent* naar de *host* (de gastheer of de mens) door nadruk op de omgeving, leefstijl en gedrag.
- 3) De derde revolutie zet in op het bevorderen van gelijke kansen voor gezondheid (*equity*) en erkent dat gezondheid een belangrijke hulpbron is voor het bevorderen van de kwaliteit van leven en welzijn van mensen.

Kickbusch ziet welzijn als het ultieme doel en richtpunt voor het preventief handelen, waarbij een belangrijke plek is weggelegd voor een ondersteunende omgeving. De derde revolutie staat ook wel bekend als het *new public health model*, maar ook het sociaalecologische of holistische preventiemodel zijn benamingen voor deze denklijn. Deze denkwijze slaat, althans op papier, een sterke brug tussen gezondheids- en sociaal beleid.

De sociale ambities van het Ottawa charter van de WHO

Voor professionals werkzaam in de publieke gezondheid zijn de Alma Ata declaratie (1978), *Health for all targets* (1985) en het Ottawa charter (1986) bekende mijlpalen. In die declaraties is de basis gelegd voor preventie binnen de publieke gezondheidszorg in vele westerse landen. De laatste

twee declaraties formuleerden de randvoorwaarden voor gelijke kansen voor gezondheid voor iedereen vanuit een brede horizon. De ambitie was helder: de sociaaleconomische gezondheidsverschillen moesten in 2000 met 25 procent zijn afgenomen. Getuige het volgende citaat uit het Ottawa charter lag daarbij een sterke verbinding en samenwerking tussen het gezondheids- en sociaal beleid toen al voor de hand: *'Health is created and lived by people within the settings of their everyday life; where they learn, work, play and love. Health is created by caring for oneself and others, by being able to take decisions and have control over one's life circumstances, and by ensuring that the society one lives in creates conditions that allow the attainment of health by all its members. Caring, holism and ecology are essential issues in developing strategies for health promotion.'*

Genoemde ambities vonden weerklank in Nederlandse beleidsnota's, zoals de in 1986 verschenen lijvige en spraakmakende Nota Volksgezondheid 2000. Helaas werden veel van de ambities van deze papieren tijger in de jaren daarna onvoldoende uitgewerkt (Broeders et al., 2018). Saan en De Haes gaven in 2012 in vogelvlucht een overzicht van de vele obstakels die deze ambities belemmerden. De zwakke positie van de beroepsgroep gezondheidsbevordering was er één van, maar ook wisselende politieke visies en gebrekkige financiering waren bepalende factoren.

Verschuivend mensbeeld

Het mensbeeld dat onderliggend is aan het preventiebeleid is cruciaal én politiek afhankelijk en is in opeenvolgende beleidsperiodes verschoven van een *agent* (externe ziekmakende factor) naar de mens als 'eigenaar' en meest verantwoordelijke voor zijn eigen gezondheid. Hoewel al in de beleidsnota's uit de jaren zestig over eigen verantwoordelijkheid werd gesproken, kreeg deze eigen verantwoordelijkheid de decennia daarop steeds meer nadruk (Nota 2000, p. 14). Van burgers werd in toenemende mate verwacht dat ze begrijpen dat er naast rechten (mondigheid, zelfstandigheid, autonomie) ook plichten staan (waaronder gezond gedrag en verantwoord gebruik van voorzieningen). De Nota 2000 legde, getuige het volgende citaat, vooral veel nadruk op zelfzorg en het aanpassingsvermogen van de mens (p. 81): 'Vinden er wijzigingen plaats in het leven van de mens dan zal het individu zich dienen aan te passen.' Al werd beseft dat aanpassingen wel tijd vragen en er voldoende hulpbronnen nodig zijn. Ook in de jaren daarna werd het beroep dat op de individuele burger wordt gedaan, vanuit een hoog maakbaarheidsideaal, almaar groter. Burgers werden in verschillende beleidsperiodes zelf verantwoordelijk gehouden voor hun ziekten, maar bijvoorbeeld ook voor eventuele armoede die de kwaliteit van leven aantastte (Saan & De Haes, 2012). Een onderliggende vraag hier is of het preventiebeleid in Nederland niet is doorgeschooten in dat 'aanpassingsvermogen' en 'optimistische mensbeeld'. Met andere woorden, is er wel genoeg gedaan om het preventiebeleid aan te passen aan de vermogens van burgers in plaats van andersom? Uit bovengenoemde analyses van de WRR, maar bijvoorbeeld ook van het SCP, blijkt van niet (SCP, 2017; Putters, 2019).

'Pennywise - prevention foolish'

In Nederland is voor wat betreft de preventieve gezondheidszorg en het welzijnswerk, vanuit de historie sprake van twee elkaar beconcurrerende beroepsgroepen en gescheiden circuits onder eenzelfde paraplu. Een veelzeggende gebeurtenis, die uitgebreid wordt beschreven in *In het hart van de verzorgingsstaat* (Haan en Duyvendak, 2002, p.302), is dat het ministerie van WVC (de W van welzijn voorop) na de kabinetsformatie in 1994 verder ging als het ministerie van VWS met Els Borst als nieuwe minister. Welzijn werd vanaf dat moment onder de V van volksgezondheid geplaatst en dat behelsde meer dan een naamsverandering. Vanaf die tijd is het preventiebeleid sterk in het teken van ziektebestrijding, gezondheid en (individueel) gedrag komen te liggen (Broeders et al., 2018).

Dat het welzijnswerk intrinsiek preventief van aard en oorsprong is, verdween aan het einde van de vorige eeuw van de radar. Want waar in de jaren zeventig nog sprake was van een trotse beroepsgroep, viel het preventieve maar impopulaire welzijnswerk vanaf de jaren tachtig ten prooi aan talloze herstructureringsoperaties en bezuinigingen (Haan & Duyvendak, 2002). Mogelijk was dit een (onbedoeld) gevolg van het kritische betoog van de filosoof Hans Achterhuis, die in zijn geruchtmakende boek *De markt van welzijn en geluk* beweerde dat het 'almaar uitdijende marktgerichte welzijnswerk' vooral profijtelijk was voor welzijnswerkers maar afhankelijk makend was en burgers hun autonomie en eigen kracht ontnam (Achterhuis, 1982; Duyvendak, 2009). Vanaf medio jaren negentig werd er, mede op grond van toenemende liberale ideeën over de eigen verantwoordelijkheid en toenemende zorgkosten, verder bezuinigd, onder andere op buurthuizen, jongerenwerk, bibliotheken, inburgeringsprogramma's, onderwijs en de leefbaarheid in wijken en buurten door bijvoorbeeld woningcorporaties en *community policing* (Milikowski, 2020). Daarnaast werd er bijvoorbeeld ook bezuinigd op het verzekeringspakket, op onderwijs, de sociale werkvoorzieningen, de geestelijke gezondheidszorg en volgden huurverhogingen elkaar op (Moorman, 2022). Begrijpelijkerwijs heeft dit de grootste impact op personen die van zichzelf minder zelfredzaam zijn. De bestaanszekerheid van mensen van de onderklasse en van de lagere middenklasse werd vanaf dat moment verder aangetast met alle gevolgen van dien (Van Yperen, 2022; RVS, 2020). Ondanks dat Nederlanders steeds hoger zijn opgeleid en de levensverwachting van alle burgers de afgelopen decennia steeg, groeiden de gezondheidsverschillen tussen laag en hoog opgeleiden en lijken deze inmiddels 'hardnekkig' van karakter (Broeders, et al., 2018; Meisters et al., 2022). Niet alleen de gezondheid en het (mentaal) welzijn van de onder- en middenklasse staat op het spel, maar door het gevaar van tweedeling en polarisatie mogelijk ook de kwaliteit van de samenleving als geheel (Van Iperen, 2022; RIVM, c-VtV, 2021).

Vanuit dit perspectief lijken veel van bovengenoemde *pennywise* besluiten van bestuurders *prevention-foolish* te hebben uitgepakt. In plaats van structureel te investeren aan 'de voorkant' is er sindsdien steeds meer geld nodig voor 'de achterkant'. De (geïndiceerde) zorg slokt inmiddels het grootste deel van het beschikbare budget op en de balans tussen voorkomen en genezen lijkt zoekgeraakt (Kolner en Sprinkhuizen, 2018). Dat de vele bezuinigingen in het welzijnswerk ook een knauw gaven aan de beroepsidentiteit en kracht van het welzijnswerk is evident (Le Sage, 2022).

Logica's

De geschetste operationele scheiding tussen de publieke gezondheidszorg en het welzijnswerk in Nederland heeft vooral veel nadelen voor preventie vanuit het brede perspectief van welzijn, dat de WHO bepleitte. Het belangrijkste gevolg is dat beide sectoren elkaar tot op heden niet voldoende 'nabij' zijn en vanuit verschillende modellen en logica's opereren (Kolner, 2017; 2018): ze spreken elkaars 'taal' niet en er zijn aparte opleidingen, organisatiestructuren en achterliggende onderzoeksmethoden en handelingspraktijken ontstaan (Haan & Duyvendak, 2002). De preventieve gezondheidszorg werkt van oudsher planmatig, vanuit het medisch model, de epidemiologie en gedragswetenschap en bij uitstek met evidence-based interventies. Terwijl het welzijnswerk vanuit een sociaal model – mede vanwege de complexe problemen waarbij 'oorzaak en gevolg' nu eenmaal lastiger te duiden zijn – van oudsher vertrouwd is met laagdrempeliger practice-based werken en actiegericht onderzoek. Het preventieakkoord 2019 bepleit weliswaar meer samenwerking tussen de publieke gezondheidszorg en het sociaal domein (VWS, 2018), maar een scherpe blik leert echter dat het welzijnswerk er bekaaid vanaf komt. Welzijnsinstellingen worden vooral instrumenteel ingezet om de buurthuizen rookvrij te maken en overgewicht aan te pakken.

Lessen over en voor preventie uit de coronacrisis

De gevolgen van het gevoerde preventiebeleid in het verleden kwamen onder andere naar boven tijdens de coronacrisis. Als de pandemie iets duidelijk heeft gemaakt, is het dat het niet alleen een

gezondheids- maar óók een sociale en mentale crisis was (RVS, 2020). De aanpak van de COVID-19 pandemie was desondanks vooral, en zeker aan het begin, erg medisch en weinig sociaal. Mensen stierven eenzaam in een verpleegtehuis, velen raakten geïsoleerd van familie en vrienden en kwamen plots zonder werk of zinvolle tijdsbesteding te zitten. Dit uitte zich onder andere in meer mentale problemen. De coronacrisis verlaagde in 2020 de levensverwachting met een half jaar en verscherpte scheidingslijnen tussen laag en hoog opgeleiden (RIVM, c-VTV, 2021). Hulppakketten vanuit de overheid hebben veel goed gedaan en de samenleving heeft zich als geheel veerkrachtig getoond. Toch is het van belang te bezinnen op wat in de toekomst mogelijk beter kan.

Bij de Corona Gedragsunit van het RIVM is van 2020 tot 2022 onder andere narratief onderzoek uitgevoerd naar de impact van en ervaringen met de coronamaatregelen in verschillende sectoren en praktijken (in het onderwijs, de (thuis)zorg, de sport, de kunst- en cultuursector, het welzijnswerk, wijken en buurten, etc.). Wat uit de 32 narratieven binnen dit onderzoek kon worden geleerd is (Kolner & Van der Borg et al., 2021, 2022; zie ook Kolner et al., 2022):

- Het 'sociale' is een wezenlijke factor van belang bij de aanpak en preventie van een infectieziekte. De COVID-19 crisis heeft in alle onderzochte sectoren een grote impact gehad op het sociale weefsel, op de omgangsvormen en relaties tussen mensen in organisaties, wijken en buurten en in families. Het beperken van menselijke 'nabijheid' was vanuit preventief oogpunt weliswaar nodig, maar dit had negatieve impact op de mentale gezondheid en op de naleving van en het draagvlak voor de maatregelen.
- Universeel preventiebeleid heeft het risico in zich om onrechtvaardig uit te pakken. Vooral voor sociaal kwetsbare mensen. Ouderen, mensen uit gemarginaliseerde groepen of die de taal niet goed machtig waren, hadden onvoldoende beschikking tot noodzakelijke hulpbronnen, zoals de juiste informatie of financiële, sociaal-emotionele of praktische steun. Kwetsbaarheid bleek ook een rekbaar begrip. Er ontstonden in rap tempo nieuwe kwetsbare groepen, zoals zelfstandige ondernemers/zzp'ers, jongeren, kunstenaars, en lhbt+ personen die door de crisis hard getroffen werden.
- Formele en informele stakeholders in het sociaal domein hebben een cruciale rol bij de pandemiebestrijding. Denk hierbij aan sociale professionals, maar ook aan actieve burgers of vrijwilligers. Deze stakeholders maakten lokaal maatwerk mogelijk, verzachtten het sociale leed dat COVID-19 veroorzaakte, weerlegden desinformatie, zorgden voor betekenisvolle activiteiten in wijken en dorpen waar botsende waarden aan de orde van de dag waren. Ze versterkten daarmee de onderlinge solidariteit en veerkracht van mensen en organisaties. Ook hielpen ze kwetsbare burgers om een balans te vinden tussen coronaveiligheid enerzijds en belangrijke waarden, zoals inclusie, zingeving, verbinding en de kwaliteit van leven, werk en zorg, anderzijds.

Wat door de verzamelde verhalen een 'gezicht' kreeg, is dat de kwaliteit van het sociale weefsel tussen mensen, ofwel de 'sociale kwaliteit' (Beck et al, 2001), ertoe doet bij preventie van gezondheidsproblemen en dat de sociale determinanten van gezondheid (WHO 2013) een sterke relatie hebben met de kernindicatoren voor 'sociale kwaliteit', te weten: 1) sociaal economische zekerheid 2) sociale cohesie in organisaties, wijken en buurten 3) inclusie en participatie van mensen in de samenleving en 4) empowerment ofwel het vermogen om de eigen situatie in de hand te hebben of regie te hebben over het eigen leven (Ward et al., 2004, Wolf & Jonker, 2020). Het onderzoek liet ook zien dat deze sociale kwaliteit zelf broos is, want een snel veranderlijk resultaat van een complex en dynamisch proces tussen tal van factoren die voortdurend op elkaar inspelen (Kolner & Van der Borg et al., 2022; zie ook Walker & Van der Maesen, 2004). Het verminderen van het potentieel van mensen, door aantasting op één of meerdere kernelementen van sociale kwaliteit, heeft impact op de kwaliteit van leven, op gedrag én op naleving van de maatregelen. Wat betekent dit nu voor preventie?

Drie revoluties verder

De Amerikaanse filosoof Buchanan schreef aan het begin van de 21^{ste} eeuw: 'Het doet er toe wat je als doel van preventie beschouwt: gezondheid of kwaliteit van leven' (*wellbeing*). Hij definieerde *wellbeing* als '*living one's life in accordance with values that matter*' (Buchanan, 2000). Het is een definitie die burgers centraal stelt en erom vraagt dat rekening wordt gehouden met hun normen, waarden en basisbehoeften. Sociale nabijheid en sociale kwaliteit zijn dergelijke waarden.

De coronapandemie heeft laten zien dat de inzet bij preventie, zoals genoemd bij de drie revoluties aan het begin van dit artikel, nog onverminderd nodig is. Tevens kan hier gesteld worden dat in de 21^{ste} eeuw nog een vierde revolutie nodig is, waarbij deze inzet beter geïntegreerd wordt en waarbij:

- de preventie van gezondheidsproblemen sterker wordt verweven met de inspanningen rond preventie in het sociaal domein. Dit vraagt om een sterkere verbondenheid van de gedrags- en sociale wetenschappen. Gezondheid en sociale kwaliteit kunnen als twee kanten van één medaille worden beschouwd en hebben een wederkerige relatie tot elkaar. De verschillen in werkwijzen en onderzoek tussen de twee beroepsgroepen kunnen naast (soms) lastig, vooral ook complementair en kansrijk zijn.
- in tijden van een pandemie naast medische indicatoren (besmettings- en sterftcijfers, overbelasting van de zorg) ook sociale indicatoren betrokken worden bij het voorbereiden, implementeren en monitoren van preventiebeleid. Dit kan leiden tot het tijdig opsporen van kwetsbare groepen, eerder zicht krijgen op hun noden en een rechtvaardige verdeling van hulpbronnen. Oftewel: het doe ertoe hoe de vlag van sociale kwaliteit erbij hangt.
- gerichte investeringen worden gedaan in de preventieve kracht van het sociaal domein. Wat nodig is, is een sterke sociale basis en samenhangende aanpak in gemeenten, wijken, buurten en dorpen met het oog op het behoud of herstel van de sociale zekerheid, cohesie, empowerment en inclusie. Een aanpak waarbij lokaal of regionaal werkende 'public health experts' samenwerken met experts van het 'dagelijks leven' én van sociale kwaliteit (denk aan sociaal werkers en andere sociale professionals maar zeker ook aan informele leiders in de wijk, kunstenaars en vrijwilligers). Overigens niet vanuit een idee van de maakbaarheid van welzijn, gezondheid of van het 'sociale', maar wel vanuit het denken over *wellbeing* als '*living in accordance with values that matter*' vanuit een realistisch, solidair en rechtvaardig perspectief.

Kortom: wil preventie in haar aanpak voortaan alle burgers includeren, dan zal ook aandacht besteed moeten worden aan sociale kwaliteit. Het sociaal werk kan hierbij een cruciale preventieve rol spelen. Hiervoor is 'prevention-wise' beleid nodig vanuit een sterke sociale basis. Aan het sociaal werk de belangrijke taak om de preventieve werking van sociaal beleid verder te onderzoeken en te expliciteren. Maar ook om – vanuit de eigen kracht en beroepsidentiteit – te investeren in de samenwerking en connectie met het public health domein.

Bronnen

- Achterhuis, H. (1982). *De Markt van welzijn en geluk*. Baarn: Basisboeken Ambo.
- Beck, W., Van der Maesen, L. J. G., Thomése, F., & Walker, A. (2001). *Social Quality: a Vision for Europe*. Den Haag: Kluwer Law International.
- Broeders, D. W. J., Das, H. D., Jennissen, R. P. W., Tiemeijer, W. L., & De Visser, M. (2018). *Van verschil naar potentieel: een realistisch perspectief op de sociaaleconomische gezondheidsverschillen*, WRR-Policy Brief 7, Den Haag: WRR.
- Buchanan, D. R. (2000). *An Ethic for Health Promotion. Rethinking the sources of Human Well-Being*. New York: Oxford University Press.
- De Haan, I., & 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.

- Duyvendak, J. W. (2009). Hans Achterhuis na 30 jaar herlezen. Ongekende radicale kritiek op het welzijnswerk. *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*. nr. 9.
- Kickbusch, I. (2003). The Contribution of the World Health Organization to a New Public Health and Health Promotion. *American Journal of Public Health*. 93(3), 383-388.
- Le Sage, L. (2022). *De professionele identiteit van de sociaal werker*. Rotterdam: Hogeschool Rotterdam, Kenniscentrum Talkentontwikkeling (1ste druk, 27 jan 2022. ISBN: 9789493012318).
- Kolner, C. (2017). *Preventie en vroegsignalering langs de lat van het medisch, sociaal en publieke gezondheidszorgmodel*. Kennisplatform sociaal domein Noord-Holland.
- Kolner, C., & Sprinkhuizen, A. (2018). *Pleidooi voor Preventie*. Kennisplatform sociaal domein Noord Holland.
- Kolner, C. (2018). Preventie van eenzaamheid als complex probleem. Over het voorkomen van complexe problemen in het sociaal domein – begrepen vanuit het medisch, sociaal en publieke gezondheidszorgmodel. *Journal of Humanistic Studies*. 72, 4-21.
- Kolner, C., Van der Borg, W. et al. (2021). Impact-van-covid-19-maatregelen-op-stakeholders-in-organisaties-en-netwerken-vijf-lessen. Bilthoven: Corona Gedragsunit RIVM.
- Kolner, C., Van der Borg, W., Sanders, J., Keijsers, J. De Bruin, M. (2022). Public health measures for COVID-19 through the lens of community organisations and networks in the Netherlands (2020–2021): five lessons for pandemic decision-making. *Eurosurveillance* (publ. aanstaande dit najaar). Voorpublicatie: <https://psyarxiv.com/hwfgyl/>
- Kolner, C., Van der Borg, W., Vegt, K., Mensinga X. (2022). Eindrapportage: *Hoe speelden organisaties, netwerken en gemeenschappen in op de coronamaatregelen? Een kijkje achter de schermen van het maatschappelijk middenveld tijdens de COVID-19 pandemie*. Bilthoven: Corona Gedragsunit RIVM. (rapportage wordt najaar 2022 opgeleverd).
- Meisters, R., Putrik, P., Westra, D. et al. (2022). Regionale verschillen in gezondheid nader verklaard. *TSG*. 100, 4-12.
- Milikowski, F. (2020). *Een klein land met verre uithoeken. Ongelijke kansen in veranderend Nederland*. Amsterdam: Atlas Contact.
- Moorman, M. (2022). *Rood in Wassenaar. Pleidooi voor een kansrijk leven (voor iedereen)*. Amsterdam: Ambo/Anthos.
- Putters, K. (2019). *Veenbrand. Smeulende kwesties in de welvarende samenleving*. Amsterdam: Prometheus.
- Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving. (2020). *Gezondheidsverschillen voorbij. Complexe ongelijkheid is een zaak van ons allemaal*. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving.
- Raad van de Volksgezondheid en Samenleving. (2020). *(Samen)leven is meer dan overleven. Breder kijken en kiezen in tijden van Corona*. Den Haag: Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving.
- RIVM, Corona inclusieve (c-) VTV. (2021). Gedragswetenschappelijk onderzoek van de Corona Gedragsunit. Geraadpleegd op 9 mei 2022.
- RIVM, Coronagedragsunit. (2022). <https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek/voorbeelden-uit-de-praktijk> Voorbeelden uit de praktijk.
- Saan, H., & De Haes, W. (2012). 50 jaar GVO en Gezondheidsbevordering. Deel 1: de GVO jaren (1962-1986). *TSG*. 90(1), 61-68.
- Saan, H., & De Haes, W. (2012). 50 jaar GVO en Gezondheidsbevordering. Deel 2: verbreding naar Gezondheidsbevordering (1986-2011). *TSG*. 90(2), 119-125.
- Sloboda, Z., & Petras, H. (2014). *Defining Prevention Science*. New York: Springer Science and Business Media.
- Van Ewijk, H. (2014). *Omgaan met sociale complexiteit. Professionals in het sociaal domein*. Amsterdam: uitgeverij SWP.
- Van Iperen, R. (2022). *Eigen welzijn eerst. Hoe de middenklasse haar liberale waarden verloor*. Amsterdam: Thomas RAP.

- Van Yperen, P. (red) (2022). *Bestaanszekerheid onder druk. Stand van zaken* (herziene uitgave). Utrecht: Movisie.
- Verkenningcommissie hoger sociaal agogisch onderwijs. (2014). *Meer van waarde. Kwaliteitsimpuls en ontwikkelrichting voor het hoger sociaal agogisch onderwijs*. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- VWS (1986). *Nota 2000; over de ontwikkeling van het gezondheidsbeleid. Feiten, beschouwingen en beleidsvoornemens*. Rijswijk.
- VWS (2018). *Nationaal Preventie-akkoord. Naar een gezonder Nederland*. Publieksversie.
- VWS (2018). *Nationaal Preventie-akkoord. Naar een gezonder Nederland*. Uitgebreide versie.
- Walker, A., & Van der Maesen, L. (2004). Social quality and Quality of life. In: W. Glatzer, S. von Below, M. Stoffregen (eds.), *Challenges/or Quality Of Life in the Contemporary World*. Kluwer Academic Publishers.
- Ward, P. R., Meyer, S. E., Verity, F., Gill, T. K., & Luong, T. CN. (2011). Complex problems require complex solutions: the utility of social quality theory for addressing the Social Determinants of Health. *BMC Public Health*. 2011(11), 630.
- WHO (1978). *The Alma Ata Declaration*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.
- WHO (1985). *Targets for health for all: targets in support of the European regional strategy for health for all*. Copenhagen: World Health Organization.
- WHO (1986). *The move towards a new Public Health. Ottawa charter*. Ontario: World Health Organization.
- WHO (2013). *Sociale Determinants of Health. The Solid Facts*. R. Wilkinsin & M. Marmot (eds). Denmark/Copenhagen: WHO.
- Wolf, J. R. L. M., & Jonker, I. E. (2020). Pathways to Empowerment The Social Quality Approach as a Foundation for Person-Centered Interventions. *International Journal of Social Quality*. 10(1), 29-56.

Sociale technologie

Ines Schell-Kiehl & Christa Nieuwboer

Alledaagse sociale interacties verlopen in toenemende mate digisociaal (Kokkeler, 2017; Hartman-van der Laan, 2019; Versteegh, 2019). Ook de omgang tussen professionals en degenen die ze ondersteunen verandert door digitalisering. Sociale professionals en inwoners gaan anders met elkaar om, hulp en ondersteuning worden toegankelijker en door technologie kunnen er nieuwe sociale oplossingen gevonden worden. Tegelijkertijd wijzen vele studies al sinds jaar en dag op een digitale kloof in de samenleving, niet alleen in digitale middelen maar ook in digitale vaardigheden (Loos, 2018; Steyaert, 2004). Digitalisering kan dus tot nieuwe vormen van nabijheid leiden, maar ook ongelijkheden en kwetsbaarheden versterken. Het is dan ook een kerntaak van sociaal werk om zich met sociale technologie en digitale inclusie bezig te houden. Internationale Beroepscode voor sociaal werk zijn er althans duidelijk over: sociaal werkers moeten zich actief verdiepen in de veranderende aard van hun beroep met betrekking tot adviseren op afstand, technologie en sociale media; ze moeten kennis hebben over de (on)mogelijkheden van nieuwe hulpbronnen voor cliënten; en ze dienen competent te zijn om dergelijke dienstverlening te kunnen aanbieden (Factsheet beroepscode, 2016). Een dergelijk stevig statement ontbreekt nog in de Nederlandse praktijk van het sociaal werk, alsook in visie, bestuur en beleid (Beroepscode voor professionals sociaal werk, 2021). De paradox is dat de meeste sociale professionals in hun privéleven wel meegaan in deze veranderingen, maar dat ze in hun professionele rol slechts in beperkte mate de opdracht en toerusting krijgen voor 'digisociaal werk'.

Wat is sociale technologie?

Sociale technologie is een verzamelterm voor elektronisch instrumentarium, bewust en verantwoordelijk ingezet door professionals in zorg en welzijn, om door middel van verbinding en interactie de kwaliteit van leven en samenleven positief te beïnvloeden, teneinde inclusie en participatie te bereiken (Nieuwboer, Schell-Kiehl & Dam, 2022). Bij sociale technologie is de vraag naar de menselijke component telkens de belangrijkste vraag (Sutcliffe, 2018). Sociale technologie is volop in beweging en kent nog vele onvoorziene ontwikkelingen. Sociale professionals zijn daarin zelf ook actoren. Zij verhouden zich tot de technologie, leren erover en vernieuwen hun werkwijze ermee. Er zit voor hen als het ware een ontwerpogave in (Veer, Wouters, Veeger, & Lugt, 2020). Dit lemma schetst een aantal van die ontwikkelingen op verschillende themagebieden. Het verkent vervolgens de dilemma's en kansen.

Langer zelfstandig met domotica

Domotica is een verzamelnaam voor technologie binnenshuis. Het is gerelateerd aan Kunstmatige Intelligentie (KI) en andere technologieën, zoals robotica. Met name de laatste tien jaar zijn er veel meer mogelijkheden gekomen op het gebied van domotica. Dat komt door het toegenomen gebruik van smartphones, maar ook doordat onze huizen steeds voller staan met technologie. Lampen, televisies, kookapparaten enzovoort zijn allemaal onderdeel van domotica. Het komt zowel voor in de thuisomgeving als in bijvoorbeeld verzorgingstehuizen en openbare binnenruimten. Steeds vaker kunnen deze technologieën automatisch of op afstand bediend worden. Sensoren kunnen bijvoorbeeld detecteren of iemand gevallen is, temperatuur kan met een tijdsklok of via een app ingeregeld worden, de voordeur kan via een app geopend worden. Domotica focussen op een constante digitale analyse van personen binnen de ruimte, zodat hun omgeving zich aan hen kan aanpassen. Deze technologische toepassingen dringen dus steeds meer door in ons dagelijks leven, vaak gericht op gebruiksgemak. Ze kunnen daarnaast ouderen en andere groepen in kwetsbare

situaties op veel momenten ondersteunen. Het sociaal werk heeft hier een taak in, zodat domotica als plezierig en helpend wordt ervaren. Gericht op specifieke doelgroepen worden handige hulpmiddelen ontwikkeld om bijvoorbeeld bij ziekte, langdurige beperking of ouderdom comfortabel en langer zelfstandig thuis te kunnen wonen.

Gerichter werken door Kunstmatige Intelligentie

KI verwijst naar pogingen om mensachtige denk- en informatieverwerkingscapaciteiten in computersystemen te ontwikkelen. Organisaties kunnen daardoor processen optimaliseren en effectiever werken, meer inkomsten genereren en maatwerk leveren. Dit gebeurt door (digitale) gegevensbronnen om te zetten in maatschappelijke signalen. KI kan een ondersteunende kracht zijn voor het sociaal werk. Een toepassing van KI is bijvoorbeeld de chatbot, soms verwerkt in robots. Hierbij reageert een lerend systeem tijdens interacties met (bijvoorbeeld eenzame) mensen op de meeste passende wijze. Maar KI kan ook op wijkniveau worden ontwikkeld. Door bijvoorbeeld koopgedrag te analyseren kan een gemeente per wijk zicht krijgen op de leefstijl en gezondheidsrisico's van specifieke bevolkingsgroepen. Campagnes en interventies kunnen dan gericht worden ingezet met een hoger bereik naar bijvoorbeeld kwetsbare bevolkingsgroepen. Potentiële risico's kunnen vroegtijdig in beeld komen, zodat maatwerkoplossingen geboden kunnen worden. Dit lukt vooral als kunstmatige en menselijke intelligentie samenkomen. Hoe die synthese in de context van preventie van criminaliteit plaats kan vinden, laat Upton Patton zien (2016, 2020). Sociaal werkers en dataspecialisten ontwikkelden samen een aanpak om social media-activiteiten van jongeren in jeugdbendes te onderzoeken. Zodoende kwamen zij tot een zorgvuldige, preventieve aanpak die recht doet aan de complexiteit van de dynamiek en interacties tussen jongeren, gangs en wijken. Met hun werkwijze wilden ze er nadrukkelijk voor waken dat de inzet van KI stoelt op 'racial profiling' en negatieve sociale consequenties voor de jongeren zou hebben. Werken met KI-systemen vraagt dus van de professionals ook veel bewustzijn van de risico's van big data, zoals we in Nederland inmiddels ook weten sinds de toeslagenaffaire. Bij KI gaat het om algoritmes en 'machine learning' met een grote sociale impact. De input van de menselijke eindgebruiker is echter relatief minimaal.

Nabij en betrouwbaar in online communicatie

Online communicatie is alle interactie met behulp van digitale middelen tussen personen én tussen computers. Deze omvat een-op-een communicatie zoals chathulp, beeldbellen of mailen. En ook communicatie vanuit de organisatie, zoals het bieden van betrouwbare informatie en toegang tot online trainingen en zelfhulp. Dergelijke functies worden vaak gecombineerd in een persoonlijke gezondheidsomgeving: een platform waarop zowel professionals als cliënten kunnen inloggen.

Daarnaast gaat het om populaire social media zoals Whatsapp, Instagram, Youtube, Facebook en Snapchat: hier zijn veel van de doelgroepen van het sociaal werk actief. Deze kanalen bieden inzicht in hun leefwereld. En vooral jongeren vinden het vanzelfsprekend dat zij daar ook de informatie, ondersteuning en hulp van de sociaal werker kunnen vinden (Hamdiui, 2019).

Steeds meer organisaties breiden hun online aanbod uit van een informatieve website naar bijvoorbeeld online trainingen, podcasts, beeldende campagnes. In al deze gevallen staat de organisatie voor de uitdaging om betrouwbare informatie te verspreiden én dit op een zo toegankelijk mogelijke manier te doen. Ook voor kwetsbare doelgroepen, zoals groepen die minder (digitaal) geletterd zijn (Pharos, 2020) en daardoor minder toegang hebben tot zorg en hulp. Een aspect dat hier ook thuishoort is het collectief gebruik van online communicatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om online campagnes om bewustwording en aandacht te genereren. Te denken vaalt aan crowdfunding om geld in te zamelen voor een goed doel of sociaal product, of buurt-apps voor onderlinge steun en veiligheid.

De robot als assistent of maatje

Robotica is een tak van de mechatronica. Robots vervullen taken die door programmeurs gepland zijn en die voor mensen belastend, vies, onaangenaam of onmogelijk zijn. Daarnaast is Robotica in zorg en welzijn een vorm van assisterende geautomatiseerde technologie die zeer veelzijdig ingezet kan worden om de kwaliteit van leven te verbeteren. Robots kunnen bijvoorbeeld een sociale 'taak' vervullen: een praatje maken, of reageren op aanraking. Dergelijke technologie wordt verwerkt in speelgoed, maar ook in elektronische huisdieren, die een rol kunnen vervullen voor mensen die allergisch of eenzaam zijn. Ze kunnen een uitkomst zijn voor mensen die niet in staat zijn een huisdier te verzorgen. Hoewel sociaal ingezette robots voor gemak en acceptatie vaak een herkenbare vormgeving krijgen, zoals een mens- of dierachtige, kunnen assisterende robots feitelijk elke mogelijke vorm hebben.

Als er ook KI in robots wordt verwerkt, kunnen zij zich aanpassen aan specifieke omstandigheden. Zo kunnen ze spreken wanneer iemand lang stil is, groeten wanneer iemand de kamer binnenkomt of reageren op ademhaling.

Problemen oplossen met serious games

Een serious game is een spel ontworpen voor een ander primair doel dan puur vermaak: het heeft een serieus (leer)doel. Serious games worden dan ook vaak ingezet als er behoefte is aan educatie, training of informatie over een bepaald onderwerp.

De recente literatuur laat zien dat een aantal functies die serious games vervullen betekenisvol kunnen zijn voor uiteenlopende vraagstukken binnen het sociaal werk. Zowel de klanten als de professionals kunnen profijt hebben van het toepassen van deze vorm van sociale technologie.

Sommige serious games zijn op samenwerking gericht. Samenwerking, bijvoorbeeld in wijken, buurten en gemeenschappen, vraagt een goede interactie. Dit kan ter plekke of op afstand en op een speelse manier geoefend worden. Serious games kunnen ook leiden tot bewustwording van maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken, die men in de game samen moet oplossen.

Andere serious games zijn meer gericht op individuele doelen. Zo kunnen ze ingezet worden in het trainen van gedrag, of in het behandelproces van cliënten met een autistische spectrum stoornis.

Serious games kunnen ook goed bijdragen aan professionele ontwikkeling en teambuilding. Ze versterken bijvoorbeeld organisatorische vaardigheden, het probleemoplossend vermogen, gesprekstechnieken, et cetera.

Veiliger met surveillance- en omgevingsmetingen

Digitale surveillancesystemen monitoren gedrag, activiteiten of informatiestromen, om daarmee patronen te herkennen, te beïnvloeden, te beheersen of te controleren. Voor het sociaal werk is de inzet van deze technologie een relatief nieuw onderwerp (Byrne, 2019). Binnen de criminologie (bijvoorbeeld samenscholing in de openbare ruimte of gangcriminaliteit) en de epidemiologie zijn deze technieken echter al langer in gebruik en onderzocht. In het kader van de COVID-19-pandemie zijn de reeds bestaande methodes verder uitgebreid en worden steeds nieuwe technieken ontwikkeld, zoals rioolwatermetingen. Voor het sociaal werk is het onderwerp op verschillende niveaus van betekenis.

Digitale surveillance technieken kunnen data genereren die voor professionals en onderzoekers met het oog op diverse doelgroepen en vraagstellingen van het sociaal werk van betekenis kunnen zijn. Hierbij horen gezondheid gerelateerde onderwerpen. Fysiek gaat het om infecties, epidemie-

en, et cetera. Bij de mentale gezondheid gaat het om verslaving en depressie, et cetera. Onderzoekers zijn daarom op zoek naar hoe de officiële databases behalve met enquêtes, interviews enzovoort ook met geavanceerde digitale surveillancetechnieken zoals 'Social Media Big data' kunnen worden verrijkt (Schwab-Reese et al., 2018). Hierbij wordt communicatie op sociale-mediaplatforms met algoritmes geanalyseerd (Kim et al., 2017). Plotselinge hypes of afwijkingen van normale patronen vallen op.

Deze technieken kunnen de prevalentie van een gesignaleerd probleem helpen voorspellen en daarmee het aanpassen van diensten, methodieken en handelingswijzen hierop makkelijker maken (zie ook KI).

Veilig ervaren en oefenen met Virtual Reality

Virtual Reality (VR) simuleert een driedimensionale omgeving via een computer. De gebruiker wordt hierin via diverse zintuigen ondergedompeld in een ervaring. De meeste VR-omgevingen zijn visueel en auditief. Hiervoor worden speciale stereoscopische brillen en geluid gebruikt; geur en tastzin kunnen afzonderlijk worden toegevoegd. De kracht van VR kan in twee metaforen worden samengevat: transformeren en transporteren. Het biedt de mogelijkheid om de gebruiker naar een plek te brengen waar hij of zij anders niet kan zijn en om daar te veranderen naar gelang de simulatie. VR biedt hiermee de mogelijkheid om situaties die normaalgesproken moeilijk of niet toegankelijk zijn, op een gecontroleerde en veilige manier te ervaren (Cornet, den Besten, & van Gelder, 2019). Een belangrijke kracht van VR is dat het mensen in staat stelt zich te verplaatsen in de schoenen van een ander. Er zijn daarom veel VR-belevingen gemaakt die empathie bevorderen. Hoe neemt een persoon met dementie de wereld waar? Hoe ervaart iemand met een licht verstandelijke beperking de communicatie met de lokale overheid? Hoe beleeft een kind huiselijk geweld of een vechtscheiding? Daarnaast biedt Virtual Reality de mogelijkheid om situaties veilig te oefenen en fouten te kunnen maken zonder catastrofale gevolgen. De politieacademie heeft bijvoorbeeld een training ontwikkeld om stereotypering bij aanhoudingen tegen te gaan (Virtual Reality in zorg en welzijn, 2021).

Gezonder met Wearables

Een apparaat dat iemand altijd bij zich draagt, zoals een telefoon, een horloge of een armband, kan continu informatie over die persoon opslaan. Hoeveel stappen je per dag zet, maar ook wat je hartslag is, hoe goed je slaapt, en nog veel meer. Omdat we dergelijke apparatuur bij ons dragen worden ze aangeduid met de verzamelnaam 'wearables'. Wearables kunnen mensen ondersteunen en motiveren om gezonde gewoontes aan te leren. Zo kunnen zij zelf aan hun fysieke en mentale gezondheid werken, zonder (uitsluitend) afhankelijk te zijn van professionele hulp.

Constructief omgaan met dilemma's

Bij het gebruik van technologie komen vaak sociale dilemma's mee. Sensoren kunnen zorgen voor meer veiligheid, maar ze kunnen ook vrijheidsbeperkend werken. Informatie- en communicatietechnologieën zijn geen neutrale of waarde vrije instrumenten die de werkelijkheid weerspiegelen; ze geven de voorkeur aan bepaalde vormen van handelen en actie, en ze beperken andere (Owens & Cribb, 2019; Cakici & Sanches, 2014). Wat er precies te beleven valt in VR of geleerd wordt met een serious game, wordt in hoge mate bepaald door uitgangspunten in het ontwerpproces. Professionals en onderzoekers sociaal werk zouden mee moeten denken over de vraag hoe robots dusdanig kunnen worden geprogrammeerd dat ze bijdragen aan veiligheid, voldoen aan sociale normen en het vertrouwen in deze technologie bij de doelgroepen van het sociaal werk bevorderen (Deng, 2015).

Bij het gebruik van surveillancetechnologie en het interpreteren van de verzamelde data is het perspectief van het sociaal werk hard nodig. We zullen ethische dilemma's rondom geheimhouding, controle en de autonomie van de burger samen moeten oplossen. Het medisch model, met de dominantie van professionele deskundigheid over wat gezond leven is, maakt plaats voor meer eigen regie en verantwoordelijkheid. Maar de technologie achter 'wearables' en KI kent juist ingebouwde aannames die de druk op het individu om aan normen te voldoen, juist vergroten. Bovendien zijn de metingen nog niet altijd even betrouwbaar. Algoritmes doen vaak geen recht aan de complexiteit van menselijke interacties (Chaudhury & Kiciman, 2018, Lee & Cook, 2019).

Met een kritische blik dient het sociaal werk daarom oog te hebben voor de veronderstellingen die met technologie worden bekrachtigd. Wie bepaalt wat gezond is? Welke normen gelden voor gewicht, beweging, voeding? En vooral ook: wat betekenen die normen voor mensen in minder gunstige sociale posities? Het gebruik van technologie zal daarom ingebed moeten worden in een sociaal werk dat hier oog voor heeft, erop reflecteert en weet welke normen en waarden deel uit maken van de technologie, die mensen op het gebied van gezondheid en welzijn wel en niet willen inzetten.

Willen professionals sociaal werk technologie onderdeel van hun professioneel en methodisch handelen laten zijn, dan zullen zij kritisch-constructief mee moeten kunnen denken over de inhoud, het ontwerp en de inzet ervan. Dit samen met de doelgroepen en met oog voor sociale waarden en normen. De uitdaging voor het sociaal werk is tweeledig: het zo goed mogelijk betrekken van kwetsbare groepen en het voorkomen van sociale uitsluiting. Des te meer redenen om aan de ontwerptafel aan te sluiten en samen technologie te maken die sociaal is.

Technologie is mensenwerk

Eén ding is duidelijk: technologie is mensenwerk. En sociale technologie overstijgt het individuele. Voor een duurzame innovatie van sociale technologie is bovendien nog veel nodig. De Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (2020) wijst op het stellen van prioriteiten, duurzame bekostiging, brede vernieuwing en lerende praktijken. Organisaties die hierover een duidelijk standpunt innemen, weten welke sociale technologie zij voor welke doeleinden willen inzetten en welke veranderingen daarvoor nodig en door de organisatie zelf te beïnvloeden zijn, hebben meer kans om een beoogd veranderproces daadwerkelijk te laten slagen.

Het bruist inmiddels van de goede ideeën, initiatieven en nieuwe oplossingen in het sociaal werk, want sociale technologie maakt creatief en vindingrijk! Technologie kan nabijheid brengen: nabijheid van persoonlijk contact, collectieve verbondenheid, preventie en goede ondersteuning. Innovaties kunnen dan ook starten in proeftuinen, innovatienetwerken en labs. Hier is een handig overzicht voor ontwikkeld (Netwerkaart sociale- en zorgtechnologie, 2020). Tegelijkertijd kunnen innoveren, implementeren en opschalen moeizame en langdurige processen zijn. Veel organisaties binnen het sociaal werk moeten zich nog verdiepen in de mogelijke kansen én belemmerende factoren van innovatieprocessen. Die zoektocht is hard nodig. Het maakt dat binnen een organisatie kan worden ingespeeld op de behoeftes van de mensen die een innovatie gaan testen en gebruiken. Zodoende komt er ruimte voor vakkundige vindingrijkheid.

Bronnen

- Beroepscode voor professionals sociaal werk. (2021)
- Byrne, J., Kirwan, G., & Mc Guckin, C. (2019). *Social Media Surveillance in Social Work: Practice Realities and Ethical Implications*. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 142-158,

- Cakici, B., & Sanches, P. (2014). Detecting the visible: The discursive construction of health threats in asyndromic surveillance system design. *Societies*, 4 (3), 399-413.
- Cornet, L., den Besten, A., & Van Gelder, J.-L. (2019). *Virtual reality en augmented reality in justitiële context*. Enschede: Universiteit Twente.
- De Chaudhury, M., & Kiciman, E. (2018). *Integrating Artificial and Human Intelligence in Complex, Sensitive Problem Domains: Experiences from Mental Health*. Association for the Advancement of Artificial Intelligence. ISSN 0738-4602.
- Deng, B. (2015). The Robots Dilemma. Working out how to build ethical robots is one of the thorniest challenges in artificial intelligence. *NATURE*, 523, 24-26.
- Factsheet beroepscode. (2016).
- Hamdiui, T. (2019). *Online jongerenwerk: Werken in de online leefwereld van jongeren*. Rotterdam: NJI/Stichting JOZ.
- Hartman-van der Laan, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Hartman-van der Laan, M., Limper, M., Nieuwboer, C., Versteegh, H., & Wolters, W. (2020). Keihard op je duim hameren. over digitaal vakmanschap.
- Kim, S. J., Marsch, L., Hancock, J. T., & Das, A. K. (2017). Scaling Up Research on Drug Abuse and Addiction Through Social Media Big Data. *J Med Internet Research*, 19(10):e353.
- Kokkeler, B. (2017). *Smart public safety. Leiderschap voor nieuwe verbindingen in de digi-sociale wereld*. Tilburg: Avans Hogeschool.
- Lee, A. J., & Cook, P. S. (2019). The myth of the "data-driven" society: Exploring the interactions of data interfaces, circulations, and abstractions. *Sociology Compass*. 2020;14
- Loos, E. F. (2018). Technologiegeneraties en hun sociale mediagebruik in Nederland.
- Netwerkaart sociale- en zorgtechnologie. (2020).
- Nieuwboer, C., Schell-Khiel, I., & Dam, K. (2022). Gids Expeditie Sociale Technologie. Avans Hogeschool.
- Owens, J., & Cribb, A. (2019). 'My fitbit thinks I can do better!' do health promoting wearable technologies support personal autonomy? *Philosophy & Technology*, 32(1), 23-38.
- Pharos. (2020). Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden.
- Raad voor Volksgezondheid & Samenleving. (2020). *Zorg op afstand dichterbij? Digitale zorg na de coronacrisis*.
- Schwab-Reese, L. M., Hovdestad, W., Tonmyr, L., & Fluke, J. (2018). The potential use of social media and other internet-related data and communications for child maltreatment surveillance and epidemiological research: Scoping review and recommendations. *Child Abuse & Neglect* Vol. 85, 187-201.
- Steyaert, J. (2004). Medicijnen voor de zilveren digitale kloof. Academic Service.
- Sutcliffe, H. (2018). How do we build an ethical framework for the fourth industrial revolution?
- Upton Patton, D., e.a. (2016). *Using Natural Language Processing and Qualitative Analysis to Intervene in Gang Violence: A Collaboration Between a Social Work Researchers and Data Scientists*. Bloomberg Data for Good Exchange Conference. 25-Sep-2016, New York City, NY, USA
- Upton Patton, D. (2020). *AI for innovative social work*. Alan Turing lectures. Turing Lecture: AI for innovative social work | The Alan Turing Institute
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Versteegh, H. (2019). *Digivaardig sociaal werk. handboek voor de digitale transitie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Virtual Reality in zorg en welzijn. (2021). Avans Hogeschool.

Zorg thuis

Rick Kwekkeboom

De meeste mensen kennen ze wel: berichten dat ouderen langer thuis 'moeten' blijven wonen, terwijl ze daar geen zorg krijgen. En dat er vaker 'verwarde mensen' op straat lopen als gevolg van de ambulantisering in de ggz. Dat mensen met een verstandelijke beperking in hun appartement vereenzamen, terwijl ze liever in een instelling willen wonen.

Deze berichten lijken voorbij te gaan aan het gegeven dat in Nederland, net als in de meeste (westerse) landen, al halverwege de twintigste eeuw een begin is gemaakt met het veranderen van de langdurige zorg en ondersteuning. Deze ontwikkeling startte onder de naam 'vermaatschappelijking' in de geestelijke gezondheidszorg. In de ouderenzorg kreeg hetzelfde proces aanvankelijk de naam 'substitutie' en in de wereld van de zorg voor mensen met een (verstandelijke) beperking sprak men van 'de-institutionalisering'. Wat de naam ook was: de veranderingen werden in gang gezet door de betrokkenen zelf, uit protest tegen de toen geldende vanzelfsprekendheid dat mensen met een zorgvraag of ondersteuningsbehoefte het best af waren in instituties. Omdat in die tijd het grootste deel van de zorg in Nederland op landelijk niveau vanuit publieke middelen werd gefinancierd, moesten de voorstanders van vermaatschappelijking, substitutie of de-institutionalisering dus met de centrale overheid in overleg.

Veranderingen in de langdurige zorg in Nederland

De 'transitie' in het sociale domein, zoals de diverse wetswijzigingen in 2015 wel worden genoemd, was de uitkomst van een proces dat al enige decennia daarvoor in gang is gezet. De Nederlandse verzorgingsstaat kwam tot ontwikkeling in de jaren vijftig van de twintigste eeuw (cf Schuyt, 2013). In die tijd werd de zorg aan mensen met beperkingen vooral verleend in instellingen of instituties (cf Goffman, 1961), waar veelal mensen met een verstandelijke beperking én mensen die te kampen hadden met chronische psychiatrische problematiek de voorzieningen deelden. Voor ouderen werden zogenoemde rusthuizen opgericht waar zij gezamenlijk van hun oude dag konden genieten (en tegelijkertijd een bijdrage konden leveren aan de vermindering van het ook toen heersende woningtekort). Ouderen en mensen met een fysieke beperking die intensieve zorg nodig hadden kregen een plaats in verpleeghuizen.

Gegeven de zorgbehoeften en de opvattingen over de in de instellingen te verlenen zorg, was het grootste deel van het daar werkzame personeel opgeleid als verpleegkundige, met mogelijkheden tot specialisaties tot Z-verpleegkundigen (voor de 'zwakzinnigenzorg') of B-verpleegkundigen (voor de psychiatrische zorg). Daarnaast waren er de INAS opgeleiden, de inrichtingsassistenten die zich aan het oriënteren waren op een vervolgopleiding en intern werden toegerust om in een inrichtingsomgeving aan de slag te gaan. Geleidelijk werd het strikt medische model met 'patiënten' losgelaten en kreeg het ontwikkelingsmodel in de gehandicaptenzorg meer voet aan de grond (Van Genneep, 1997). Voor mensen met een verstandelijke handicap of psychiatrische problemen werd gezocht naar mogelijkheden om zich, ondanks hun beperking, te ontplooiën. Als gevolg daarvan kwam in de jaren zestig binnen de opleidingen voor sociaal werk ook aandacht voor het inrichtingswerk in (o.a.) de verstandelijk gehandicaptenzorg en kwamen er de mbo- en hbo- opleidingen Inrichtingswerk, later respectievelijk SPW en SPH genoemd. In hun opleidingen ging de aandacht echter vooralsnog vooral uit naar 'groepswork' en ontwikkeling binnen de intramuraal setting op instellingsterreinen (Van de Lans, 2019, p. 27 e.v.).

In diezelfde jaren zestig kwam in een groot deel van de westerse verzorgingsstaten de 'antipsychiatrie' opzetten (Trimbos, 1978). Deze beweging was deels geïnspireerd door de ervaringen met de opvang

van getraumatiseerde soldaten, die vanwege plaatsgebrek in instellingen in woningen in omliggende wijken werden opgevangen. Zij genazen sneller van hun trauma's, dankzij de combinatie van ambulantly geboden zorg met contacten met de 'gewone' bevolking (Freeman, 1999).

Het ging in de antipsychiatrie-beweging echter óók om het herzien van het beeld van de psychiatrische patiënt: niet per se het slachtoffer van een aandoening maar mogelijk ook een gemotiveerde afwijzer van de maatschappelijke orde. Daarmee kreeg het begrip vermaatschappelijking twee betekenissen. Enerzijds werd er mee bedoeld dat het professionele zorgaanbod in de maatschappij te vinden moest zijn, ook wel ambulantisering van de zorg genoemd. Anderzijds werd de betekenis verruimd en betekende vermaatschappelijking ook een oproep aan de maatschappij om ruimte te geven aan mensen met psychiatrische problematiek en hen deel te laten nemen aan de samenleving.

Het antipsychiatrische gedachtegoed met zijn pleidooi voor het sluiten of minstens afbouwen van instituties en het bevorderen van integratie in de samenleving, kreeg snel een vertaling in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Dit was niet verwonderlijk want de zorg voor mensen met psychiatrische problematiek en die voor mensen met een verstandelijke beperking werd nog vaak vanuit een en dezelfde instelling en op dezelfde locatie geboden.

Geïnspireerd door veranderingen in onder andere de Scandinavische landen werd, zij het met vertraging, ook in Nederland het zogenoemde 'de-institutionaliseringbeleid' ingevoerd (Van de Lans, 2019). Dit hield in dat ingezet werd op het afbouwen van de grote instellingen in bosrijke omgevingen en het opzetten van kleinschaliger gezinsvervangende tehuizen (gvt's) in stedelijke wijken. Na verloop van tijd werden deze gvt's omgevormd tot kleinere complexen met (semi-) zelfstandige wooneenheden én ontstond een volledig ambulantly ondersteuningsaanbod voor mensen met een verstandelijke beperking. Daarmee werd een volgende stap gezet in wat de 'paradigmaverschuiving' in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking genoemd werd (Van Gennep, 1997). Nadat het medische model in het ontwikkelingsmodel was overgegaan ging de ontwikkeling door naar het burgerschapsmodel. Daaraan was verbonden dat segregatie van mensen met een handicap in de instituten veranderde in integratie/inclusie in de samenleving:

Model	Persoon	Begeleiding	Structuren	Beleid
Medisch model	Patiënt	Verzorgen Behandelen	Instituties	Segregatie
Ontwikkelingsmodel	Mens met mogelijkheden	Ontwikkelen Trainen	Speciale voorzieningen	Normalisatie
Ondersteuningmodel/ Burgerschapsmodel	Burger	Ondersteunen	Gewone voorzieningen	Integratie/ Inclusie

Tegelijkertijd kwam ook de onderkenning dat de ondersteuning en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking een ander karakter moesten hebben dan die voor mensen met psychiatrische problematiek. De sectoren hebben zich sindsdien afzonderlijk van elkaar verder ontwikkeld. In de ouderenzorg deden zich gelijktijdig veranderingen voor in de richting van minder opnames in institutionele settingen naar (langer) zelfstandig blijven wonen. De sterkste push hiervoor kwam uit de wereld van de ouderen zelf die er steeds minder voor gingen voelen om hun eigen woning te verruilen voor een kleiner woonruimte, zolang hun ondersteuningsbehoefte beperkt was.

In navolging van de ontwikkelingen in de ouderenzorg werd ook in de ggz- en vgz-sectoren de 24 uurszorg met huisvesting voorbehouden aan de mensen met een intensieve zorgvraag. Wanneer de zorgvraag minder intensief was, kwam ambulantisering of extramuralisering in beeld. Er werd nog wel de benodigde zorg en ondersteuning 'aan huis' en daarmee veelal 'in de wijk' gegeven.

Verschuivingen naar welzijnssector – aandacht voor ondersteuning

De consequentie van het reserveren van intramurale zorg voor de mensen met een zwaardere zorgvraag was natuurlijk wel dat degenen die buiten de muren konden blijven daar dan passende ondersteuning konden krijgen. Volledige zelfredzaamheid was immers voor velen die niet (meer) in aanmerking kwamen voor 24 uurszorg ook weer niet weggelegd. Ook in de ontwikkeling van dit passende aanbod in de wijk werd het voortouw genomen in de ouderenzorg. Al in de jaren zeventig van de vorige eeuw werd voor ouderen het zogenoemde 'flankerende' bejaardenbeleid van de grond getild. Dit betekende dat gemeenten verantwoordelijk werden voor het faciliteren van ontmoetingsmogelijkheden voor zelfstandig wonende ouderen, het leveren van maaltijden en het aanbieden van passend bewegingsaanbod. Hulp bij het voeren van de huishouding werd geboden vanuit de instellingen voor gezinszorg, die aanvankelijk ook door gemeenten werden gefinancierd. Bij de invoering van de Welzijnswet eind jaren tachtig werd dit flankerende beleid omgezet in Welzijnswerk voor Ouderen en vanaf die tijd kregen de gemeenten steeds nadrukkelijker de verantwoordelijkheid voor een ondersteuningsaanbod dat ouderen, ook bij toename in de zorgvraag, in staat moest stellen zelfstandig te blijven wonen. Daarbij werd van de gemeenten ook gevraagd om zorg te dragen voor afstemming met andere sectoren zoals huisvesting en vrijetijdsbesteding.

Opeenvolgende wet- en regelgeving gaf de gemeenten vervolgens ook steeds grotere verantwoordelijkheden voor het ondersteuningsaanbod voor mensen met (verstandelijke) beperkingen of psychische problemen.¹ Voor deze groepen werd van de gemeenten min of meer hetzelfde gevraagd als voor de ouderen: bevorderen van maatschappelijke participatie door een regierol te vervullen in het realiseren van een integraal, passend voorzieningenaanbod op lokaal of regionaal niveau. Daarmee werden de lokale overheid een kernpartner in de redeneerketen achter het zorgbrede vermaatschappelijkingsproces (Koops & Kwekkeboom, 2005).

Het 'vermaatschappelijkingsvertoog' vertoont opvallende gelijkenissen met de redeneerketen van de Wmo, zoals deze in 2007 werd ingevoerd. Ook in de Wmo wordt een belangrijke rol toegekend aan de lokale overheden voor het bevorderen van sociale cohesie, waardoor maatschappelijk inzet én maatschappelijk verkeer, ook van mensen die met een beperking te kampen hebben, groter worden, wat ook leidt tot grotere zelfredzaamheid (cf Kwekkeboom & Jager-Vreugdenhil, 2009; Kwekkeboom & Wilken, 2012).

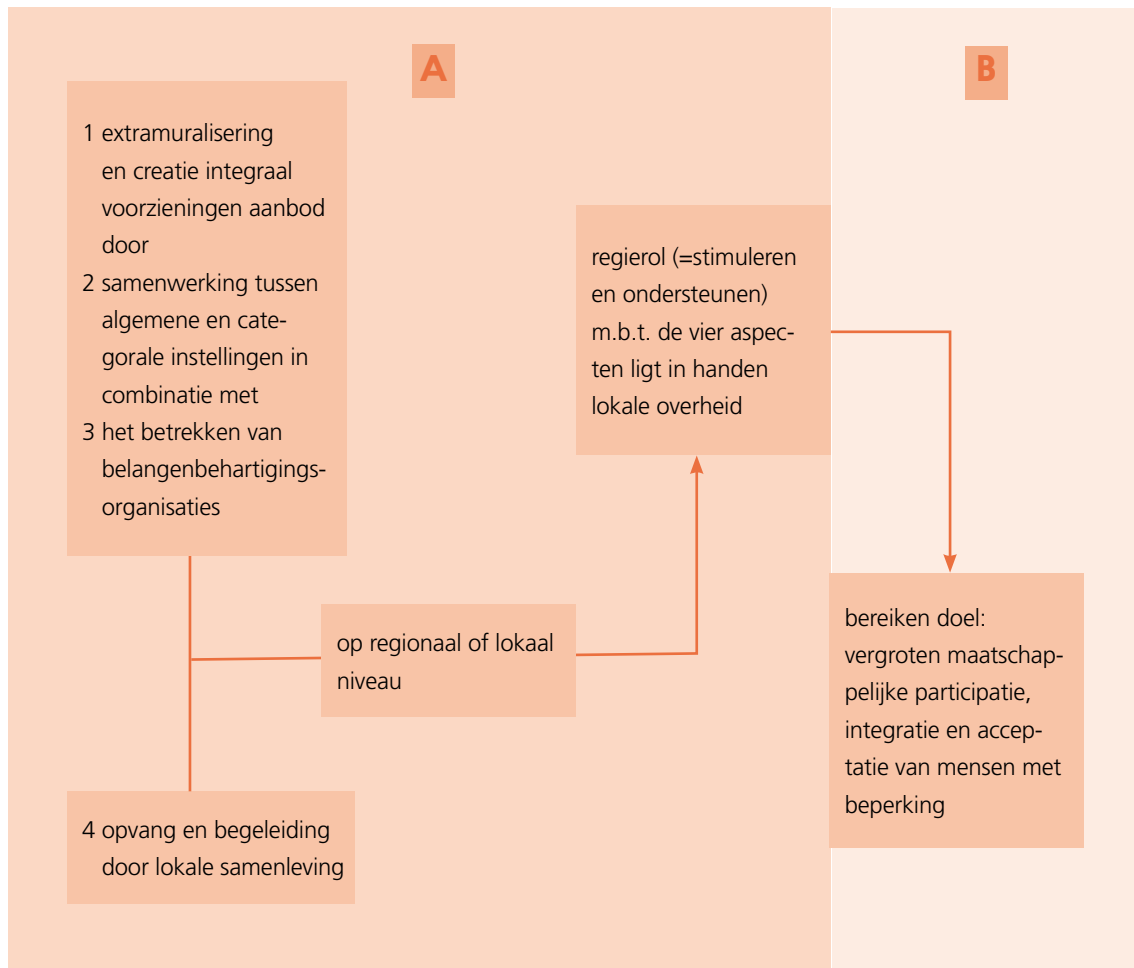
Ondanks deze overeenkomst werd de komst van de Wmo in 2007 door de eraan verbonden bezuinigingen echter niet verwelkomd door het werkveld. De overdracht van het bijbehorend voorzieningenaanbod vanuit de AWBZ-gefinancierde instellingen naar de lokale overheden verliep daarbij ook minder vlot dan de wijzigingen in wet- en regelgeving. Hierdoor waren het vaak de medewerkers van de instellingen die de benodigde 'zorg buiten de muren' moesten geven. Deze waren echter vaak niet toegerust voor het ondersteunen bij het behoud en versterken van de zelfredzaamheid en het bevorderen van maatschappelijke participatie en sociale inclusie. Tegelijkertijd werd onder de druk van 'algemeen wat kan, specifiek wat moet' het categorale Welzijnswerk voor Ouderen afgebouwd

¹ Met de herziening van de Welzijnswet in 1994 werden gemeenten niet alleen verantwoordelijk voor Welzijn Ouderen maar ook voor Welzijn Gehandicapten (Stb 1994). In hetzelfde jaar werd ook de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG, Stb 1993) ingevoerd, waarmee gemeenten verantwoordelijk werden voor woningaanpassingen en vervoersaanbod voor mensen met een beperking (ongeacht aard en oorzaak).

ten gunste van een meer generiek welzijnsaanbod, waarin (zelf)ontplooiing en bevordering van kansgelijkheid centraal kwamen te staan. Ook de Sociaal Pedagogische Dienstverlening (SPD), die zich richtte op ondersteuning van zelfstandig wonende mensen met een verstandelijke beperking en hun naasten, verdween. Daarmee verdween het lokale aanbod voor opvang en ondersteuning van mensen met een langdurende (en groeiende) ondersteuningsbehoefte bij het behouden van hun sociale rollen. De behoefte aan kennis van het op basis van sociaal-agogische vaardigheden bevorderen van maatschappelijke participatie en inclusie van mensen met een ondersteuning, nam hierdoor af.

Deze ontwikkeling staat in feite haaks op de (gewenste) paradigmawisseling die het toenmalige Lectorsplatform Zorg en Welzijn bepleitte in zijn in 2008 uitgebrachte Wmo-manifest (LZW, 2008). Het Platform bepleitte erkenning en verdere ontwikkeling van sociaal-agogische vaardigheden van professionals om juist die zelfredzaamheid, het werken aan maatschappelijke participatie en sociale inclusie vorm te geven én daarbij ook de informele steunstructuur te betrekken. Het manifest heeft een belangrijke rol gespeeld bij de programmering van de Wmo-werkplaatsen, die, als voorlopers van de huidige Werkplaatsen Sociaal Domein, vanaf 2009 met behulp van het ministerie van VWS tot stand werden gebracht.

De redenering achter het vermaatschappelingsproces



Zorg Thuis – neemt Huisvesting het stokje over?

De datum waarop de Wmo uit 2007 werd gewijzigd in de Wmo 2015 viel samen met de inwerkingtreding van de Jeugdwet en de Participatiewet. Voor de uitvoering werden de gemeenten verantwoordelijk. De terreinen die onder deze wetten vallen worden sindsdien veelal aangeduid als het 'sociaal domein'. Veel gemeenten hebben, in lijn met de gedachte achter deze gelijktijdige

decentralisatie, ingezet op een zo goed mogelijk geïntegreerde beleidsontwikkeling. Dit komt ook tot uiting in de inrichting van gezamenlijke, redelijk generalistische sociale teams die veelal op wijk- of buurniveau ondersteuning bieden aan de burgers die onder de 'sociaal domein' wetten vallen (cf Van der Vaart, 2021). Voor de inrichting van deze teams kregen de gemeenten extra middelen toegekend, waardoor een deel van de bezuinigingen die met de diverse wetswijzigingen gepaard gingen werd verzacht. De extra middelen waren ook bedoeld als 'compensatie' voor het niet overhevelen van de wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) naar de Wmo 2015, zoals gevraagd was. In combinatie met de invoering van de Wet langdurige zorg (Wlz), ook in 2015, betekende dit voor mensen met een langdurige ondersteunings- of zorgvraag dat zij met minstens drie, maar veelal vier tot vijf, wettelijke regelingen te maken kregen.

De gescheiden financieringsstromen en uitvoeringsverantwoordelijkheden, in combinatie met de clustering binnen het 'sociale domein' versterkten de scheiding tussen 'zorg' en 'sociaal'. Dit leidde er in een groot aantal gemeenten toe dat in dezelfde buurten zowel 'zorgteams' als 'sociale wijkteams' werkzaam waren. Daarvan kwamen de medewerkers wel in hetzelfde huis over de vloer, maar de onderlinge afstemming en samenwerking kwamen vaak onvoldoende tot stand. De scheiding droeg (en draagt) er bovendien aan bij dat de samenwerking en afstemming binnen de keten intramuraal-ambulant problematisch verliep. Voor de veelal Wlz-gefinancierde aanbieders van (vooral) intramurale zorg is het logischer zich te richten op de richtlijnen van de zorgverzekeraars en intern het aanbod te optimaliseren. De door de gemeenten gefinancierde sociale wijkteams geven invulling aan beleid op het bredere sociale domein en richten zich daarbij (ook) op andere doelgroepen dan mensen met een zorgvraag. Het *inclusiedoel* van het vermaatschappelijkingsbeleid staat daarmee dus niet centraal in het gemeentelijke beleid binnen het sociale domein en (dus?) ook niet bij de sociale wijkteams.

Dit doel wordt wel centraal gesteld in de discussies rond de 'zorgzame buurt', die worden aangezwengeld door woningcorporaties. Zij zoeken hierbij nadrukkelijk de samenwerking met zorgaanbieders en buurtorganisaties (zie bijvoorbeeld [hier](#) en [hier](#)). Een opvallend leerpunt bij veel van deze initiatieven is echter dat het voor het ontstaan van 'zorgzaamheid' niet voldoende is om mensen met een zorgvraag gezamenlijke huisvesting te bieden. Het is ook zeker niet genoeg om te bevorderen dat zij, ondanks hun zorgvraag, ook daadwerkelijk in de buurt gaan participeren. Daarom doen initiatiefnemers als WoonzorgNederland of Zenzo M.V. nadrukkelijk een beroep op *community builders* en andere sociaal-agogisch opgeleide professionals zoals kwartiermakers (cf Kal, Post & Scholtens, 2012) voor zowel het vormen van een gemeenschap tussen bewoners als die tussen bewoners en buurtgenoten. Het gaat dan wel om sociale professionals die óók kennis hebben van vragen en behoeften die samenhangen met de (achtergrond) van de zorgvragen én de weg weten in de wereld van (gezondheids)zorg. En dus doemen de contouren van de 'welzijnswerker ouderen' of 'welzijnswerker gehandicaptenzorg' op binnen de huisvestingssector. Het is ook juist de huisvestingssector waar de roep om 'inclusieve buurten' nu het hardst klinkt en die nu kernpartner lijkt te worden in de lokale en landelijk actieprogramma's rond eenzaamheid.

Hiermee wordt het belang van sociaal-agogisch werk voor het kunnen realiseren van het oude 'vermaatschappelijkingsideaal' wel meteen nadrukkelijk onderschreven. Er lijkt dan ook weer een noodzaak om dit in de opleidingen sociaal werk in te bedden, zodat er weer gespecialiseerde sociaal agogen komen. Dit zal er vermoedelijk aan bij dragen dat de negatieve beeldvorming rond 'zorg thuis' kan worden bijgesteld. Het is immers niet een door de overheid bedachte manier van bezuinigen, die per definitie nadelig uitpakt voor alle betrokkenen. Het zijn veelal de mensen met een zorgvraag zelf, die graag de mogelijkheid krijgen zelfstandig te blijven wonen en zo regie over hun leven en relaties te houden. Ze willen daarbij dan wel passende ondersteuning krijgen.

Bronnen

- Freeman, H. (1999). Psychiatry in the National Health Service 1948–1998. *The British Journal of Psychiatry*, 175(1), 3-11.
- Van Gennep, A. T. G. (1997). Paradigma-verschuiving in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap. *Tijdschrift voor orthopedagogiek*, 36.
- Goffman, E. (1961). *Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. Doubleday.
- Kal, D., Post, R., & Scholtens, G. (2012). *Meedoen gaat niet vanzelf: Kwartiermaken in theorie en praktijk*. Amsterdam: Uitgeverij Tobi Vroegh.
- Koops, H., & Kwekkeboom, M. H. (2005). *Vermaatschappelijking in de zorg. Ervaringen en verwachtingen van aanbieders en gebruikers in vijf gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Kwekkeboom, R., & Jager-Vreugdenhil, M. (2009). De Wet maatschappelijke ondersteuning: reikwijdte, inhoud en betekenis. In R. Kwekkeboom & M. Jager-Vreugdenhil (Red.), *De praktijk van de Wmo* (pp. 13-27).
- Kwekkeboom, R., & Wilken, J. P. (2012). De dynamiek van transformatie. Slotbeschouwing. In J. P. Wilken & T. Dankers (Red.), *Supportgericht werken in de Wmo* (pp. 165-169).
- Schuyt, K. (2013). *Noden en wensen: de verzorgingsstaat gezien als een historisch fenomeen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit (Openbare les van Doorn leerstoel).
- Stb. (1993). Wet van 7 oktober 1993, houdende regels met betrekking tot de verlening van voorzieningen aan gehandicapten (Wet Voorzieningen Gehandicapten) Staatsblad (1993)(585).
- Stb. (1994). Wet van 2 juni 1994, houdende regels met betrekking tot het welzijnsbeleid (Welzijnswet 1994), Staatsblad (1994)(447).
- Steyaert, J. M. C., & Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg, vitale coalities tussen formele en informele zorg*. Utrecht: Movisie/Wmo-werkplaatsen.
- Trimbos, C. J. B. J. (1978). *Antipsychiatrie: een overzicht*. Van Loghum Slaterus.
- Van der Lans, J. (2019). *Niet-normaal: ontwikkelingen en dilemma's in de Nederlandse gehandicaptenzorg*. Uitgeverij de Graaff.
- Van der Vaart (2021). *Omwille van het fatsoen – de staat van menswaardige zorg*. Boom.

Werken aan institutionele nabijheid: de boundary spanner

Hans Bosselaar & Duco Bannink

We kennen hem niet, de vader van Thomas. Op websites en in artikelen noemt hij zichzelf zorgondernemer. Maar dat kwam pas later. Het begon allemaal bij zijn zoon, die hij zag wegwijnen in een zorginstelling. Te weinig aandacht, te grootschalig. Niks voor Thomas, concludeerde zijn vader. Maar een alternatief was er niet. Dus ging hij aan de slag. Hoe het precies gegaan is, wordt niet echt duidelijk uit alle artikelen. Die gaan vooral over het resultaat: een kleinschalige woonvoorziening voor zijn zoon, met meer aandacht voor bewoners dan voor interne regels en protocollen. Het zal de nodige moeite gekost hebben, dat kan niet anders. Het vinden van een geschikte woning, contact leggen met de buurt, de gemeente, het zorgkantoor en andere instanties en belanghebbenden. En dan de zoektocht naar medebewoners, met ouders die ook buiten de gebaande paden wilden en durfden treden. En naar zorgmedewerkers die de visie van Thomas' vader en van de andere ouders konden vertalen naar zinvolle en duurzame zorg. Het werd een overweldigend succes: inmiddels zijn er zo'n 120 Thomashuizen, met allemaal hun eigen 'zorgondernemers', verspreid over het hele land.

In onze termen is de vader van Thomas een 'Dinges'. Dat komt zo. In een van onze onderzoeken onder professionals en managers in het sociaal domein kwamen we een type 'vader-van-Thomas' tegen. Hij werd door zijn collega's 'onze Dinges' genoemd, omdat hij er bovengemiddeld goed in was om, met allerhande partners, oplossingen te zoeken voor complexe problemen. Wat en hoe hij dat deed, was niet duidelijk. Dus zijn taakomschrijving was dat ook niet: hij was de Dinges. Dinges verwijst naar de noodzakelijke onbestemdheid van het handelen in concrete situaties ('improviseren') en tegelijk naar een planmatige en systematische uitvoering van dit handelen. Aanvankelijk waren deze figuren eenlingen, uitzonderlijke personen, die niet voor niets in de literatuur *heroes* (helden) werden genoemd. Maar inmiddels gaat het niet meer om uitzonderingen en daarom zien we ze ook steeds meer in de wetenschappelijke literatuur, met schitterende namen als sociaal entrepreneur, *orchestrator*, *boundary spanner*, *verbinder*, *bricoleur* of *connective professional*. Die veelheid aan termen maakt ook duidelijk dat we in de wetenschap nog op zoek zijn naar wat het is waar we precies naar kijken. Maar het gaat in ieder geval om 'gewone' professionals en maatschappelijk betrokken personen die wel door hebben dat je voor het aanpakken van ingewikkelde problemen anderen nodig hebt. En dat je je best moet doen om die anderen daadwerkelijk bij jouw oplossing te betrekken. Dingesen zijn daar bovengemiddeld goed in. Wie zijn of haar persoonlijke of professionele netwerken naloopt, kan zo een Dinges aanwijken, en waarschijnlijk meer dan een.

Als wij de geuzennaam Dinges weer eens in een artikel, college of presentatie gebruiken, ontmoeten we regelmatig weerstand. Om te voorkomen dat de weerstand u als lezer afleidt van onze inhoudelijke boodschap, gebruiken we in het vervolg van dit hoofdstuk de veelgebruikte term *boundary spanner*. De term verwijst naar de noodzaak om voorbij je eigen disciplinaire grenzen en belangen te reiken om je eigen werk goed te doen en je eigen professionele doelen te behalen.

Samenwerken en wicked problems

Hedendaagse problemen zijn steeds meer multidimensioneel en daarom is samenwerken noodzakelijk; om verschillende professionele perspectieven te verbinden en te benutten voor de aanpak van complexe problemen. Maar dat is niet eenvoudig. Immers: hoeveel doelen van samenwerkende partners laten zich tegelijk realiseren? En hoe werken partijen samen als alle partners, vanuit hun eigen perspectief, uiteenlopende ideeën hebben over wat het probleem is en dus ook over de oplossing? Het wordt nog moeilijker als bij de invulling van de samenwerking blijkt dat de eigen belangen van de partners of hun organisaties ver uiteen liggen. Veel samenwerkingsverbanden lopen daarom vast, terwijl de noodzaak van de samenwerking als een paal boven water staat (zie bijvoorbeeld Bos, Koemans & Storm, 2018; Stouten et al., 2018).

Samenwerken is dus vaak oplossing en probleem tegelijkertijd. Je hebt elkaar nodig, maar ook weer niet te veel of te lang. Het komt door wat in de wetenschappelijke literatuur de *wickedness* van veel hedendaagse problemen wordt genoemd. De term *wicked problems* (Rittel & Webber, 1973) is inmiddels ook doorgedrongen in het maatschappelijke en politieke debat. *Wicked problems* worden dan vooral gezien als weerbarstige problemen, waar niet zo makkelijk een oplossing voor kan worden gevonden. Structurele armoede, eenzaamheid of werkloosheid van groepen inwoners zijn te beschouwen als *wicked problems*. Het zijn veelkoppige problemen waar veel geld, professionele en andere menskracht en samenwerking tegenaan gegooid moet worden. Als dat gebeurt, zo is meestal de belofte, dan wordt het probleem uiteindelijk opgelost. Maar jammer genoeg zijn veel bestuurskundigen en praktijkmensen het hier niet mee eens. Integendeel, zo leren de theorie en de praktijk: *wicked problems* zijn die problemen die zich juist niet laten oplossen en waardoor samenwerkingsverbanden uiteenvallen. Waarbij aan de ene kant winst wordt geboekt, dient zich aan de andere kant alweer een nieuw probleem aan. Dat komt doordat er veel kanten aan de op te lossen problematiek zitten, die voortdurend op elkaar inwerken én er veel belanghebbenden en professionals bij de oplossing van het probleem betrokken zijn; betrokkenen en professionals die allemaal, vanuit hun eigen perspectief en belang, een eigen idee hebben van wat het probleem is en hoe dat opgelost moet worden. In figuur 1 is aangegeven wat de *wickedness* van bepaalde problemen bepaalt.

Figuur 1: De aard van problemen en oplossingen

Weinig		Verschil in opvattingen en belangen	
		Weinig	Veel
Complexiteit	Weinig	1. Probleem bekend; geen belangen in het spel	2. Probleem bekend; wel belangen in het spel
	Veel	3. Probleem onbekend; geen belangen in het spel	4. Wicked problems Probleem onbekend; én belangen in het spel

Een *wicked problem* onderscheidt zich bijvoorbeeld van problemen in cel 1 van het schema. Dat zijn problemen waar geen verschil van opvatting bestaat over wat het probleem is en hoe het moet worden opgelost, met als voordeel: als het probleem opgelost is, blijft het opgelost. Neem bijvoorbeeld de AOW. Op een bepaalde leeftijd heeft iedereen recht op een AOW, daar is geen discussie over. Op basis van het bevolkingsregister wordt vastgesteld wie recht heeft op een uitkering en deze wordt maandelijks automatisch overgemaakt door de Sociale Verzekeringsbank. Het leert ons: een bureaucratische aanpak is in principe effectief en doelmatig. Als een probleem duidelijk is, maar er zijn juist wel uiteenlopende belangen in het spel (cel 2), dan kan de markt voor een oplossing zorgen. Neem de zoektocht naar het beste vaccin tegen het coronavirus. Dat kon met succes

aan de markt overgelaten worden. In cel 3 is de problematiek dermate complex dat verschillende deskundigen hun eigen (evidence based) deeloplossing moeten afstemmen op de deeloplossingen van andere deskundigen. Denk hierbij aan de behandeling van een patiënt, waarbij verschillende specialisten betrokken zijn (internist, anesthesist, oncoloog, chirurg, etc.). Over de behandeling van de patiënt zijn alle specialisten het eens, maar op welk moment welke specialist welke bijdrage levert, dat is een kwestie van intensieve afstemming. Overleg werkt dus in gevallen waar het probleem zich vanwege zijn complexiteit niet goed laat kennen, maar de neuzen van de behandelaars volledig dezelfde kant op staan.

In alle deze situaties, bureaucratie, markt en overleg, ligt het niet voor de hand dat de roep om of de praktijk van boundary spanners ontstaat. Hier loopt afstemming min of meer vanzelf. Maar dat is niet zo in het vierde vakje. Daarin bevinden zich de *wicked problems*. Een bijvoorbeeld: hoe ingewikkeld is het proces van afstemming rond de wietverslaafde jonge medewerker van een fastfoodketen met een licht verstandelijke beperking die 's avonds wordt opgepakt, omdat hij vanuit zijn flat, voor de zoveelste keer, illegaal kortingsbonnen van de fastfoodketen verkoopt. Natuurlijk wil iedere betrokkene het beste voor deze jongere, maar iedereen zal het probleem vanuit zijn of haar eigen professionele perspectief bekijken en, mede ingegeven door de kaders en mogelijkheden van zijn of haar eigen organisatie, voor een specifieke aanpak pleiten. De kans is klein dat de werkgever (ontslag op staande voet), de uitkeringsinstantie (geen recht op uitkering), de reclasseringsambtenaar (niet opsluiten), de behandelend psycholoog (eerst afkicken), de woningbouwvereniging (de flat uit), de politie (nu eindelijk eens opsluiten) en andere betrokkenen het makkelijk eens worden over hoe deze jongere nu het beste geholpen kan worden. Alle aanpakken zijn nodig, want ze bieden alle een deeloplossing, maar alle professionals vanuit de verschillende hoeken leggen een eigen accent en zijn het niet zomaar met elkaar eens over de prioritering. Daar komt bij dat iedere betrokkene bij het bepalen van zijn of haar inzet van tijd en middelen voor deze jongere direct zal afwegen hoe groot het beslag hiervan is op het totaal van beschikbare tijd en middelen voor de gehele (eigen) hulpverleningspopulatie.

Hier dient het lonkende perspectief van de boundary spanner zich aan.

Wat doen boundary spanners?

Lange tijd droomden bestuurders en managers dat *wicked problems* via de markt, met steun van de handhavende overheid, konden worden opgelost. Tevergeefs, zoals blijkt uit de problemen in de jeugdzorg, op het terrein van re-integratie en de eerste jaren van veel 'aanbestede' wijkteams. In de jeugdzorg bleken de problemen ingewikkelder dan gedacht, vandaar de onbedoelde effecten van de markt. Bij de wijkteams bleken de neuzen toch niet dezelfde kant op te staan, vandaar de onbedoelde effecten van overleg. Maar ondanks, of wellicht dankzij, deze verkeerde inschatting van de *wickedness* van veel problemen, ontstonden overal in het land initiatieven waarbij boundary spanners een doorslaggevende rol speelden. Zoals bij het initiatief van de vader van Thomas, die waarschijnlijk bij zijn speurtocht naar partners ook boundary spanners aantrof bij de gemeente, het zorgkantoor en bij andere ouders. In ons onderzoek beginnen we zo langzamerhand te begrijpen wat zij doen en, vooral, waarom zij bovengemiddeld succesvol zijn. De kern van de aanpak van deze boundary spanners is: het *samen* met anderen stap voor stap realiseren van de *eigen* doelen.

Het is niet voor niets dat we het woord eigen in bovenstaande formulering gecursiveerd hebben. Anders dan in veel literatuur over samenwerking, zien we dat het er voor boundary spanners niet om gaat om gezamenlijke doelen voor een samenwerkingsverband te formuleren. Dat leidt alleen maar tot veelbelovende, maar vage statements in convenanten en intentieverklaringen ('de cliënt centraal', waarna de echte afstemming van doelen en uitruil van tijd en middelen alsnog moet gebeuren. Nog eens tegen elkaar zeggen dat je het met elkaar eens bent en heus allemaal hetzelfde doel hebt, heeft geen zin. Gemeenschappelijke doelen en algemene samenwerkingsafspraken zijn, kijkend naar cel 4 in figuur 1, niet realistisch, maar ook niet nodig. Sterker nog, veel boundary spanners vinden het

vooral inspirerend en productief dat hun potentiële samenwerkingspartners met hele andere doelstellingen en mogelijkheden in het professionele leven staan. Het is zaak om de anderen te verleiden om uit hun institutionele context te treden, terwijl deze context wel noodzakelijk en een gegeven blijft om het voorliggende probleem aan te pakken. In de literatuur wordt gesproken over de ‘paradox van de *embedded professional*’ (Leca et al., 2008). Vanwege hun eigen institutionele inbedding kunnen partners, bij de aanpak van *wicked problems*, nooit helpen om de doelstelling van de anderen volledig waar te maken. Maar ze kunnen wel bijdragen, tenminste voor zover de bijdrage past binnen de eigen doelstellingen. Bijvoorbeeld: de consulent Werk & Inkomen (W&I) werkt mee met een aanpak van het wijkteam, door de sollicitatieplicht van de jongere uit ons voorbeeld hiervoor op te schorten, omdat de wijkmanager toezegt binnen redelijke termijn voor hem een serieuze werkervaringsplek in de wijk te realiseren. Om met de paradox van de *embedded professional* om te gaan, is ‘institutioneel werk’ nodig (Battilana & D’Aunno, 2009), om zo de noodzakelijke institutionele nabijheid over en weer te bereiken. Dat is het werk van de boundary spanner, of beter van alle boundary spanners, bij de aanpak van een *wicked problem*.

Dit betekent dat boundary spanners niet per se gebruik maken van bestaande (formele) netwerken om hun doelen te bereiken. Als die namelijk zouden werken, zouden we de aan te pakken problematiek in cel 3 van figuur 1 hebben geplaatst en niet in cel 4. Boundary spanners zijn geen managers van formele netwerken, zij bouwen en onderhouden zelf zeer gericht hun eigen persoonlijke netwerken om, als dat nodig en mogelijk is, samen toe te kunnen slaan. Dat betekent in de praktijk dat boundary spanners hun potentiële partners niet alleen zakelijk kennen, maar zich daadwerkelijk verdiepen in de ander en ook buiten specifieke projecten contact onderhouden: je weet maar nooit. Boundary spanners uit het wijkteam in ons voorbeeld zullen altijd proberen de boundary spanners bij Werk & Inkomen te identificeren, goed te kennen en met hen regelmatig contact te onderhouden. En vice versa.

En als er daadwerkelijk samengewerkt gaat worden, dan zijn boundary spanners niet diegenen met het hoogste woord en de stelligste eisen, ook niet als zij voor een overheidsorganisatie werken. Boundary spanners luisteren naar de ander en proberen zich zoveel mogelijk ten opzichte van de ander ‘empathisch te positioneren’ (La Grouw & Bannink, 2022). Dat wil zeggen dat zij, zoals de bekende socioloog Sennett (2012) het duidt, de overwegingen en zorgen van de ander onderkennen én erkennen. Niet om mee te leven (dat is sympathie) of het samen eens te worden, maar om vanuit de uitgangssituatie van de ander mogelijk tot afspraken te kunnen komen die ook bijdragen aan de aanpak van het eigen probleem. Empathie is daarmee afstandelijker dan sympathie, maar biedt de belangrijkste opening voor samenwerking (Sennett 2012).

De strategie van boundary spanners

Het voorgaande vertelt ons ook iets over de strategie die boundary spanners hanteren om de eigen doelen, stap voor stap te realiseren. Zij maken in de eerste plaats een analyse van de eigen professionele uitdaging en ontwikkelen een visie op de passende oplossingsrichting (1). Daarnaast inventariseren boundary spanners welke anderen, vanuit hun eigen belang, een bijdrage zouden kunnen leveren aan de aanpak van de uitdaging en wat de wensen en belangen van de anderen zijn. Dit is de ‘empathische inschatting’ van de boundary spanner van de partners (2). Vervolgens zullen boundary spanners het aan te pakken probleem op verschillende manieren presenteren, namelijk in termen van de wensen en belangen van de beoogde samenwerkingspartners. Bannink en Bosselaar (2018) noemen dit duiden: het duiden van de belangen van de anderen in termen de je eigen belangen en het duiden van de eigen belangen in termen van de anderen (3). Ten slotte zullen boundary spanners met de anderen de overlap in doelen en mogelijkheden herkennen en aanboren. Dit is wat Bannink en Bosselaar (2018) verbinden noemen (4). Dit is grotendeels een cognitief en niet een affectief proces: je hoeft de ander niet aardig te vinden, al helpt het wel, het gaat er om te begrijpen en in te spelen op wat de ander wil.

Toch een Dinges?

De groeiende belangstelling voor boundary spanners in het sociaal domein is niet vreemd. Zowel de complexiteit van veel problemen als de uiteenlopende opvattingen over en belangen bij de aanpak ervan vragen erom dat betrokkenen elkaar kennen, respecteren en over en weer improviseren om deeloplossingen dichterbij te brengen. Dat is nooit af, oplossingen zijn vaak suboptimaal en de personen die op deze manier samenwerken weten dan wel waar zij heen willen, maar nooit waar zij uitkomen. Een *wicked problem* blijft een *wicked problem*. Organisaties die de behoefte ervaren aan boundary spanners zullen op zoek moeten gaan naar en ruimte moeten bieden aan professionals die deze rol vervullen. En professionals zullen zich het boundary spanning eigen moeten maken. Of, zoals wij het noemen: zij zullen op zoek moeten gaan naar de Dinges in zichzelf. Want het sociaal domein is het domein van de *wicked problems*, van de boundary spanners, van de Dingesen.

Bronnen

- Battilana, J., & D'Aunno, T. (2009). Institutional Work and the Paradox of Embedded Agency. In T. Lawrence, R. Suddaby & B. Leca. *Institutional Work: Actors and Agency in Institutional Studies of Organizations* (pp.31-58). Cambridge University Press.
- Bos, M., Koemans, H., & Storm, N. (2018). Samenwerking tussen organisaties binnen arbeidsmarktregio's. In D. Bannink & H. Bosselaar (Red.), *Het probleem samenwerken. Duiden en verbinden: ironische uitwegen voor vastgelopen samenwerking* (pp. 65-95). Den Haag: Boom bestuurskunde.
- Bannink, D., & Bosselaar, H. (2018). De analyse van het probleem samenwerken. In D. Bannink & H. Bosselaar (Red.), *Het probleem samenwerken. Duiden en verbinden: ironische uitwegen voor vastgelopen samenwerking* (pp. 11-12). Den Haag: Boom bestuurskunde,.
- La Grouw, Y., & Bannink, D. (nog te verschijnen). *Actor positioning in collaborative governance: financial negotiations on proactive primary elderly care through a situated actor lens*.
- Leca, B., Battilana, J., & Boxenbaum, E. (2008). Agency and Institutions: A Review of Institutional Entrepreneurship. *Harvard School Working Papers*, 08-096.
- Rittel, H., & Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, (4) 155-169.
- Sennett, R. (2012). *Together: The Rituals, Pleasures and Politics of Cooperation*. New Haven: Yale University Press.
- Stouten, J., Mol, E., Risselada, R., & Ruitenbergh, J. (2018). Het probleem samenwerken door professionals. In D. Bannink & H. Bosselaar (Red.), *Het probleem samenwerken. Duiden en verbinden: ironische uitwegen voor vastgelopen samenwerking* (pp. 35-64). Den Haag: Boom bestuurskunde.

Auteursbeschrijvingen

Silke van Arum

Silke van Arum is onderzoeker en programmaleider Passende ondersteuning bij Movisie, landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Duco Bannink

Duco Bannink is universitair hoofddocent bij de afdeling bestuurswetenschap en politicologie van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Esther van den Berg

Esther van den Berg werkt als wetenschappelijk medewerker bij het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Hans Bosselaar

Hans Bosselaar is senior onderzoeker en academic manager bij de afdeling bestuurswetenschap en politicologie van de Vrije Universiteit Amsterdam.

Femmianne Bredewold

Femmianne Bredewold is universitair hoofddocent aan de Universiteit voor Humanistiek.

Elly Beurskens

Elly Beurskens is stafid voor educatie bij Stichting Presentie. Ook is zij auteur van het Praktijkboek Presentie (2019).

Kristel Driessens

Kristel Driessens is senior onderzoeker aan het Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschool, coördinator van Bind-Kracht en professor in de Master Sociaal Werk van de Universiteit Antwerpen.

Jan Willem Duyvendak

Jan Willem Duyvendak is directeur van het Netherlands Institute for Advanced Study in the Humanities and Social Sciences (NIAS-KNAW) en faculteitshoogleraar sociologie aan de Universiteit van Amsterdam.

Patricia van Echtelt

Patricia van Echtelt werkt als wetenschappelijk medewerker bij het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).

Radboud Engbersen

Radboud Engbersen is programmaleider Sociale basis bij Movisie.

René Gabriëls

René Gabriëls is verbonden aan de Faculteit der Cultuur- en Maatschappijwetenschappen van de Universiteit Maastricht.

Marc Hoijtink

Marc Hoijtink is socioloog en onderzoeker bij het lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam en hoofdredacteur van Vakblad Sociaal Werk.

Ed van Hoorn

Ed van Hoorn is onderzoeker, publicist en activist.

Menno Hurenkamp

Menno Hurenkamp is politicoloog en publicist. Daarnaast is hij verbonden aan de Universiteit voor Humanistiek.

Marja Jager-Vreugdenhil

Marja Jager-Vreugdenhil is lector Samenlevingsvraagstukken aan de Hogeschool Viaa in Zwolle, Academie Social Work & Theologie.

Thomas Kampen

Thomas Kampen is universitair docent aan de Universiteit voor Humanistiek.

Femke Kaulingfreks

Femke Kaulingfreks is werkzaam als lector Jeugd en Samenleving aan Hogeschool Inholland in Amsterdam.

Marije Kesselring

Marije Kesselring is als onderzoeker werkzaam bij het lectoraat Jeugd van de Hogeschool Utrecht.

Saskia Keuzenkamp

Saskia Keuzenkamp is wetenschappelijk directeur bij Movisie en bijzonder hoogleraar Participatie en Effectiviteit aan de Vrije Universiteit.

Carla Kolner

Carla Kolner is onderzoeker voor de Corona Gedragsunit van het RIVM en zij is projectleider van het werkpakket: Lerende en lokale voorbeelden en praktijken.

Laura Koeter

Laura Koeter is projectleider en onderzoeker bij het Lectoraat Stedelijk Sociaal Werken aan de Hogeschool van Amsterdam.

Monique Kremer

Monique Kremer is bijzonder hoogleraar Actief burgerschap aan de Universiteit van Amsterdam en voorzitter van de Adviesraad Migratie (ACVZ).

Rick Kwekkeboom

Rick Kwekkeboom is als lector Langdurige zorg en ondersteuning verbonden aan de Hogeschool van Amsterdam.

Anja Machielse

Anja Machielse is hoogleraar Humanisme en Sociale Weerbaarheid en bijzonder hoogleraar Empowerment van Ouderen aan de Universiteit voor Humanistiek.

Christa Nieuwboer

Christa Nieuwboer is senior onderzoeker op het gebied van jeugd en opvoedingsondersteuning en lector Jeugd, Gezin & Samenleving bij Avans Hogeschool.

Mariël van Pelt

Mariël van Pelt is lector Sociale Veerkracht bij Fontys hogeschool en senior adviseur op het gebied van professionalisering van sociaal werk bij Movisie.

Fenne Pinkster

Fenne Pinkster is universitair hoofddocent Stadsgeograaf aan de Universiteit van Amsterdam en lid van de programmaraad van het Kenniscentrum Ongelijkheid.

Jesper Rözer

Jesper Rözer is werkzaam als senior onderzoeker en programmamanager van het lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam.

Ines Schell-Kiehl

Ines Schell-Kiehl werkt als senior onderzoeker maatschappelijke participatie bij Verwey-Jonker Instituut.

Mieke Schrooten

Mieke Schrooten is als onderzoeker en docent sociaal werk verbonden aan de Odisee Hogeschool en de Universiteit Antwerpen.

Marcel Spierts

Marcel Spierts is zelfstandig onderzoeker en publicist.

Ard Sprinkhuizen

Ard Sprinkhuizen is senior onderzoeker aan het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht en aan het lectoraat GGZ en Samenleving van Hogeschool Windesheim.

Lex Veldboer

Lex Veldboer is lector Stedelijk Sociaal Werk aan de Hogeschool van Amsterdam. Daarnaast is hij programmaleider van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving.

Lisbeth Verharen

Lisbeth Verharen is lector Versterken van Sociale Kwaliteit aan HAN University of Applied Sciences. Tevens is zij programmamanager van het zwaartepunt Fair Health, waarmee de HAN in onderwijs en onderzoek inzet op het verkleinen van sociaaleconomische gezondheidsverschillen.

Nanke Verloo

Nanke Verloo is universitair docent Stedelijke Politiek en Planologie aan de Universiteit van Amsterdam.

Beate Völker

Beate Völker is hoogleraar stadssociologie en directeur van het Nederlandse Studiecentrum voor Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR).

Guido Walraven

Guido Walraven is coördinator van het landelijk Kenniscentrum Gemengde Scholen. Tot en met 2021 was hij lector Dynamiek van de Stad aan Hogeschool Inholland.

Saskia Welschen

Saskia Welschen is senior onderzoeker en docent aan de Hogeschool van Amsterdam. Zij is verbonden aan het Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk.

Saskia Wijsbroek

Saskia Wijsbroek is werkzaam als lector Jeugd bij de Hogeschool Utrecht. Daarnaast is ze universitair docent/gz-psycholoog bij de onderzoeksgroep Jeugd en Gezin aan de Universiteit Utrecht.

Hilde van Xanten

Hilde van Xanten is senior adviseur sociale zorg bij Movisie, landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Renske van der Zwet

Renske van der Zwet is senior onderzoeker bij Movisie. Zij houdt zich daar onder andere bezig met projecten over Evidence based practice, implementatie, kennisbenutting en ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid.

the 1990s, the number of people who are employed in the service sector has increased in all countries. The increase is most pronounced in the United States, where the service sector has become the dominant sector of the economy. In the Netherlands, the service sector has also become the dominant sector, but the increase is less pronounced than in the United States.

The increase in the service sector is due to a number of factors. One of the main factors is the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.

The increase in the service sector is also due to the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector. This is due to a number of factors, including the increase in the number of people who are employed in the service sector.