



Essay Kwesties en keuzes in wijkgericht werken¹

Erik Jansen, Ard Sprinkhuizen, Lex Veldboer, Lisbeth Verharen, Vincent de Waal

1. Inleiding

Veruit de meeste Nederlandse gemeenten (87% volgens Van Arum & Schoorl, 2015) werken met enige vorm van een sociaal (wijk)team. Dit zijn in de regel breed samengestelde teams van professionals met verschillende expertises. De lokale opdracht aan deze teams kan verschillen, maar allen vervullen zij een belangrijke rol in de veranderingen die zijn ingezet met de invoering van de decentralisaties in het sociale domein (Wmo, Wet op Jeugdzorg, Participatiewet). Daarbij wordt meer accent gelegd op preventie, op een integrale aanpak, op het verbeteren van samenwerking tussen professionals en *last-but-not-least* op meer informele inzet en zelfredzaamheid en zelfregie, ook van burgers in kwetsbare posities. Het uiteindelijk doel is om iedereen in en bij de samenleving te betrekken, tot zijn recht te laten komen en de kwaliteit van leven van alle burgers te borgen. Langzamerhand wordt duidelijk hoe deze beleidsdoelen concreet vorm krijgen in de praktijk van alledag en welke kwesties zich daarbij aandienen.

De wijkteams zijn onderdeel van een complete systeem-innovatie in het sociale domein. In andere domeinen (zoals bij ruimtelijke ontwikkeling) wordt vaak eerst in relatief veilige experimenteerruimten via *trial-and-error* gesleuteld aan nieuwe werkwijzen (Raats, Majoor en Suurenbroek, 2016). In het sociale domein is echter in een aantal jaren en in een aantal stappen een compleet nieuw systeem van wijkgericht werken via wijkteams ingevoerd. Dat gaat kort na de invoering gepaard met veel gewenningsproblemen (vgl. Linders et al., 2016). In veel gevallen is het optimisme over het wijkgerichte werken echter nog onaangetast. Als het stof is neergedaald zal het werken in wijkteams de oude tegenstellingen overwinnen en zijn vruchten gaan afwerpen, is de gedachte.

Hoe plausibel is dit rotsvaste vertrouwen in wijkgericht werken als innovatieve aanpak in het sociale domein? Wie zijn licht opsteekt in het ruimtelijk domein, ziet dat bij experimenten in 'urban labs' en 'field labs' de gedachte van 'we lossen het als gelijkwaardige partijen samen op' vaak (te) optimistisch is. Volgens Bourdieu hebben bestaande belangen, machtsverhoudingen en institutionele patronen in een praktijk immers de neiging om te worden gereproduceerd, en zullen deze dus niet zomaar veranderen (zie ook de ervaringen van Raats, Majoor en Suurenbroek, 2016). De praktijk voegt zich dus lang niet altijd vanzelf naar de theorie.

¹ Dit essay vormt onderdeel van een uitgave over hetzelfde onderwerp die begin 2017 zal uitkomen. Opmerkingen in de tekst over de bundel verwijzen naar deze uitgave.

Met deze bundel willen we de lessen die in de praktijk worden geleerd overdraagbaar maken voor diegenen die zich willen verdiepen in de wijkteampraktijk. We hopen dat de dieper liggende vragen zullen inspireren tot een verdere ontwikkeling van wijkgerichte praktijken die burgers daadwerkelijk ondersteunen bij het leven van een leven dat zij zelf de moeite waard vinden. Dit essay is een beschouwing van de kwesties en keuzen die aan de orde komen in de artikelen in deze bundel en de betekenis daarvan voor de Werkplaatsen Sociaal Domein, professionals en de opleidingen.

2. Spanning tussen concepten en concepties

In dit essay pleiten we ervoor dat in het praktijkgericht onderzoek van de Werkplaatsen Sociaal Domein meer ruimte komt voor reflectieve bespiegelingen op de mogelijke spanning tussen concepten (abstracte beleidsbegrippen) en hun concepties (de concrete invulling die er door mensen aan wordt gegeven). De filosoof Rawls gebruikte dit onderscheid al (zie Rawls, 1971, p. 5) en deze benadering lijkt zich uitstekend te lenen om na te gaan hoe abstracte concepten zoals 'netwerksamenwerking', 'eigen regie' en 'uitgaan van eigen kracht' concrete invulling krijgen in de praktijk van wijkteams. In het sociale domein staat het werk van Lipsky (1980) het meest in deze traditie. Lipsky keek hoe uitvoerende 'street level' professionals op de werkvloer gestalte geven aan hooggestemd beleid.

Om beter zicht te krijgen op de mogelijke spanningen tussen concept en concepties hebben we een aantal auteurs – allen verbonden aan een Werkplaats Sociaal Domein – gevraagd dieper in te gaan op de kwesties en keuzes waar professionals in wijkteams mee worstelen. Welke dilemma's spelen er, welke spanningen zijn er, wat zijn de ingewikkelde kwesties, en hoe gaan professionals daarmee om? Wie de gebundelde bijdragen overziet, merkt dat de auteurs vaak op het knooppunt staan tussen enerzijds optimisme over abstracte concepten zoals netwerkoplossingen of 'co-creatie met de civil society' en anderzijds met een soort 'nieuw realisme' kijken naar de nieuwe praktijken (concepties) in wijkteams. Die ambivalente houding past naar onze mening goed bij de posities van de werkplaatsen. En daar binnen past het ook om soms ambigue te zijn over de centrale concepten. Monique Kremer benadrukte recent in haar oratie dat de huidige dominante concepten vaak gaan over 'zelf' of 'eigen' en vraagt zich af waar in het sociale werk het concept 'verbinden' is gebleven (Kremer, 2016). Enige twijfel over de eenzijdige nadruk op de huidige dominante concepten klinkt ook door in de bijdragen voor deze bundel.

De Werkplaatsen Sociaal Domein komen voort uit de Wmo-werkplaatsen en zijn in opdracht van het Ministerie van VWS vanaf 2010 ingericht om de transformaties in het sociaal domein met kennis en onderzoek te ondersteunen. In deze werkplaatsen wordt door hogescholelen in samenwerking met lokale partners praktijkgericht onderzoek verricht waarbij in veel gevallen een sterke nadruk ligt op het al doende leren en al lerend ontwikkelen van een lokaal passende en adequate wijkgerichte aanpak. Het idee daarbij is dat de werkplaatsen zich onderscheiden, omdat zij als onderzoekspartner of *critical friend* een wat vrijere positie innemen in de lokale praktijk en zij daarmee vanuit een intermediaire positie een mooi uitkijkpunt hebben over de ontwikkelde en te ontwikkelen praktijken. Bovendien kunnen ze via de lectoraten die deelnemen in de werkplaatsen kennis snel delen met studenten, de professionals van morgen.

We willen hier graag bepleiten dat op het continuüm tussen onderzoekspartner en *critical friend*, de lectoren en onderzoekers deze laatstgenoemde rol in de werkplaatsen wat prominenter oppakken. In de huidige werkwijze domineert het perspectief van loyale onderzoekspartner nog sterk. En natuurlijk heeft dat ook veel opgeleverd. Door hun betrokkenheid bij de lokale professionele praktijken hebben vele lectoren, onderzoekers, docenten en studenten hun bijdrage geleverd in een kennisproces zij-aan-zij met lokale professionals, bewoners en beleidsmakers. Er zijn onderzoeks- en ontwikkeltrajecten voor ‘actieve’ burgers, maar ook voor ‘stille’ professionals (Spierts, 2014) die vaak via stilzwijgende handelingskennis (tacit knowledge) en hardnekkig volhouden, verbeteringen proberen te realiseren voor de meest kwetsbare Nederlanders. Juist het achterhalen van zowel de formele als de informele denkwijzen en het in kaart brengen van het handelingsrepertoire en de daarvoor benodigde en beschikbare handelingsruimte is een sleutelvraagstuk voor veel werkplaatsen. Deze centrale plaats voor de studie van professionele agency hangt ook nauw samen met het beleidsadagium dat professionals in wijkteams ruimte moeten krijgen om eigen beoordelingen en afwegingen te maken. Maar juist hier wringt vaak de schoen en zien we dat het concept van handelingsvrijheid in de praktijk soms andere concepties krijgt. Professionals hebben wel meer verantwoordelijkheid gekregen, maar niet per se meer mandaat (Tonkens, 2016). Ook in sociale wijkteams, als dominante praktijkinvulling van het wijkgericht werken, zijn de bestaande machtsverhoudingen niet zomaar uit de wereld. Juist vanwege dit soort ‘ontnuchteringen’ is het van belang om de rol van *critical friend* op te pakken en nader in te zoomen op de dieperliggende kwesties en keuzes waar betrokkenen bij het wijkgericht werken tegenaan lopen en die vorm en inhoud geven aan de huidige praktijk van sociale arrangementen.

3. Praktijken tussen denken en doen

De kwesties en keuzes waar de *street-level* partijen voor staan openbaren zich in de lokale wijkteampraktijken. Het zijn worstelingen die soms hardnekkige problemen betreffen – zoals het bevorderen van zelfredzaamheid en ondersteuning door nabije netwerken – in situaties die nauwelijks aanknopingspunten voor oplossingen lijken te bieden.

De belofte van de decentralisaties is dat breed opgeleide professionals met een in de lokale situatie ingebedde expertise toch een antwoord op die problemen weten te vinden. Ze dienen daarvoor idealiter over een combinatie van ambachtelijkheid en praktische wijsheid en ervaringskennis te beschikken. Deze combinatie van expertises, door Aristoteles ooit omschreven als *technè* en *phronesis* is moeilijk los van zijn context over te brengen door oefening of training of louter door het leren van een methodiek of werkwijze (Flyvbjerg, 2001). Als de begeleiding van wijkteams iets laat zien is het dat basistrainingen voor wijkteamleden doorgaans over inhoudelijke thema's of organisatorische aspecten gaan (de WAT- en de HOE-vragen), maar dat veel worsteling tijdens het werken in de praktijk draait om meer ethische en normatieve aspecten van het werken in een wijkteam (WAAROM-vragen). Deze ethische en normatieve vragen komen altijd voort uit specifieke casuïstiek waar een professional in het hier en nu tegenaan loopt en ze onderstrepen de normatieve professionaliteit die nodig is voor het werken in het sociale domein. Tegelijk zien we dat in veel praktijken het wijkgericht werken erg instrumenteel wordt aangevlogen vanuit het idee dat, als wijkteamleden specifieke technieken en methodieken leren en het geheel efficiënt wordt georganiseerd, sociale transformatie zich als vanzelf zal voltrekken. Dat deze aanname te kort door de bocht is en in de praktijk geen stand houdt zal elke wijkprofessional kunnen beamen. Weten hoe je handelt en wat dat handelen moet zijn is namelijk onlosmakelijk verbonden met het effect

dat je met dat handelen wil bereiken, hetgeen een antwoord op de vraag naar het waarom vergt.

Het artikel van De Waal (2016) in deze bundel laat zien welke methoden worden gehanteerd, welke patronen in de praktijkkeuzes door gemeenten worden ontwikkeld en wat de opbrengsten zijn van de verschillende werkwijzen tot dusver. Enerzijds brengt het werken in wijkteams een grotere nadruk op maatwerk en kleinschaligheid met zich mee. Het sociaal werk krijgt immers de ruimte voor een eigen *couleur locale*: per verzorgingsstad of zelfs per wijk kunnen de arrangementen gaan variëren. Dit vraagt om een goede kennis van lokale condities en om een goed samenspel met uiteenlopende formele en informele partijen. Anderzijds wordt het veranderende beroepsbeeld ook gekenmerkt door een toegenomen belang dat de professional een integraal beeld heeft van waar het beroep voor staat. Dit doet een belangrijk appel op het vermogen van professionals om zich als persoon onderdeel te kunnen voelen van een groter geheel en zich daarnaar te kunnen gedragen. Dit vermogen is essentieel maar moet wel opgedaan worden (zie ook Nussbaum, 2010). De inrichting van de (gemeentelijke) systemen en de praktijken in het werkveld geven daar niet vanzelfsprekend aanleiding toe.

De grote zaken kunnen zien in het kleine, het grote geheel kunnen duiden als context van de individuele casus, de achterliggende kwesties kunnen hanteren in de lokale problematiek, is echter bij uitstek wat van wijkteamprofessionals wordt gevraagd. Je als professional adequaat zien te verhouden tot maatschappelijke ontwikkelingen en je professionele repertoire in dat licht verder ontwikkelen, vormt een ambachtelijke opgave die in principe voor elk zichzelf respecterende beroepsgroep geldt. Om die reden is het van belang dat we zicht krijgen op die grote zaken, de kwesties die onder de oppervlakte van het dagelijks werk liggen. In de volgende paragraaf gaan we in op een paar belangrijke kwesties zoals die zich openbaarden in de praktijk van zes jaar Wmo-werkplaatsen.

4. De kwesties

De kwesties waar we de aandacht op willen vestigen zijn voortgekomen uit dialoogsessies met vertegenwoordigers van de 14 Wmo-werkplaatsen (de huidige Werkplaatsen Sociaal Domein) die als getuigen in de zich ontwikkelende nieuwe praktijken hebben opgetreden. Het gaat om zeven kwesties:

1. Beleidssturing
2. Het perspectief van de burgers
3. Generalist versus specialist
4. Het spanningsveld tussen formele en informele netwerken.
5. De ethisch-normatieve kant van het werken in sociale wijkteams
6. Het transformatieve karakter van de processen
7. Het evalueren van de effecten van het wijkgericht werken.

Deze kwesties kwamen naar voren en werden (h)erkend door de deelnemende onderzoekers aan de dialoog. Hiermee pretenderen we niet dat we volledig zijn: het betreft uiteraard een selectie van alle mogelijke thematieken die een rol spelen in het ontwikkelen van een wijkgerichte benadering. Deze selectie is echter wel gemaakt op basis van collectieve inzichten door relatief goed ingewijden met een ruime spreiding over de Nederlandse wijkteampraktijken. Bovendien betreft het kwesties die breed geldend zijn zodanig dat zij niet kapitaliseren op de specifieke kenmerken van een lokale context: ze zijn potentieel relevant voor

elke wijkgerichte praktijk. De kwesties 4, 5 en 6 worden nader uitgewerkt in aparte bijdragen in deze bundel.

Ad 1. Beleidssturing

De eerste belangrijke achtergrondkwestie van het wijkgericht werken is de *beleidssturing*. Hoe worden de wijkteams eigenlijk gepositioneerd in het lokale maatschappelijk veld? Wie fungeert als opdrachtgever en waarom? Hoe wordt omgegaan met bestuurlijke complexiteit? En welke rol spelen bekostigingsmodellen hierin? Deze en andere vragen hebben een grote invloed op het functioneren van de wijkteams in de praktijk, maar worden vaak beantwoord zonder die concrete praktijk erin te betrekken. De betreffende kwestie is eigenlijk niet te beantwoorden zonder positie te kiezen over de vraag bij wie het primaat ligt ten aanzien van prioritering van middelen en doelen. Meest voor de hand liggend is netwerksturing als governance-principe, waarbij alle netwerkpartners in overleg met elkaar tot de vereiste sturing op het geheel komen. Dit is echter een principe dat in veel gemeenten geen gemeengoed is. Vaak worden nog modellen gebruikt die te herleiden zijn tot de principes van New Public Management. Daarnaast is het zo dat veel gemeenten, financiers (bijvoorbeeld zorgverzekeraars) én maatschappelijke organisaties ingesleten routines hebben die te weerbarstig zijn om zomaar om te gooien. Het is zeer twijfelachtig of deze representanten van stuurkracht hun centrale regierol kunnen waarmaken en of er niet een meer inductieve, en van onderaf gedreven, leefwereldlogica nodig is waarin zij een meer faciliterende en symmetrische rol op zich nemen (zie Stam, et al., 2012, p.80). De praktijk laat echter zien dat symmetrie in de verhoudingen binnen een netwerk vaak sterk varieert. Ook in naam kan dan wel netwerksturing worden beleden, maar in de praktijk kan het goed zijn dat één actor in het netwerk, bijvoorbeeld een gemeente, dominant is en daarmee bepalend voor de koers die in het netwerk wordt gevaren. Dat brengt vaak een focus op een specifiek perspectief en de bijbehorende belangen met zich mee. Voor professionals kan dat betekenen dat ze enerzijds worden aangesproken op hun professionele agency en dat ze anderzijds impliciet gebonden zijn aan bestaande kaders en geacht worden puur instrumenteel beleid uit te voeren. Waarbij aangetekend zij, dat nogal wat professionals zich juist bij dit laatste thuis voelen.

Ad 2. Het perspectief van burgers

Een tweede belangrijke kwestie heeft betrekking op het *perspectief van burgers* zelf. Wat vinden burgers zelf eigenlijk van de ingezette transformatie? Een veelgehoorde klacht is dat het uiteindelijk alleen maar om een bezuiniging gaat. Daarnaast vinden burgers doorgaans dat veel (zware) zorg categorisch bij professionals thuis hoort. In een dergelijk narratief worden de overheid en het maatschappelijk middenveld nadrukkelijk tegenover de bewoners gepositioneerd als waren zij tegenstanders. Maar levert de transformatie burgers eigenlijk ook nog iets op bezien vanuit hun eigen leefwereld en gemeten in een vergroting van het welzijn? Of gaat het puur om een collectieve operatie om de kosten te drukken? En wat behelst dat welzijn dan, en wie bepaalt de definitie van wat welzijn is? Het benutten van ervaringsdeskundigheid en het mogelijk maken van participatie in zorg en ondersteuning door burgers zelf past in een trend die de laatste jaren is toegenomen. Deze trend heeft te maken met doelmatigheid: de kwaliteit van zorg en ondersteuning neemt toe als het perspectief van de mensen die deze ontvangen van begin af aan wordt meegenomen in ontwerp en uitvoering ervan. Maar er zit ook een ethische kant aan, aangezien het als basisrecht gezien kan worden dat mensen mede invloed moeten kunnen uitoefenen op alles wat hen aangaat.

Waar in de praktijk het argument van doelmatigheid nog wel wordt gehoord, is daadwerkelijke deelname in woord en of daad van burgers in processen en structuren die hun leefwereld aangaan vaak ver te zoeken, laat staan dat dat op grond van ethische argumenten zou gebeuren. En dan hebben we het nog niet eens over verankering van participatie in de werkprocessen en handelingsroutines van professionals.

Ad 3. Generalist versus specialist

Een belangrijk dilemma dat zich in de praktijk voordoet heeft betrekking op de vraag welke expertise nodig is binnen de sociale wijkteams. Van verschillende kanten wordt bepleit dat er specifieke expertise nodig is binnen deze teams (bijvoorbeeld op het terrein van schuldhulpverlening of psychische problematiek onder jongeren) en dat de huidige nadruk op generalistisch werken in de praktijk op grenzen stuit. De vraag wat 'generalisten' zijn, welke opleidings- en ervaringsachtergrond ze dienen te hebben, is in veel teams nog niet afdoende beantwoord. Aan de andere kant kunnen ook vragen gesteld worden bij de steeds terugkerende roep om 'vakspecialisten': beschikken deze in voldoende mate over een generalistische blik, zijn ze gericht op preventie en op de leefomgeving en de sociale context (het gebied, de wijk) van burgers? In de evaluatie van het wijk- en gebiedsgericht werken zal dus ook aandacht uit moeten gaan naar (1) de vraag welke samenstelling van expertise (aanwezig in het gehele wijkteam) het beste werkt voor het betreffende gebied of de wijk en (2) welke wijze van coaching en begeleiding van het team bijdraagt aan de ontwikkeling van nieuwe vormen van interprofessioneel werken.

Ad 4. Het spanningsveld tussen formele en informele netwerken.

Daaraan gerelateerd is de vierde kwestie: *het spanningsveld tussen formele en informele netwerken*. Hoewel de sociale wijkteams expliciet de opdracht hebben om samenwerking met de informele netwerken in de wijk te zoeken en de sociale cohesie te versterken, blijkt dat makkelijker gezegd dan gedaan. Het gaat hier onder andere om vragen als: Met wie wordt door de wijkteams wel samengewerkt? En hoe worden daarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden verdeeld? Wie wordt geacht initiatief te nemen? Een eerste bevinding is dat door de zwaarte van de casuïstiek vaak aan hulpverlening prioriteit wordt gegeven boven samenwerking met sociale verbanden. Als daadwerkelijk wordt beoogd om het ideaal van (horizontale) gelijkwaardige relaties als uitgangspunt te nemen, vereist dat nieuwe vormen van overleg tussen stakeholders. Partijen zouden idealiter in gelijkwaardigheid (via deliberatie) moeten kunnen vaststellen welk type samenwerking ze willen in de wijkzorg (informele zorg als aanvullend, of gelijk aan professionele zorg etc). Maar ook dan zullen waarschijnlijk nog opvattingen en werkwijzen blijven schuren. Dit raakt vraagstukken als professionele identiteit, kwaliteit en handelingsbekwaamheid.

Ad 5. De ethisch-normatieve kant van het werken in sociale wijkteams

Ten vijfde is de *ethisch-normatieve kant* van het werken in sociale wijkteams een centrale kwestie. Vanuit beleidskaders wordt van wijkteamprofessionals gevraagd om anders te werken, namelijk wijkgericht en vanuit de eigen kracht van bewoners. Er worden echter beleidsaannames gedaan die nogal wat ethisch-normatieve vragen oproepen. Is participatie vanuit eigen kracht eigenlijk wel voor iedereen weggelegd? En zo nee, introduceert een accent op participatie dan niet nieuwe ongelijkheden die in strijd zijn met gebruikelijke ideeën over sociale rechtvaardigheid? Wat is de rol van de sociale professional als dergelijke kwesties in de

praktijk naar voren komen? Andere rollen en bijbehorende spelregels zijn meer dan het uitvoeren van nieuwe scripts, ze brengen nieuwe verhoudingen en nieuwe logica's met zich mee (zie ook Linders, et al., 2016). Dit vraagt om een herbezinning op de professionele identiteit van het sociaal werk, die meer in het teken moet komen te staan van de sociale kernwaarden waarmee sociale professionals beter worden ondersteund om in de praktijk kleur te bekennen. Daaruit ontstaan spanningen tussen de bestuurlijke opdracht en de professionele identiteit. Tegelijk zien we dat wijkprofessionals, onder invloed van onder andere werkdruk en bureaucratische ontwikkelingen, eerder naar een instrumentele opvatting van hun werk neigen dan dat ze in staat zijn een sociaalkritische houding aan te nemen ten aanzien van het beleid en de kaders waarbinnen ze hun werk moeten doen.

Ad 6. Het transformatieve karakter van de processen

De zesde kwestie betreft het *transformatieve karakter* van de processen: duurzaam veranderen vraagt leerinspanning van alle betrokkenen. Het wijkgericht werken vereist in de meeste gevallen ander gedrag van actoren in de netwerken. Wat wordt beoogd is dus een cultuuromslag waarin zowel denken als doen van alle betrokkenen aan fundamentele verandering onderhevig is. Hoe organiseer je dergelijke transformatieprocessen? Wie dient erin betrokken te worden? Wat zijn essentiële rollen? Wat is een gezonde voedingsbodem voor een integraal leerproces? Hierin dienen keuzes gemaakt te worden, die in de praktijk evenwel niet altijd ten gunste van het leerproces uitpakken en daarmee een bedreiging vormen voor een succesvolle sociale transformatie. Nog los van het gegeven dat transformatieve leerprocessen de beste kans bieden op duurzame sociale verandering, zijn deze processen in overeenstemming met principes van empowerment en persoonlijke groei waarbij het actorschap van de betrokkenen, in dit geval professionals maar zeker ook burgers, wordt vergroot. Door continu te leren, ontwikkelen betrokkenen hun adaptief vermogen en handelings- en zijnsmogelijkheden. Dit kan met methoden als actieleren en leren-door-doen. Daarmee wordt hun grip op de wereld vergroot en dat kan worden gezien als een vergroting van het welbevinden zeker als die wereld steeds complexer wordt (Bauman, 2007). Wat is dan het effect van het wegbezuinigen van gelegenheden tot leren omwille van het halen van een hogere caseload?

Ad 7. De effecten van het wijkgericht werken evalueren.

De zevende centrale kwestie heeft betrekking op de wijze waarop we *de effecten van het wijkgericht werken evalueren*. Daarvoor is het belangrijk om een goed beeld te hebben van wat beschouwd wordt als welbevinden en kwaliteit van leven. Op grond van de economische kant van de transformatie van zorg en welzijn wordt al snel overgegaan tot het vertalen van welzijnseffecten in termen van geld, al dan niet in de vorm van bespaarde zorguitgaven. Hoewel met die aanpak aardige resultaten worden geboekt, niet in de laatste plaats omdat het gesprek over maatschappelijke waarde meer centraal kan worden gevoerd, blijft de conceptuele angel in de evaluatiekwestie aanwezig: hoe weeg je verschillende welzijnseffecten op verschillende domeinen om tot een aggregatiemaat te komen? Door het SCP worden dergelijke meervoudige evaluaties verzorgd (zie de publicaties ten aanzien van de sociale staat van Nederland), maar deze spelen in de dagelijkse gemeentelijke praktijken van het wijkgericht werken nauwelijks een rol. Je komt er echter niet uit door simpelweg rationeel verschillende alternatieven economisch af te wegen, aangezien welbevinden fundamenteel meervoudig is en vele welzijnseffecten niet-commensurabel zijn, dat wil zeggen: je kunt de alter-

natieven niet in termen van elkaar uitdrukken, noch ze beiden in termen van een derde uitdrukken, zoals geld. De uiteindelijke waardering is immers persoonsafhankelijk en dus moeilijk zo niet onmogelijk te vergelijken (zie ook Sen, 2009). Monetarisering is daarbij een praktische en instrumentele oplossing, maar het is de vraag of dat voldoende recht doet aan de complexiteit van de sociale werkelijkheid en de diversiteit van menselijke levens. Bovendien ligt bij het evalueren instrumenteel reductionisme op de loer: zo kan gebruik van de zelfredzaamheidsmatrix of het voeren van keukentafelgesprekken, of het bijhouden van een registratiesysteem verworden tot een doel op zichzelf in plaats van dat het een hulpmiddel is in het bevorderen van kwaliteit van leven.

5. De keuzes

Bovenstaande kwesties duiken in vele gedaanten op in de dagelijkse werkelijkheid van het wijkgericht werken. Ze zijn echter in aard uiterst fundamenteel en kunnen niet in die dagelijkse werkelijkheid worden opgelost, simpelweg omdat ze geen rationele keuzes weerspiegelen: ze vereisen fundamentele reflectie waarbij een kritische blik en dialoog over normatief-ethische posities noodzakelijk is.

Wij pleiten dan ook voor een wijkprofessional die zich kritisch verhoudt tot de sociale transformaties door aandacht te hebben voor de fundamentele vraagstukken die spelen bij het werken in het sociaal domein. Men kan zich afvragen of die vraagstukken er niet altijd zijn geweest en er altijd zullen zijn, juist omdat ze niet rationeel op te lossen zijn, maar normatief-ethische reflectie vergen. Daarbij constateren we verschillende spanningsvelden tussen de daadwerkelijke invulling van een concept versus de beleidsterm en de beleidsretoriek die er omheen hangt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het concept inclusie en de wijze waarop deze beleidsterm soms hol lijkt in het gebruik. Maar het speelt ook rond de term "eigen kracht" of "gemeenschap". In veel beleidsstukken maar ook vak-bijdragen worden deze concepten gebruikt, zonder dat er precies wordt gedefinieerd wat eronder wordt verstaan. Niemand zal het oneens zijn met de uitspraak "uitgaan van de eigen kracht van mensen", maar zolang er in beleid niet wordt gedefinieerd wat daaronder wordt verstaan, oftewel welke conceptie van eigen kracht wordt bedoeld, kan de invulling sterk verschillen en zijn fundamentele kwesties nog niet opgelost of verhelderd. Dit geldt evenzeer voor het begrip "ondersteuning door de gemeenschap". Dit zijn mobiliserende begrippen, die retorisch sterk zijn, maar bij nadere invulling hun bredere appelwaarde kunnen verliezen. Hoewel beleidstermen een andere functie hebben dan professionele operationaliseringen, schort het vaak juist aan tijd en ruimte om deze operationalisering adequaat vorm te geven. Onherroepelijk loopt iemand, professioneel of als vrijwilliger, in het sociaal domein tegen deze kwesties aan in de vorm van keuzes die concreet en acuut moeten worden gemaakt. En die keuzes blijken dan vaak normatief van aard met een veel groter bereik dan op het eerste gezicht zichtbaar is: frontliniewerkers zoals wijkteamleden worden genoodzaakt om in de realiteit van alledag hun handelen af te stemmen op wat op dat moment het beste lijkt. Dat ze daarmee uitgestelde ethische keuzes maken zal hen niet altijd even helder zijn, laat staan dat anderen er het belang van inzien. Elke ontwerpkeuze in het al doende creëren van een nieuwe wijkgerichte praktijk kan dus ook altijd een ethische keuze zijn. Het ethische niveau blijkt daarmee onlosmakelijk verbonden met het praktische niveau.

6. Wijkgerichte professionals als ontwerpers van normatieve standaarden

De kwesties en keuzes waar professionals in ontwerp en uitvoering van hun wijkgerichte praktijken mee te maken krijgen, hebben een groter belang dan alleen op het niveau van hun beroepsmatig handelen. Wijkgerichte professionals krijgen daarmee namelijk ook een grotere dan vermoede rol als ontwerper van normatieve standaarden in het sociaal domein.

Dit betreft een verantwoordelijke taak, maar het biedt vooral ook perspectieven. Het legt een nadruk op het handelen van de sociale professional, of de professional in het sociale domein, als ethisch en normatief gedrag (zie ook het artikel van Hoijtink, Jager Vreugdenhil & De Jonge in deze bundel). Dit handelen van sociale professionals weerspiegelt in feite de wijze waarop we in onze samenleving omgaan met zwakte, beperking en hulpbehoefendheid. Een puur instrumentele benadering van wijkgericht werken als uitvoering van sociaal beleid waarbij de kwesties en keuzes die in dit boek aan de orde zijn gekomen worden omzeild, kan dus niet alleen de sociale sector worden aangerekend. Als de kwesties en keuzes in de beleidsretoriek zijn weggeredeneerd, lijken ze misschien verdwenen, maar zullen ze in de lokale sociale praktijken weer tevoorschijn komen. En dan is het aan sociale professionals, samen met de Werkplaatsen Sociaal Domein, om deze kwesties en keuzes opnieuw te signaleren en aan de orde te stellen, zodat het debat erover publiek gevoerd kan worden. Dit vereist echter wel dat sociaal professionals of eigenlijk alle professionals die zich in het sociale domein begeven zich tot in hun vezels bewust zijn van de ethische kwesties en keuzes die zij in hun praktijk tegen kunnen komen en daar met competent en gepast handelen op reageren. Ook als dat desnoods betekent: de opdracht teruggeven als deze onverantwoord is.

Eenzijds vraagt bovenstaande dat er binnen opleidingen ruim voldoende aandacht is voor ethische vorming. Anderzijds betekent het ook dat professionals die uit andere tradities dan sociaal werk komen niet vanzelfsprekend dit kader delen. Een sterke normatieve basis is essentieel om het werk als wijkgericht professional adequaat te kunnen uitvoeren. Om als wijkgericht professional te kunnen werken volstaat het niet om competent te zijn in de regels en de universele wetmatigheden van de gehanteerde methodieken en technieken, maar is het essentieel dat er zich een vorm van meesterschap kan ontwikkelen waarbij de professional situationele en normatieve inschattingen kan maken in elke casus die in de wijkpraktijk kan voorkomen. Met andere woorden: van wijkgerichte professionals wordt gevraagd dat zij de fundamentele kwesties herkennen en de juiste keuzes weten te maken, in het belang van hun cliënten, vitale gemeenschappen en van een leefbare en veerkrachtige samenleving als geheel.

Literatuur

- Arum, S. van & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie.
- Bauman, Z. (2007). *Liquid times: Living in an age of uncertainty*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Flyvbjerg, B. (2001). *Making social science matter: Why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge University Press.
- Kremer, M. (2016). *Een verbindende verzorgingsstaat: over burgerschap, zorg en (super)diversiteit*. Oratie uitgesproken op 7 oktober, Universiteit van Amsterdam.
- Linders, L., Feringa, D., Potting, M., & Jager-Vreugdenhil, M. (red) (2016). *Tussen regels en vertrouwen: veranderende rollen in de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Van Gennep.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Nussbaum, M. (2012). *Not for profit: why democracy needs the humanities*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rawls, J. (1999). *A theory of justice, revised edition*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Raats, K., Majoor, S., & Suurenbroek, F. (2016). Achtergrond - Ruimtelijke experimenten: leren van fieldlabs. *Rooilijn*, 49(4), 239-247.
- Sen, A. (2009). *The idea of justice*. Cambridge, Mass.: Belknap Press/Harvard University Press.
- Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat: Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals*. Amsterdam: Van Gennep.
- Stam, M., Jansen, D., De Jong, C., & Räkens, M. (2012). *Outreaching besturen in tijden van transitie*. Utrecht: MOVISIE, Wmo-werkplaatsen.
- Tonkens, E. (2016). *Roeping, gezag en loyaliteit: de publieke sector na het neoliberalisme*. Oratie uitgesproken op 29 april, Universiteit voor Humanistiek.
- Waal, V. de (2016). *Sociale (wijk)teams onderzocht: zicht op ontwikkelingen en knelpunten*. Hogeschool Utrecht: Wmo-werkplaatsen.

Auteurs

Erik Jansen is associate lector Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief aan Kenniscentrum HAN SOCIAAL van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Hij is verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Nijmegen. Zijn onderzoeksinteresses betreffen onder andere formeel-informele samenwerking, welbevinden als vrijheid vanuit de capability benadering, sociale leerprocessen en systeemtransformatie. Methodologisch heeft hij daarbij een voorkeur voor narratieve methoden en actieonderzoek.

Ard Sprinkhuizen is associate lector Maatschappelijk Werk aan de Hogeschool Inholland. Vanaf 1990 werkte hij als onderzoeker bij de Universiteit Utrecht, NIZW en Movisie, met als aandachtsgebied de veranderingen in de verzorgingsstaat en de inrichting van de lokale sociale infrastructuur en het methodisch handelen van sociaal werkers. Het lectoraat Maatschappelijk Werk en de verbonden Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland hebben als specifiek aandachtsveld in hun onderzoek en kennisontwikkeling de 'voorkant' van maatschappelijke ondersteuning, hulp en dienstverlening: de rol van preventie, vroegsignalering en 'lichte interventies'. Veel onderzoek wordt gedaan naar het functioneren van sociale teams en de (grenzen aan) generalistisch sociaal werk.

Lex Veldboer is sinds 2016 programmaleider van het lectoraat Outreachend Werken en Innoveren, dat is verbonden aan het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI/Hogeschool van Amsterdam). Tevens is hij penvoerder van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving. Zijn aandacht gaat uit naar de vraag hoe de huidige dominante concepten in het sociale domein - zoals eigen kracht, zelfregie, nabijheid, netwerksamenwerking, samenwerking formeel-informeel - in de praktijk invulling krijgen door (wijkteam)professionals en sociale verbanden.

Lisbeth Verharen is lector Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief bij het Kenniscentrum HAN SOCIAAL van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Tevens is zij penvoerder van de Werkplaats Sociaal Domein Nijmegen. Zij richt zich op de veranderingen in het sociaal domein, in het bijzonder de samenwerking tussen informele en formele netwerken en tussen zorg en welzijn met als doel het versterken van samenredzaamheid. Verharen is opgeleid als maatschappelijk werker, studeerde Algemene Sociale Wetenschappen en promoveerde op een onderzoek in het medisch-maatschappelijk werk aan de Universiteit voor Humanistiek. Ze werkte als maatschappelijk werker, docent en onderzoeker. Ze is bestuurslid van de Marie Kamphuis Stichting en lid van de wetenschappelijke adviesraad van de Beroepsvereniging van Professionals in het Sociaal Werk (BPSW).

Vincent de Waal is als docent verbonden aan het Instituut Social Work van Hogeschool Utrecht en als senior-onderzoeker werkzaam bij het lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning van het Kenniscentrum Sociale Innovatie. Hij is projectleider geïntegreerd wijkgericht werken bij de Werkplaats Sociaal Domein Utrecht en maakt deel uit van het Kennisplatform Utrecht Sociaal. Momenteel verricht hij onderzoek naar sociale (wijk)teams en de rol van teamleiders. Zijn docentschap en publicaties concentreren zich op (ped)agogiek, lokaal sociaal beleid en de beroepsinnovatie van professionals in het sociaal-cultureel domein. Hij promoveerde in 2014 op een onderzoek naar de rol van middenmanagers binnen welzijnsorganisaties.