
Inleiding

'Autonomie betekent niet dat iedereen hetzelfde begrijpt, maar dat je in anderen accepteert wat je van hen niet begrijpt.'

Bron: Richard Sennett, *Respect in een tijd van sociale ongelijkheid* (p. 255)

Mensenwerk

Sociaal werk is mensenwerk. Het is werk mét mensen, maar ook werk ván mensen. Dat maakt het boeiend en tegelijkertijd kwetsbaar. Sociaal werk is heel breed: ondersteuning van sociaal kwetsbare mensen, maar ook directe hulp bij problemen, bij herstel en bij het benutten van de eigen kracht. Van kortdurende dienstverlening tot soms levenslange hulpverlening. In principe op vrijwillige basis, maar soms ook met drang of dwang.

Mensen zijn niet zonder meer te veranderen, het zijn geen dingen. Dat geldt ook voor de cliënten van het sociaal werk: zij zijn net zo veelzijdig als het sociaal werk zelf.

Doelgroepen

Met de titel *Mensenwerk* willen we duidelijk maken dat sociaal werkers met mensen werken, niet met doelgroepen. Mensen zijn individuen: zelfstandig en met een eigen identiteit, wie of wat ze ook zijn. Niemand is hetzelfde, maar toch worden mensen veelal in allerlei hokjes ondergebracht. Het begrip 'doelgroep' verwijst naar hun overeenkomsten, we groeperen mensen rond één kenmerk: psychiatrische patiënten, mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, dak- en thuislozen, jongeren, senioren. Maar mensen zijn veel meer dan dat ene kenmerk. Iemand met schizofrenie is meer dan zijn aandoening, net als iemand met het syndroom van Down. Groeperen rond een kenmerk maakt het makkelijker om te bedenken wat er met en voor die mensen gedaan kan worden. Een diagnose is noodzakelijk voor de verdere behandeling. Met enig voorbehoud is het indelen in doelgroepen dus wel te rechtvaardigen. Het gaat om problemen en beperkingen die in belangrijke mate het dagelijks leven

van mensen bepalen en het hen moeilijk of zelfs onmogelijk maken zelfstandig aan het maatschappelijk leven deel te nemen. Hun beperkingen kunnen er gemakkelijk toe leiden dat ze buiten spel komen te staan. Een (soms flinke) steun in de rug zorgt ervoor dat ze 'erbij' kunnen blijven en liefst ook mee kunnen doen.

Moeilijker en controversiëler wordt het wanneer niet een kenmerk (zoals een diagnose), maar leeftijd als ordeningsprincipe wordt gebruikt. Dan worden de verschillen wel erg veronachtzaamd, met alle risico's van dien. Het leidt tot generalisaties als 'de jeugd van tegenwoordig', 'baby-boomers' en 'bejaarden'. In dit boek zullen we dit soort generalisaties vermijden door veel werk te maken van de verschillen die er binnen iedere doelgroep zijn en door aandacht te geven aan de individualiteit van de betreffende mensen.

De indeling in doelgroepen in dit boek is vooral een praktische. Doelgroepen maken een ogenschijnlijk chaotische en ongeordende massa overzichtelijk en vooral hanteerbaar. Daar gaat het ons om. Eenzijdig nadruk leggen op de individualiteit zorgt ervoor dat je niets meer kunt zeggen over de invloed van een bepaalde stoornis of beperking, terwijl die het leven van bepaalde groepen mensen in belangrijke mate bepaalt. Onderzoek is pas bruikbaar als je de gegevens die het oplevert kunt generaliseren – met alle voordelen, maar dus ook alle risico's van dien. Kennis van de stoornis is voor de sociaal werker noodzakelijk, maar hij moet er rekening mee houden dat een stoornis voor de een heel anders kan uitpakken dan voor de ander en een scherp oog hebben voor de eigenheid van ieder individu.

Spannend werk

Sociaal werk is spannend in alle betekenissen van het woord. Het gaat om spanningen in de mens zelf, in de relaties tussen mensen en in de maatschappelijke verhoudingen. Om spanningen tussen zichzelf kunnen zijn en maatschappelijk aangepast zijn, tussen zorgbehoevend zijn en productief moeten zijn, tussen erbij (willen) horen en uitgesloten worden.

Tussen individu en samenleving

In de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw dacht men dat veel problemen werden veroorzaakt door 'de maatschappij' en dat die dus moest veranderen. De maatschappij was ziekmakend. Tegenwoordig is duidelijk dat het vooral gaat om een 'mismatch' tussen een individu en de samenleving. Dat maakt het veel gecompliceerder.

Sociaal werk wordt in dit spanningsveld uitgevoerd. Het richt zich nooit alleen op het individu. Sociaal werkers gaan uit van de samenhang tussen een cliënt en de mensen om hem heen (zijn sociale netwerk) en tussen een cliënt en de maatschappij. Eerbiedig je deze samenhang niet, dan loop je kans ongelukken te maken – bij de cliënt, zijn netwerk of de maatschappij en waarschijnlijk bij alle drie. Dat is het lastige en misschien zelfs tragische van het sociaal werk: wat je goed doet voor een individu kan anderen schaden. Maar als je de nadruk legt op het belang van de maatschappij, loop je het risico het individu tekort te doen.

Tussen ontwikkeling en disciplineren

In een samenleving waar 'keihard aanpakken' de eerste reactie lijkt te zijn op welke misstand dan ook, is het niet eenvoudig om bezinning te vragen en tijd te nemen voor een meer weloverwogen besluit. Met dat 'keihard aanpakken' valt het over het algemeen wel mee, maar beleidsmakers en politici lijken steeds weer gedwongen voor de korte termijn te kiezen. De vraag blijft wat er verder moet gebeuren. Keihard aanpakken blijkt vaak neer te komen op isoleren en buitensluiten. En van buitensluiten is geen samenleving beter geworden. Lange gevangenisstraffen of zelfs het uiterste, de doodstraf, blijken geen oplossing te bieden voor het probleem van de criminaliteit. Net zomin als het afzonderen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking in een rustige, landelijke omgeving een houdbare oplossing bleek. Aan de andere kant leidde de vermaatschappelijking, het terugbrengen van psychiatrische patiënten in de samenleving, ook weer tot flinke spanningen. Veel van de zwervers in onze steden hebben ernstige psychiatrische problemen en zijn zonder begeleiding of ondersteuning helemaal niet opgewassen tegen een zelfstandig bestaan.

Sociaal werkers zullen zich bewust moeten zijn van deze spanningen. Sociaal werk beweegt zich per definitie tussen disciplineren en individuele ontwikkeling (ook wel *empowerment* genoemd), tussen dwang of drang en individuele vrijheid, tussen het belang van de samenleving en het belang van het individu. Die polen liggen soms ver uit elkaar, en dikwijls krijgt de ene pool te veel nadruk ten koste van de andere. Dat is waarschijnlijk onvermijdelijk.

Tussen vrijwilligheid en dwang (drang)

Een poging om die tegenstelling op te heffen is de zogenoemde *bemoeizorg* voor dak- en thuislozen en psychiatrisch patiënten. Deze vorm van

zorg is bedoeld voor 'zorgwekkende zorgmijders', mensen die zichzelf buiten het bereik van de hulpverlening houden, maar het zonder hulp en steun niet redden. Het zijn mensen met een zware psychiatrische problematiek, zoals schizofrenie en vaak ook een verslaving. Af en toe komen ze in het nieuws als er iets ernstigs gebeurt, zoals geweldpleging of zelfs moord. Maar het meest in het oog springen toch hun verregaande verwaarlozing en onaangepastheid, die bij velen afkeer en angst oproepen. Deze mensen raken buiten ieder maatschappelijk verband, lang niet altijd omdat ze dat willen, maar omdat ze door hun stoornis letterlijk 'de weg kwijt zijn' en daardoor buitengesloten raken. Als niemand zich met hen zou bemoeien, zouden ze reddeloos verloren zijn. Je ongevraagd bemoeien met een ander is in het welzijnswerk lange tijd taboe geweest, maar wordt de laatste tijd weer min of meer succesvol gedaan. In de 'bemoeizorg' worden de eerder genoemde polen met elkaar verbonden. Het individu krijgt de hulp en steun die hij nodig heeft, hoewel hij zich dat niet realiseert en daarom ook niet wil. De samenleving wordt verlost van de overlast die deze zorgmijders vaak met zich meebrengen. Bemoeizorg is niet alleen maar dwang en drang, maar ook zorg en behandeling. Het is nooit het eind van het verhaal, maar het begin: zo snel mogelijk reguliere zorg en behandeling toepassen, maar dan met instemming van de cliënt.

Sociaal werkers zijn er niet om mensen te isoleren of uit de samenleving te verwijderen, maar juist om ze 'erbij' te houden. Bijlsma en Janssen (2008) zien 'verheffen en verbinden' dan ook als de kern van het sociaal werk in Nederland van de afgelopen vijfhonderd jaar. Sociaal werkers zorgen ervoor dat mensen zich in de samenleving kunnen ontwikkelen en erbij gaan of blijven horen. Dat is de basis en dat is al heel lang zo.

Historisch overzicht: van armenzorg naar verzorgingsstaat

In de verschillende hoofdstukken van dit boek zullen de specifieke historische aspecten van het sociaal werk met een bepaalde doelgroep worden besproken. Hier volstaan we met de grote lijn van de geschiedenis van het sociaal werk in Nederland.

Armenzorg

Wat wij nu sociaal werk noemen, is niet van vandaag of gisteren. In onze streken werden de armen al in de late middeleeuwen materieel ondersteund. Zowel op het platteland als in de steden was sprake van armoede,

wat regelmatig leidde tot onrust, bijvoorbeeld bij hongersnood of hoge voedselprijzen. Armoede verstoorde een ordelijke gang van zaken en was een bron van ellende en criminaliteit. De oorzaak ervan werd toen echter niet in de samenleving gezocht. Armoede hoorde bij de door God gegeven ordening van de maatschappij en moest (en kon) dus niet verholpen worden. Iedereen had zich daarin te schikken. De gevolgen ervan verzachten was echter een christenplicht. Daarom was het vanzelfsprekend dat de Kerk de zorg voor de armen organiseerde, doorgaans met behulp van giften van de rijken. Er bestond een uitgebreide voedselvoorziening voor de armen, zoals de Heilige Geestbanken, waar brood uitgedeeld werd. Deze voorzieningen bleven bestaan toen de kerken na de Hervorming voor het merendeel in handen van de protestanten waren gekomen.

De bedeling, zoals de steun aan armen genoemd werd, vond vooral plaats in de steden. Dat is niet verwonderlijk: naarmate de steden groeiden, werd de sociale samenhang kwetsbaarder en werd het gevaar van sociale onrust groter. De stedelijke overheden waren hier (net als nu trouwens) zeer beducht voor en deden alles om onrust te voorkomen. Daarom traden ze al heel vroeg regulerend op. Zij voerden het sociaal werk niet zelf uit, maar verplichtten de burgers ertoe middels voorschriften ('keuren') en hielden toezicht op de uitvoering. Vooral in de zeventiende eeuw, toen de steden snel groeiden en propvol raakten door een enorme toeloop van migranten uit alle windstreken, grepen de stedelijke overheden steeds meer in.

Zo werd burenhulp (die al langer als sociale verplichting bestond) een burgerplicht en buurtsgewijs georganiseerd, zoals bijvoorbeeld in Leiden, waar burenschepers ervoor moesten zorgen dat een overledene netjes begraven werd en bemiddelend of corrigerend moesten optreden bij wangedrag of burenruzies. Niet voldoen aan deze verplichtingen kon bestraft worden. Dergelijke verplichtingen waren vaak een praktische noodzaak. Sociale onrust, dronkenschap en burenruzies veroorzaakten economische schade, en doden moesten uiteraard begraven worden. In de loop van de achttiende en negentiende eeuw werd deze verplichting overgenomen door begrafenisfondsen (of 'bussen', zoals ze ook wel genoemd werden).

Orde en rust: disciplineren

Zo was dit prille sociaal werk heel praktisch van aard. Het ging er vooral om dat de stedelijke samenleving ordelijk en rustig was, zodat nijverheid en handel konden gedijen. Welbegrepen eigenbelang van de rijken en overheden dus. Van volksverheffing was nog geen sprake, hoewel aan de armen wel eisen werden gesteld. Zij werden geacht deugzaam te zijn,

en drankmisbruik, gewelddadigheid of andere vormen van criminaliteit waren een reden om iemand uit te sluiten van de bedeling. Ook gescheiden vrouwen en zeker vrouwen die zich aan prostitutie schuldig maakten, konden bedeling vergeten. Bij katholieken werd zelfs nagegaan of ze aan hun kerkelijke verplichtingen voldeden (hun 'Pasen hielden', dat wil zeggen met Pasen biechtten en ter communie gingen, wat door de pastoors werd bijgehouden). Ook vreemdelingen kwamen niet in aanmerking voor bedeling. Hier was een financiële reden voor. De armenzorg zat regelmatig krap bij kas en de regenten, meestal rijke zakenmensen die zelf veel geld gaven en ook garant stonden voor eventuele verliezen, waren zuinig. En het waren moraalridders, geheel in overeenstemming met de opvattingen van hun klasse. Armen bleven toch een mindere soort mensen die streng maar rechtvaardig moesten worden aangepakt en vooral niet moesten worden beloond. De bedeling bestond dan ook uit slechts het hoogst noodzakelijke: te weinig om van te leven, te veel om van dood te gaan.

De stedelijke overheden hadden er belang bij dat de bedeling in de hand gehouden werd. Omdat de kerken alleen de eigen geloofsgenoten bedeedden, moest de stedelijke overheid degenen voor haar rekening nemen die door de kerk op religieuze of morele gronden waren afgewezen. Dat werd vanaf het eind van de zeventiende eeuw een probleem: de steden hadden het geld niet of ze hadden het er niet voor over. Vandaar dat van iedereen die zich in een stad wilde vestigen een zogenoemde Acte van Indemniteit of Cautie werd gevraagd. Daarin verklaarde de armenzorg van de plaats van herkomst dat de migrant in geval van armoede voor zijn rekening zou komen en dat de stad van vestiging niet zou opdraaien voor de kosten. Amsterdam, dat altijd behoefte bleef houden aan migranten, heeft deze regeling nooit toegepast.

In de achttiende eeuw, toen de armoede als gevolg van de economische neergang in de Nederlandse steden sterk toenam en steeds nijpender werd, moest in de winter soms meer dan de helft van de bevolking bedeed worden. Dat bleek niet te doen. De kwaliteit van de bedeling, die zeker in moderne ogen toch al niet best was, liep sterk terug en in de eens relatief welvarende Republiek der Verenigde Nederlanden kwam het tot bittere armoede op grote schaal die tot ver in de negentiende eeuw zou blijven bestaan.

Verheffing en opvoeding

In de loop van achttiende eeuw veranderden de opvattingen over armoede onder invloed van de verlichting. Armoede werd niet meer als een

door God gegeven toestand beschouwd, en men begon in te zien dat armoede niet vanzelfsprekend was. De armen verzorgen voorkwam wel dat zij van honger omkwamen, maar bood geen uitweg uit de armoede. Die werd nu vooral gezocht bij de armen zelf. Kennis en inzicht zouden een eind aan hun armoede kunnen maken. Niet door de armen te verzorgen maar door ze te verheffen zou de armoede bestreden kunnen worden. Dit verheffingsideaal werd in de tweede helft van de negentiende eeuw concreet en praktisch vormgegeven in allerlei voorzieningen die volksverheffing als doel hadden. De staat hield zich hierbij afzijdig, het ging om particuliere initiatieven van vermogende heren en vooral dames. Bekend voorbeeld is de oprichting van de volkshuizen naar het voorbeeld van de Toynbeehuizen in Engeland. Het ideaal van deze huizen komt treffend tot uiting in deze strofe van het 'Toynbeelied':

In elken Mensch is een talent verborgen,
En voor wie wil, dien brengt het zegen aan.
Pak aan Uw werk, en zet opzij de zorgen
Leer wat ge nodig hebt en 't zal wel gaan.

De volkshuizen boden cursussen aan op allerlei gebied (van talen tot sterrenkunde, van naaien tot koken, van nuttig tot ontspannend) en kenden een grote toeloop. Ze stonden meestal op slimme locaties aan de rand van de volkswijken.

De Toynbeehuizen hadden een nadrukkelijk neutraal en niet-politiek karakter. Typisch voor verzuilend Nederland was dat de socialisten, gereformeerden en katholieken (de patronaten) hun eigen volkshuizen stichtten, met elk hun eigen accenten, maar steeds met hetzelfde doel: volksverheffing.

Ondanks hun gedeelde idealen bestreden deze voorzieningen elkaar geregeld. Het eerste volkshuis dat werd opgericht was van de radicale socialisten van Domela Nieuwenhuis: Constantia in de Amsterdamse Jordaan (1890). Het was de uitvalsbasis voor vele socialistische acties. Toen de burgerij even later op een steenworp afstand Ons Huis oprichtte, een volkshuis in de geest van Toynbee, probeerden de radicale socialisten het over te nemen. Dat lukte niet, maar wel kregen (gematigde) SDAP'ers het er weldra voor het zeggen.

De katholieke patronaten werden bolwerken van een strijdbaar katholicisme. Ze moesten de katholieke arbeiders beschermen tegen en afhouden van de zondige wereld en vooral van het verderfelijke socialisme.

Verheffing had dus direct te maken met emancipatie. Dat bleef zo tot de jaren zestig van de twintigste eeuw, toen er een snel einde kwam aan het verzuilde sociaal werk.

Het verbinden, die andere poot van het sociaal werk, werd vanaf toen niet meer het verbinden met de eigen zuil, maar met de samenleving als geheel. Daarmee werd het ideaal van de verlichte grondleggers van het sociaal werk pas echt gerealiseerd. Niet lang daarna concludeerde de overheid dat verbinden en verheffen vooral een zaak van persoonlijke verantwoordelijkheid waren en werd het sociaal-cultureel werk, zoals het inmiddels was gaan heten, nagenoeg wegbezuinigd. Maar ondertussen groeiden de andere loten aan de stam van het sociaal werk stevig door: het maatschappelijk werk en later de sociaalpedagogische hulpverlening.

Maatschappelijke hulp- en dienstverlening

Verheffen en verbinden verdwenen naar de achtergrond en het sociaal werk werd voor een belangrijk deel bepaald door de zich steeds verder specialiserende hulp- en dienstverlening. Het sociaal werk is inmiddels doorgedrongen in alle takken van de zorg en hulpverlening en is uitgegroeid tot een van de grootste werkgevers. Schertsend wordt wel eens opgemerkt dat de ene helft van Nederland in behandeling is bij de andere helft. Zo erg is het natuurlijk niet, maar het sociaal werk biedt veel Nederlanders werk.

De verzorgingsstaat

In onze maatschappij hoeft niemand van honger om te komen. We weten niet beter dan dat er voor zieken een dokter klaarstaat, er voor werklozen een uitkering is, de openbare bibliotheek iedereen van alle mogelijke boeken en cd's voorziet, ouderen AOW krijgen, er voor iedereen onderwijs naar keuze is en nog veel meer. Er is een heel scala van voorzieningen dat ervoor zorgt dat iedereen een menswaardig bestaan kan leiden en zich kan ontwikkelen naar zijn mogelijkheden. De staat speelt hierbij een belangrijke rol, en het geheel van voorzieningen heet dan ook de verzorgingsstaat. Moderne (vooral Europese) staten bieden hun burgers tot op zekere hoogte garanties voor een waardig bestaan en zorgen dat iedereen kan delen in de toenemende welvaart en dat ieders welzijn zo veel mogelijk verzekerd is. Aanvankelijk ging het daarbij vooral om beschermende wetten tegen onrecht, ernstige risico's en misbruik (bijvoorbeeld de Kinderwetten van Van Houten). Met die wetten kreeg de staat steeds meer direct te maken met het welzijn van de burgers.

Ging het dus aanvankelijk om sociale zekerheid, in de laatste fase van de ontwikkeling van de verzorgingsstaat kreeg ook het welzijn van de burgers steeds meer aandacht. Het was het sluitstuk van de ontwikkeling, en daarmee begonnen ook de problemen. Want in de jaren tachtig van de vorige eeuw werden steeds meer vragen gesteld bij de betaalbaarheid van dit stelsel en bij de solidariteit die nodig was om het in stand te houden. Immers, de financiering van dit alles ging naar draagkracht: 'de sterkste schouders moesten de zwaarste lasten dragen'. Hogere inkomens werden zwaarder belast dan lagere, en daarmee kwamen de grenzen van het stelsel in zicht. Langzamerhand vatte bij sommigen het idee post dat de ene helft van Nederland de andere helft moest onderhouden. Dat klopte natuurlijk niet, maar toch werd de vraag steeds sterker of het wel rechtvaardig is de ene mens te laten opdraaien voor de ellende van de andere mens.

Het hele bouwwerk kwam daarmee in opspraak, en de vanzelfsprekendheid van de verzorgingsstaat werd langzaam maar zeker aangetast. Moest de staat wel voor het geluk en het welzijn van haar burgers zorgen? Moesten ze dat niet zelf doen? Al die sociale wetten en zekerheden zouden maar tot afhankelijke en passieve burgers leiden. Eigenlijk kwamen precies dezelfde vragen terug die begin twintigste eeuw bij het begin van de verzorgingsstaat ook al gesteld werden. Afschaffing van de verzorgingsstaat was niet zozeer aan de orde, maar wel een verregaande versobering, een beperking tot het noodzakelijke. In Europa en zeker in Nederland mag, nee moet, de staat een vangnet creëren voor wie het echt nodig heeft, maar tegenwoordig worden daarvoor wel strenge criteria gehanteerd en wordt er streng gecontroleerd. De komst van vele immigranten uit vaak niet-westerse landen verscherpte – om niet te zeggen vergiftigde – deze discussie. Bij velen leefde en leeft het idee dat deze mensen onevenredig profiteerden van 'onze' regelingen.

De verzorgingsstaat onder druk

Oude vragen werden dus opnieuw gesteld en de versobering van de verzorgingsstaat werd voortgezet. Het doorslaggevende argument was van financiële aard: de sociale voorzieningen werden onbetaalbaar. Bezuinigingsronde na bezuinigingsronde liet zijn sporen na in de voorzieningen, waarbij sommigen spraken van modernisering en anderen van afbraak. De discussie hierover duurt nog steeds voort.

De verzorgingsstaat verzorgde en beschermde vooral het materiële en financiële welzijn, maar de overheid heeft nooit het geluk van mensen kunnen verzekeren. Geluk is immers niet te koop en wordt niet van staatswege verstrekt. Voor de moderne consument is dat soms wel even

slikken, en de huidige discussie lijkt zich dan ook te hebben uitgebreid tot dit thema: heeft iedereen recht op geluk, zoals ieder mens recht heeft op onderwijs, op voedsel, op onderdak... ja waarop niet?

Dat is de sociaal-politieke context van het sociaal werk in deze tijd, en voor (toekomstige) sociaal werkers iets om zich mee bezig te houden. Sociaal werkers werken niet in een vacuüm, maar in het hart van de samenleving, en dat merken ze.

De sociaal werker

Sociaal werkers zijn optimistische professionals. Zij geloven in mensen. Dat wil niet zeggen dat je het naïeve optimisme van de vroege sociaal werkers moet delen waarvan het eerder geciteerde 'Toynbeelied' getuigt. Optimisme, het geloof in de eigen kracht van mensen, is erg belangrijk voor een sociaal werker, maar met alleen optimisme ben je er natuurlijk niet. Het werk is heel breed, veelzijdig en complex. En het is mensenwerk. Dat geeft het sociaal werk een heel eigen karakter, en maakt het boeiend en uitdagend. De sociaal werker is een bijzondere professional, met een aantal bijzondere kenmerken: professionaliteit, kunnen omgaan met diversiteit, bescheidenheid en respectvol en terughoudend kunnen omgaan met cliënten.

Professionaliteit

Het begrip 'professionaliteit' is al een paar keer aan de orde geweest. De vraag is wat de professionaliteit van sociaal werkers inhoudt. Daar zijn al hele boekenkasten over volgeschreven en daar zullen ongetwijfeld nog hele boekenkasten over vol geschreven worden! Sociaal werk is per definitie relationeel werk, en vindt dus altijd plaats samen met de cliënt (en niet vóór de cliënt).

Meer dan theorie

Heel lang is het sociaal werk niet als volwaardig professioneel werk beschouwd, omdat de wetenschappelijke onderbouwing ervan gebrekkig was. Inmiddels kent het sociaal werk enkele bijzondere hoogleraren en doen vooral de lectoraten aan de hogescholen hun best om een eigen invulling te geven aan de wetenschappelijke basis en de verdere ontwikkeling ervan. Dat lijkt het sluitstuk van de professionalisering van het sociaal werk na een lange en soms moeizame ontwikkeling. Na de Eerste Wereld-

oorlog is in de Verenigde Staten met het *Social Casework* de professionalisering op gang gekomen. Nederland volgde, maar de professionalisering begon hier pas goed na de Tweede Wereldoorlog. Toch werd al in 1899 de Opleidingsinrichting voor Sociale Arbeid in het leven geroepen, een van de verre voorgangers van de huidige Hogeschool van Amsterdam. In eerste instantie werd vooral gepoogd om het sociaal werk een wetenschappelijke grondslag te geven en de kennis op dit vlak te bundelen.

Er is (nog?) niet één samenhangende theorie van het sociaal werk. De pogingen om die te ontwikkelen (bijvoorbeeld met de andragogie in de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw) zijn vooralsnog mislukt. Het sociaal werk is toch in de eerste plaats een praktijkvak. Over die praktijk valt natuurlijk wel te theoretiseren en dat wordt ook gedaan. De verschillende takken van het sociaal werk hebben allemaal een plaats veroverd op de universiteiten met bijzondere leerstoelen. Maar de wetenschappelijke input komt toch vooral van menswetenschappen als psychologie, sociologie en pedagogie, en er is geen wetenschap van het sociaal werk.

Kwaliteit

Dat wil niet zeggen dat sociaal werkers niet wetenschappelijk verantwoord zouden kunnen werken. Naar analogie van het *evidence based* werken in de gezondheidszorg ontwikkelt ook het sociaal werk manieren van werken en methoden waarvan bewezen is dat ze effectief zijn en die de toets van de wetenschappelijke kritiek kunnen doorstaan. Gestreefd wordt naar een *evidence based practice*. Werkwijzen en methoden worden in toenemende mate op effectiviteit onderzocht: men probeert vast te stellen of ermee bereikt wordt wat men beoogt.

Deze ontwikkeling voltrekt zich niet zonder slag of stoot. Veel sociaal werkers weten uit de praktijk maar al te goed dat elk resultaat betwistbaar is en dat soms zelfs niet helemaal duidelijk is wat het resultaat is. Veel van wat zij doen, is in de praktijk beproefd maar niet wetenschappelijk bewezen. Zouden ze ermee moeten ophouden omdat het wetenschappelijk keurmerk ontbreekt? Velen pleiten voor een ruimere opvatting van effectiviteit, die meer past bij de aard van het sociaal werk. Werken met mensen is vooral relationeel werk van lange adem. Relaties ontwikkelen zich, zijn dynamisch en veranderen. Daarmee kunnen ook de doelen gaandeweg veranderen en dan moeten sociaal werkers hun werkwijze aanpassen. Juist dit perspectief verdraagt zich slecht met de korte termijn van het *evidence based* werken.

Evidence based werken beoogt de verbetering van meetbare kwaliteit, en daar heeft het sociaal werk moeite mee. Zeker omdat bij veel sociaal werk

in de psychiatrie, in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, in de verslavingszorg, eigenlijk bij alle doelgroepen de relatie een doorslaggevende factor is. Relaties zijn moeilijk of niet in termen van haalbare doelen te vatten, maar ze bepalen wel in belangrijke mate succes of falen van een behandeling of een begeleiding. Dat zijn processen met ups en downs: de ene dag gaat het beter dan de andere. Meting op een slecht moment kan een hulpverlener dan ook totaal de verkeerde kant opsturen. Daarom is het misschien beter te zoeken naar een evidence based practice. Hierin wordt wetenschappelijke kennis gecombineerd met de werkervaringen van de professional en de ervaringen en bevindingen van de cliënt. Het gaat niet alleen om het overdragen van wetenschappelijke inzichten aan de praktijk, maar ook om het toevoegen van praktijkkennis aan wetenschappelijk kennis, een vorm van *practice based theory*. Sociaal werkers kunnen op die manier bijdragen aan een *body of knowledge*, die voor het sociaal werk behalve theorie ook beproefde praktijkkennis omvat.

Normatieve professionaliteit

De professionaliteit van de sociaal werker zit hem dus niet zozeer in het wetenschappelijk gehalte van zijn werk, maar vooral in de verantwoorde wijze waarop hij met cliënten omgaat, ze ondersteunt en helpt en in de wijze waarop hij de ervaringen die hij al werkend opdoet weet om te zetten in bruikbare kennis, die toegankelijk is voor collega-professionals en die controleerbaar en toetsbaar is.

Dit type professionaliteit wordt ook wel normatieve professionaliteit genoemd, een wat verwarrende term omdat je hierbij al gauw denkt aan regels en normen. Bedoeld wordt een vorm van professionaliteit die kennis kan verbinden met ervaring.

Het gaat daarbij niet alleen om wát de sociaal werker doet, maar ook om hóe hij dat doet. Hij moet niet alleen het goede te doen, maar moet het goede ook goed doen. En het goede goed doen kan een sociaal werker alleen maar samen en in verbondenheid met de cliënt. Deze professionaliteit past uitstekend bij het vooral op de praktijk gerichte sociaal werk.

Diversiteit

Mensen verschillen in allerlei opzichten van elkaar. Vaak wordt het begrip 'diversiteit' gebruikt in de betekenis van etnische diversiteit, maar dat is te beperkt. Diversiteit is veel breder op te vatten. Mensen hebben verschillende rollen en posities, verschillende karakters en humeuren, verschillende culturele en religieuze achtergronden, verschillende scholing

en werk, en ga zo maar door. Sociaal werkers moeten zich rekenschap geven van al deze verschillen en zich vooral realiseren dat ze zelf ook 'anders' zijn. Zo is het van belang je bewust te zijn van je Nederlandse achtergrond als je met Marokkaanse Nederlanders te maken krijgt of van het feit dat je net twintig bent als je met iemand van zeventig te maken krijgt. Als sociaal werker kun je hoger opgeleid en rijker zijn dan je cliënt, of niet religieus terwijl je cliënt streng gelovig is – of andersom. Cliënten zijn bovendien in veel opzichten afhankelijk van je. En ook dat is diversiteit.

Het is van belang na te denken over omgaan met diversiteit, maar het is nog belangrijker je (professioneel) handelen hierop af te stemmen. Kennis is niet voldoende, het komt op handelen aan.

Een sociaal werker moet vooral oog hebben voor de verschillen tussen mensen en zich hoeden voor generalisatie. Hij moet kunnen omgaan met diversiteit. Dat wil zeggen dat hij moet zien dat iedere psychiatrische patiënt een mens is met een eigen persoonlijkheid, autonomie en karakter. De patiënt is niet hetzelfde als zijn stoornis, of anders gezegd: hij is geen schizofreen, maar heeft schizofrenie, of hij is geen mongool, maar heeft het syndroom van Down. Dit is niet vergezocht of pietluttig, en het levert een wereld van verschil op, en vooral voor de sociaal werker is dat van groot belang. Voor een dokter kan het nuttig zijn zich te beperken tot de kwaal als zodanig, maar sociaal werkers hebben altijd te maken met een mens in een context. De toenemende rationalisatie van het sociaal werk maakt dat de mens gemakkelijk verdwijnt achter zijn diagnose of probleem en dat de relatie van het probleem met de omgeving niet meer gezien wordt. Of anders gezegd: dat de mens met een probleem gereduceerd wordt tot zijn probleem. Een sociaal werker is geen automonteur, hij is geen technicus, zelfs geen menskundig ingenieur. Begeleiden, ondersteunen en helpen omvatten veel meer dan een probleem oplossen. Sociaal werkers ondersteunen en helpen mensen bij het ontwikkelen en behouden van een menswaardig bestaan. Hoeveel cliënten van een sociaal werker nodig hebben wordt bepaald door wat er met hen aan de hand is en wat ze zelf kunnen, maar ook en vooral door wat ze zelf willen. Dat verschilt van mens tot mens. Niet iedere arme heeft meer geld nodig, niet iedere psychiatrische patiënt hoeft opgenomen te worden, niet iedereen met een verslaving moet van de straat, niet iedere oudere is hulpbehoevend en niet alle vaders en moeders zitten te wachten op opvoedingsondersteuning.

Acceptatie

Het valt niet mee om je steeds bewust te zijn van die verschillen en het is nog moeilijker om er rekening mee te houden. Waar trek je de grens in het contact met je cliënt, wat accepteert je en wat niet? Betekent het respecteren van een cliënt ook alles accepteren? Dat kan natuurlijk niet, maar wat dan? Is onvoorwaardelijke acceptatie wel mogelijk?

Hoe ga je om met een cliënt die normen en waarden praktiseert die haaks staan op de jouwe? Die zich laat leiden door de letter van de Koran of de Bijbel? Of die er voor jou bedenkelijke politieke ideeën op na houdt?

Het accepteren van mensen zoals ze zijn is een van basisregels van het sociaal werk. Voor een cliënt is dat ook moeilijk. Jij bent een vreemde voor hem, zeker in het begin, maar je verwacht dat hij je vertrouwt en accepteert. Lukt dat niet, dan wordt dat vaak aan de cliënt geweten, terwijl de sociaal werker zich ook zou moeten afvragen wat hij daar zelf aan heeft bijgedragen. Niet alleen de cliënt is anders, ook de sociaal werker is dat, in ieder geval ten opzichte van de cliënt.

Nuances

We zijn er zo langzamerhand wel achter dat de samenleving moeilijk of zelfs helemaal niet 'maakbaar' is. Dat geldt ook voor individuele mensen en zelfs voor kinderen. Mensen die denken dat ze in de opvoeding kinderen kunnen modelleren als een beeldje van klei, raken ongetwijfeld hevig teleurgesteld. Hoewel ouders dus maar betrekkelijke invloed kunnen uitoefenen op de ontwikkeling van hun kinderen, wordt er toch van ouders verwacht dat ze goede oppassende burgers van hen maken. Het samenspel tussen ouders en kinderen is ingewikkeld, vooral als kinderen ouder en zelfstandiger worden en meer invloeden verwerken. In discussies hierover zijn de nuances maar al te vaak zoek. De sociaal werker zal zich toch van deze nuances bewust moeten zijn. Zijn werkterrein, de moderne samenleving met zelfstandige burgers, is nu eenmaal niet eenduidig. Het is een wirwar van mensen en relaties en van instituties die daar enige richting aan proberen te geven.

Eigen kracht van cliënten

Het lijkt de impliciete opdracht aan de sociaal werker: zorg dat het met die mensen goed komt of dat ze zich beter gaan gedragen. Dat is een mooie opdracht, maar mensen verander je niet: dat zullen ze zelf moeten

doen. De sociaal werker kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren, niet meer en niet minder.

Natuurlijk, ouders hebben invloed op hun kinderen, zowel ten goede als ten kwade. Maar soms gaat het helemaal fout zonder dat ouders daar iets aan kunnen doen. En soms gaat het goed ondanks de ouders! Mensen, dus ook kinderen, hebben veel 'eigen kracht'. Hulpverleners en zeker beginnende hulpverleners zijn nogal eens geneigd die kracht te onderschatten of te veronachtzamen. Met de beste bedoelingen verhinderen ze dat cliënten hun eigen kracht gebruiken. In Nieuw-Zeeland is het een wettelijke verplichting eerst te proberen de eigen kracht van de familie aan te boren in een 'Eigen-Krachtconferentie' alvorens tot hulpverlening mag worden overgegaan. En dat blijkt te werken. Ook in Nederland zijn Eigen-Krachtconferenties in opkomst, maar hier zijn ze nog niet verplicht.

De drempel naar het welzijnswerk en vooral de hulpverlening moet om te voorkomen dat mensen zich eraan overleveren dus niet al te laag zijn. De filosoof Achterhuis liet al jaren geleden zien dat welzijnswerk mensen afhankelijk kan maken en steeds meer welzijnswerk (en hulpverlening) oproept. Het aanbod schept de vraag, met andere woorden. Zo zou het sociaal werk zichzelf in stand houden en steeds weer nieuwe problemen 'ontdekken' waaraan nodig iets gedaan moest worden (door het sociaal werk natuurlijk). Als gevolg hiervan zou een hele gesubsidieerde welzijns- en hulpverleningsindustrie zijn ontstaan.

Balanceren tussen ondersteunen en ingrijpen

Het is moeilijk om goed te bepalen wat cliënten zelf kunnen en wat sociaal werkers moeten doen. Sociaal werkers doen snel te veel, betuttelen en maken mensen afhankelijk, maar even snel doen ze te weinig en verwaarlozen ze mensen. De media bemoeien zich uitvoerig met het sociaal werk, wat aangeeft hoe groot de maatschappelijke betekenis van het sociaal werk is. Het heeft weinig zin daarover te klagen. De (vaak als negatief ervaren) aandacht hoort bij het werk. Hier goed mee omgaan is een professionele vaardigheid.

Sociaal werkers hebben de taak op zich genomen iets te doen voor en met mensen die hulp en steun nodig hebben om een volwaardig lid van de maatschappij te kunnen zijn. Maar als ze denken dat zij dat wel even zullen doen, komen ze meestal van een koude kermis thuis. Wat simpel lijkt, blijkt razend moeilijk. Mensen laten zich niet dwingen, ook niet in de goede richting. Succes is dan ook allerm minst verzekerd. Sociaal werkers mogen blij zijn met kleine stapjes vooruit en zullen rekening moeten houden met stappen achteruit. Het proces van begeleiden en hulpver-

lenen gaat helaas zelden recht op het doel af, maar verloopt soms chaotisch en schijnbaar ongeordend. Er gebeurt veel dat niet voorzien was, en de sociaal werker heeft daar maar betrekkelijke invloed op. Het effect van zijn bijsturen, meedenken, stimuleren en ingrijpen is meestal niet onmiddellijk duidelijk. Ook is vaak niet goed te zien wat de sociaal werker nu precies aan een behaald resultaat bijgedragen heeft. Op het eerste gezicht althans. Daarbij komt dat hij in een maatschappelijk krachtenveld werkt waarin de harde hand de laatste jaren aan populariteit wint. Keihard ingrijpen is populair, maar niet bewezen effectief. Straffen lucht kennelijk op en streng straffen bevredigt het rechtsgevoel van velen. Maar het maakt mensen niet beter. Straffen zijn zelfs meestal contraproductief. Dat betekent dat de sociaal werker eens te meer ook de maatschappelijke discussie aan moet gaan. En dat veronderstelt een hoge graad van professionaliteit.

Bescheidenheid

Dit alles maant tot bescheidenheid. Zowel in doelen en verwachtingen als in eisen. Het valt niet mee de cliënt de eer te geven als je zelf zo veel hebt moeten doen. Maar het resultaat telt en als dat goed is weegt het proces dat ertoe leidde minder. Bescheidenheid is een noodzakelijke deugd voor de sociaal werker, maar het moet geen valse bescheidenheid zijn. De sociaal werker is geen grijze dienaar van de maatschappij die alle vervelende klusjes geruisloos opknapt, alle straatjes schoonhoudt en iedereen tevreden stelt. Hij is ook geen Superman die op het juiste moment aan komt vliegen om nooit falende hulp te bieden. Zijn grote kracht is dat hij het beste in een cliënt naar boven weet te halen.

Respect en terughoudendheid

Veel sociaal werk en zeker hulpverlening vinden plaats in het privédo-
mein van de cliënten. Het is van belang je rekenschap te geven van het
feit dat je als sociaal werker zo intensief in het dagelijks leven van cliënten
doordringt. Naarmate je dit langer doet, krijgt het iets vanzelfsprekends.
Dat geldt ook voor de cliënten, zeker als het goed gaat en zij iets hebben
aan je aanwezigheid en je interventies. Het is echter verstandig en res-
pectvol om altijd enige afstand te bewaren. Soms is dat lastig, soms ook
verwarrend. Zeker bij het werken met kinderen is distantie vereist en je
moet je realiseren dat je niet hun vader of moeder bent. Dit valt niet mee,
zeker als het zo kwetsbare kind bedreigd is in zijn ontwikkeling of mis-
handeld wordt of als de ouders crimineel of ernstig verslaafd zijn of om

andere redenen niet in staat zijn hun kind op te voeden. Hulpverleners zijn geneigd om dan de regie over te nemen. Zo gaat alles op de korte termijn sneller en kost het minder moeite, maar op langere termijn bevestigt het de afhankelijkheid van de cliënt, die zich daar steeds meer naar zal gedragen en gaandeweg passiever en hulpbehoevender wordt. Zo houdt de hulpverlening zichzelf gemakkelijk in stand, en dat kan toch niet de bedoeling zijn.

Sociaal werkers zouden zich moeten beschouwen als ondersteuners van de cliënt. Dit is jammer genoeg niet altijd mogelijk. Maar het geeft wel de positie van de hulpverlener aan. Het is de bedoeling dat de cliënt het (zo nodig met ondersteuning) zelf doet en zelf verantwoordelijk blijft of wordt.

Het is ook niet zonder gevaar cliënten in je eigen privésfeer toe te laten, hoezeer zij daar ook van kunnen genieten. Ook hier is enige afstand houden gewenst. Zo gauw werk- en privésfeer door elkaar gaan lopen, doemen er allerlei problemen op. Ze hebben bijna allemaal te maken met afhankelijkheid.

De organisatie

In het sociaal werk is de cliënt zelden de opdrachtgever. Hij komt meestal via instanties in contact met een sociaal werker, die veelal in dienst is van een organisatie. Die legt vaak een manier van werken op, met allerlei procedures en protocollen. Het is soms moeilijk te zien dat die in het belang van de cliënt zijn en niet slechts de organisatie dienen (administratie, verslagen, vergaderingen!). En het kan voorkomen dat je iets moet doen wat naar jouw mening niet in het belang van de cliënt is. Realiseer je bij alle ongemak dat je de organisatie nodig hebt om je werk te kunnen doen. En dat je de organisatie kunt beïnvloeden. Beschouw jezelf niet alleen als een uitvoerder van het beleid, maar ook als een professional die een bijdrage levert aan de cliëntgerichtheid van de organisatie. Dat geldt natuurlijk voor de meer ervaren sociaal werkers, maar het is goed daar van het begin af aan oog voor te hebben. Veel organisaties rekenen ook op een actieve bijdrage van hun professionals.

Werken in teamverband

Sociaal werk is bijna altijd teamwerk. Lid zijn van een team betekent dat je je werk niet in je eentje hoeft te doen. Het team is de basis van waaruit je werkt. In veel werksoorten, zoals daghulp en residentiële hulpverle-

ning, neem je het werk steeds van elkaar over. Dat vergt een bijzondere manier van samenwerken.

Besluit

Sociaal werkers vind je in alle instellingen van de hulp- en dienstverlening en in het welzijnswerk. Ze werken meestal in dienst van een instelling, hoewel steeds meer zelfstandigen en onafhankelijke bureaus zich direct met de hulp- en dienstverlening en vooral indirect met coaching, begeleiding en na- en bijscholing van sociaal werkers bezighouden.

Sociaal werk is een veelzijdig beroep met vele functies. In de komende hoofdstukken wordt die veelzijdigheid concreet ingevuld. Elk hoofdstuk is op dezelfde manier opgebouwd en vormgegeven, zodat het werken met de verschillende doelgroepen goed te vergelijken is. Je zult veel overeenkomsten tegenkomen, maar ook veel verschillen. Je hebt gekozen voor een veelzijdig en boeiend, maar vooral noodzakelijk beroep. Cliënten en samenleving hebben je nodig.

Vragen en opdrachten

- 1 In deze inleiding wordt gesproken over professionaliteit. Wat wordt daar-
onder verstaan? En wat is normatieve professionaliteit?
- 2 Diversiteit is een lastig begrip. Kun je je vinden in de formuleringen in deze
inleiding?
- 3 Wat versta jij onder respect en hoe verhoudt zich dat tot wat er in deze in-
leiding over gezegd wordt?
- 4 Wat wordt verstaan onder evidence based practice?
- 5 Wat zijn jouw overwegingen om voor deze opleiding en dit beroep te kie-
zen?

Literatuur

- Bersselaar, V. van den (2009). *Bestaansethiek. Normatieve professionalisering en de ethiek van identiteits-, levens- en zingevingsvragen*. Amsterdam: SWP.
- Bersselaar, V. van den (2003). *Wetenschapsfilosofie in veelvoud. Fundamenten voor onderzoek en professioneel handelen*. Bussum: Coutinho.
- Kunneman, H. (2009). *Voorbij het dikke-ik*. Amsterdam: SWP.
- LOO-SPH (2009). *De creatieve professional: met afstand het meest nabij. Opleidingsprofiel en opleidingskwalificaties Sociaal Pedagogische Hulpverlening*. Amsterdam: SWP.
- Roos, S.R.L. de (2008). *Diagnostiek en planning in de hulpverlening. En dynamische cyclus*. Bussum: Coutinho.
- Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs (2008). *Vele takken, één stam. Kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen*. Amsterdam: SWP.
- Sennett, R. (2003). *Respect in een tijd van sociale ongelijkheid*. Amsterdam: By-blos.
- Spierts M. (2005). Een derde weg voor sociaal-culturele professionals. In G. van de Brink et al. (red.), *Beroepszeer. Waarom Nederland niet werkt*. Amsterdam: Boom.
- Vries, S. de (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.