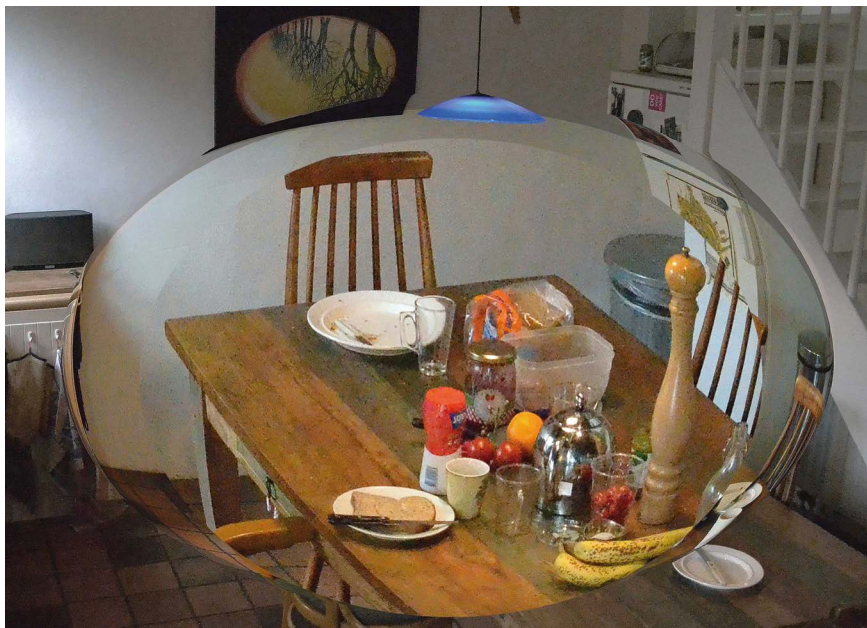


De Dynamiek van Social Work

Het gewone onder een vergrootglas



Lilian Linders

When the individual has no belief in his own act and no ultimate concern with the beliefs of his audience, we may call him cynical, reserving the term sincere for individuals who believe in the impression fostered by their own performance. It should be understood that the cynic, with all his professional disinvolvement, may obtain unprofessional pleasures from his masquerade, experiencing a kind of gleeful spiritual aggression from the fact that he can toy at will with something his audience must take seriously.

(Goffman, 1956, p.10).

De Dynamiek van Social Work

Het gewone onder een vergrootglas

Lectorale rede, in verkorte vorm uitgesproken bij de aanvaarding van de functie van lector Beroepsinnovatie Social Work aan de Fontys Hogeschool Sociale Studies op 12 december 2014.

Dr. Lilian Linders



Uitgever: Fontys Hogescholen

Ontwerp: Grafische Producties Fontys

Foto's: Gijsbert Smit

Tekstredactie: Esther Wouters

Het is toegestaan om deze uitgave te kopiëren, distribueren, vertonen en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken dat op dit werk is gebaseerd zolang dit geen commerciële doeleinden heeft en uitsluitend als de auteur vermeld wordt:

Lilian Linders / Fontys Hogeschool Sociale Studies.



Inhoudsopgave

Inleiding: Het gewone onder een vergrootglas	4
1. Ontwikkelingen in de context van Social Work	7
1.1. Veranderende visie van de overheid op burgerschap	8
1.2 Burgers in beweging.....	9
1.3 Werkveld in beweging.....	10
2. De Dynamiek van Social Work	13
2.1 Sociale interactie: het dagelijkse leven onder de loep.....	13
2.2 Wat mensen beweegt.....	14
2.3 Veranderende professionaliteit	15
3. Het onderzoek van het lectoraat	17
3.1 De onderzoekende professional	18
3.2 Focus: het delen van professionele verantwoordelijkheid	19
3.3 Een model voor rolicentificatie	21
3.4 Lopend onderzoek	23
3.5 Verbinding met werkveld en onderwijs	27
4. Verder vooruit kijken	29
4.1 Tot slot: oppassen voor brandgaatjes	30
5. Dankwoord	31
Literatuur.....	33



Inleiding: Het gewone onder een vergrootglas

Mijn universitaire opleiding startte ik ooit met de studie sociologie om uiteindelijk als filosoof af te studeren. Jaren heb ik geroepen dat ik eigenlijk niets meer met filosofie doe, maar met het verstrijken van de tijd blijkt toch dat deze studie mij een zekere beschouwelijkheid opleverde waarmee ik naar de gebeurtenissen – en dus ook naar de praktijk van Social Work - kijk. Wat was ook alweer de bedoeling van een interventie? Hoe komen bepaalde beleidsboodschappen eigenlijk over op de mensen waar het over gaat, wat voor betekenis geven ze er zelf aan en hoe reageren ze hier vervolgens op? En dan verbaas ik me vaak over het gemak waarmee bijvoorbeeld politici, beleidsmakers, en publicisten spreken en schrijven over de leefwereld van mensen. Ook sociaal agogen richten zich op die levens, vergroten aspecten uit en verbijzonderen ze met het oog op het bewerkstelligen van veranderingen. Terwijl de mensen over wie het gaat 'gewoon' hun leven leiden.

Toen ik mijn promotieonderzoek deed, kwam ik veelvuldig 'achter de voordeur' bij mensen. Ik stond versteld van wat ik daar zag, al die dikwijls in mijn ogen bijzondere levenswijzen waarvan ik kennis mocht nemen. Tegelijkertijd realiseerde ik me dat wat mij vreemd is, voor een ander volkomen normaal is. Net zoals wanneer je op reis een andere cultuur ontmoet en je verbaast over hoe andere mensen leven.

Het gewone dagelijkse leven is bij iedereen weer een beetje anders. Maar voor de betrokkenen zelf is het eigen leven gewoon wat het is. Als grote levensgebeurtenissen je overvallen: een ernstige ziekte, zware depressie, baan kwijt, sterfgeval, huisuitzetting, of een nieuwe liefde, carrièrekans, verre reis, zwangerschap,...dan ontstaat er tijdelijk een bijzondere situatie. Doet de buitengewone situatie zich langdurig voor, dan is het bijzondere weer gewoon.

We zien dat de nadruk in het politieke discours de afgelopen 30 jaar vooral ligt op eigen verantwoordelijkheid van de burger met als motto: iedereen moet zijn steentje bijdragen. De hervormingen in het zorgstelsel zijn onder dit motto ingezet. Sinds de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit 2007 kunnen mensen die hulp of zorg nodig hebben niet langer vanzelfsprekend een beroep doen op professionele hulp, maar dienen ze ondersteuning te vragen aan familie, vrienden en burens. Het lijkt alsof de overheid zich hiermee terugtrekt, en in financieel en bestuurlijk opzicht is dat ook zo, maar in ideologische zin neemt de bemoeienis met de burger eerder toe dan af. Waar beleidsmakers en organisaties zich inlaten met informele zorg,



zien we dat terug in de taal die door hen wordt gebezigd. Door hen veelgebruikte termen als actief burgerschap, zelfredzaamheid en eigen kracht, zijn echter niet bedacht door de mensen die informele zorg (gaan) verlenen. Dus niet door de wijkbewoners, de burgers, de cliënten, de mantelzorgers, de vrijwilligers en last but not least de professionals. La Cour en Højlund (2008) waarschuwen in dit verband voor de paradox die ontstaat als er sturing komt vanuit de formele sfeer op het informele. Als vrijwilligerswerk, zo stellen ze, onderdeel wordt van de hulpverlening, dan zal het geïncorporeerd worden in de formele structuren. De bijbehorende verwachtingen die beleidmakers, bestuurders of politici hiervan hebben, staan soms diametraal tegenover de verwachtingen die de vrijwilligers zelf hebben. Vrijwilligers zijn meestal veel meer gericht op de persoonlijke interactie met degene(n) die ze ondersteunen (La Cour & Højlund, 2008). Ingewikkeld is dus dat als de logica van het systeem leidend is, voorbij gegaan kan worden aan de leefwereld van vrijwilligers en van degenen met een ondersteuningsbehoefte. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de scholingsprogramma's voor vrijwilligers. De (potentiële) vrijwilliger die vrijwilligerswerk niet zozeer ziet als iets waarvoor je gekwalificeerd moet zijn maar als iets wat je doet uit medemenselijkheid of vanwege het persoonlijke contact (zie ook Linders, 2014) zal opleidingen zien als irrelevant. Zo'n vrijwilliger loopt het risico dat hij, door af te zien van de training, zichzelf diskwalificeert voor het vrijwilligerswerk dat hij eigenlijk graag doet. Daarmee zou hij ook degene met de hulpvraag zijn zorg onthouden.

Vergelijkbare spanningsvelden zien we bij andere vormen van informele zorg, zoals bij mantelzorg (Linders, Wouters, & Tamrouti, 2013), zelfhulp (Mols, 2014), en vrijwilligerswerk (Verhagen, 2014). Het is onontkoombaar dat zich fricties voordoen in het werkveld. Want er liggen allerlei verschillende wederzijdse verwachtingen en vooronderstellingen ten grondslag aan beleid, professioneel handelen en het uitoefenen van burgerschap. Deze verwachtingen kunnen de eigen kracht, de regie op eigen perspectief en het welzijn van mensen (inclusief professionals) soms onbedoeld frustreren (Linders, 2010). Laat ik een voorbeeld noemen. In één van de hoofdstukken in *De kunst van het laten* (Verhagen, 2014) zien we een vrijwilliger in een wijksteunpunt zeer tevreden haar werk doen. Als de begeleidende professional constateert dat de vrijwilliger haar werk structureel niet goed afstemt met anderen, stelt hij voor dat de vrijwilliger zich laat indiceren zodat de begeleiding beter kan aansluiten bij haar behoeften. Dit was niet wat deze vrijwilliger verwachtte: ze kwam immers als vrijwilliger en niet als cliënt. Zich laten indiceren past niet in haar verwachtingspatroon. De bij het steunpunt betrokken professionals verwachten op hun beurt van vrijwilligers dat zij in staat zijn volgens bepaalde standaarden hun werk te vervullen.



Het voorval leidt ertoe dat de betreffende vrijwilliger aangeslagen vertrekt. Het verwerven van meer inzicht in dergelijke fricties kan de kwaliteit van de zorg en ondersteuning verbeteren. De focus van het lectoraat ligt daarom op het samenspel tussen de actoren in de formele en informele zorg die ondersteuning bieden en ontvangen inclusief de achterliggende ideeën en vooronderstellingen van die actoren.

Het eerste hoofdstuk van deze rede beschrijft de ontwikkelingen in het beleid en het werkveld van de sociaal agogische sector. Ik beschrijf de veranderende opvattingen van de overheid over burgerschap en de opdracht voor sociaal-agogische professionals die hieruit voortvloeit. Hoofdstuk 2 beschrijft de dynamiek van Social Work aan de hand van de veranderende rollen van formele en informele spelers en geeft deze een theoretisch fundament. Het derde hoofdstuk beschrijft de focus van het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work. Het gaat in op drie niveaus waarop professionals hun verantwoordelijkheid geacht worden te delen. Daarna volgt een uiteenzetting van het onderzoek van het lectoraat en een blik op de verdere toekomst hiervan.



1. Ontwikkelingen in de context van Social Work

In de sector zorg en welzijn voltrekken zich drie grote bewegingen die relevant zijn voor het werkveld van Social Work. Ten eerste betreft dit de overheveling van begeleiding, ondersteuning en verzorging uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) per 2015 naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bij gemeenten. De zorg (in Persoonsgebonden Budget (PGB) en zorg in natura) die onder deze functie in de AWBZ wordt geleverd, is bedoeld voor mensen met matige of zware beperkingen "op het terrein van sociale redzaamheid, bewegen en verplaatsen, psychisch functioneren, geheugen en oriëntatie en/of probleemgedrag. Het doel van deze functie is bevordering, behoud en/of compensatie van zelfredzaamheid" (Van Vliet, Oude Avenhuis, Pansier, & Schutte, 2014, p. 6). De tweede grote beweging is de transitie van de jeugdzorg naar gemeenten per 2015. Het gaat hier om de provinciale jeugdzorg, de jeugdbescherming en -reclassering, de jeugd-ggz en de zorg voor jeugd met een licht verstandelijk beperking. De derde verschuiving bestaat uit de overheveling van de uitvoering van de Participatiewet vanaf 2015 – de voormalige Wet Werk en Bijstand (WWB), de voormalig Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong) en de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) - naar gemeenten. Al deze transities gaan gepaard met bezuinigingen en 'efficiencykortingen', waardoor gemeenten met minder middelen de taken anders gaan vormgeven, aansluitend bij de situatie in die gemeente. De nieuwe Wmo 2015 plaatst gemeenten – net als bij de invoering van de Wmo in 2007 – voor twee fundamentele opgaven: een overdracht en een verandering. De overdracht – transitie – houdt in dat gemeenten en burgers er samen voor moeten zorgen dat de nu geleverde zorg en ondersteuning na de decentralisatie nog steeds wordt geleverd. Het gaat hier vooral over wet- en regelgeving, budgetverdeling, besturing, inkoop, toezicht en verantwoording. Bij de transformatie gaat het om een verandering van de uitvoering van zorg en ondersteuning met als doel het realiseren van een kanteling op ideologisch gebied richting het leggen van meer verantwoordelijkheid bij de samenleving (Linders & Feringa, 2014).



1.1. Veranderende visie van de overheid op burgerschap

Wat de drie transities met elkaar gemeen hebben, is dat ze wortelen in een aantal veranderende opvattingen van de overheid over burgerschap. In het begin van de jaren '80 ontstond het appel op de zorgzame samenleving vanuit bezorgdheid over de betaalbaarheid van de verzorgingsstaat. Niet de overheid, maar burgers moesten voor elkaar zorgen (De Haan & Duyvendak, 2002, p. 180-181). Gaandeweg ontstaat de opvatting dat de klassieke verzorgingsstaat niet meer past bij de veranderde maatschappelijke verhoudingen: mensen zijn mondiger, hoger opgeleid en hebben legio keuzemogelijkheden om hun leven vorm te geven op de manier zoals ze dat zelf willen. De overheid hoeft burgers dus niet meer van de wieg tot het graf te verzorgen want dat kunnen ze meestal heel goed zelf. Van een pamperende verzorgingsstaat worden ze vooral passief waardoor ze onvoldoende aangesproken worden op hun eigen verantwoordelijkheid. De criteria om in aanmerking te komen voor sociale voorzieningen worden daarom aangescherpt en mensen worden steeds meer gestimuleerd om zo snel mogelijk weer op eigen benen te staan (Van Doorn et al., 2013).

De Participatiewet geeft gestalte aan deze veranderende maatschappelijke verhoudingen door strengere regels in te voeren voor het recht op een uitkering. Gemeenten zijn verplicht om van uitkeringsgerechtigden een tegenprestatie naar vermogen te eisen.

De kern van de Wmo die in 2007 werd ingevoerd is: meer eigen verantwoordelijkheid van burgers. Men dient zich actief in te zetten om zijn problemen zo veel mogelijk eerst binnen de eigen kring op te lossen door hulp in te schakelen van familie en vrienden (mantelzorgers), vrijwilligers of andere burgers. Pas als dit niet werkt, kunnen mensen met een ondersteuningsvraag een beroep doen op professionele hulp en dienstverlening.

In de jeugdzorg zien we een vergelijkbare transformatie in het denken over het functioneren van kinderen, jeugdigen en gezinnen. Doordat de opvoeding vooral plaatsvindt binnen het betrekkelijke isolement van het gezin, doen ouders steeds vaker een beroep op experts als ze problemen in de opvoeding ondervinden. Het terugleggen van de verantwoordelijkheid bij de ouders en hun sociale omgeving, zoals de buurt, de school, de kerk, en het verenigingsleven, maakt dan ook deel uit van de (beoogde) transformatie.



1.2 Burgers in beweging

Parallel aan de transities en wat eraan vooraf ging, zien we een ontwikkeling die hiermee onlosmakelijk is verbonden. Niet zo heel lang geleden leefden mensen die zorg nodig hadden meestal in instellingen, die woonruimte, verzorging en dagbesteding zoveel mogelijk binnen hun eigen muren regelden. Dat beleid is sinds de jaren '70-'80 veranderd (Verplanke et al., 2008). Men raakte er steeds meer van overtuigd dat mensen met beperkingen er meer bij gebaat waren om 'in de maatschappij' verzorgd te worden in plaats van in een instelling. Sindsdien is 24-uurs verzorging in een instituut steeds minder vanzelfsprekend. Een belangrijke doelstelling voor alle groepen die op de een of andere manier zorg nodig hadden, werd: zo lang mogelijk zelfstandig wonen in een 'gewone buurt'. In eerste instantie werd vooral van professionals en hun organisaties verwacht dat ze verantwoordelijkheid zouden nemen voor de opvang en integratie van kwetsbare groepen in de samenleving. Steeds meer echter werd ook de burger geacht zich hiervoor in te zetten (Linders, 2010). Inmiddels is het normaal dat ouderen, zieken, mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking etcetera zo veel mogelijk gewoon in de eigen omgeving (blijven) wonen met de nodige zorg en ondersteuning aan huis.

De dominante beweging is dat de ondersteuning van mensen in een kwetsbare situatie steeds meer in en door de samenleving dient te gebeuren. Dit wordt ook wel vermaatschappelijking van de zorg genoemd. De voortgaande extramuralisering, de transities en de bezuinigingen, al deze ontwikkelingen samen brengen met zich mee dat meer en meer mensen met een zorgvraag 'midden' in de samenleving wonen. Het is daarbij niet vanzelfsprekend dat zij de ondersteuning behouden die zij eerder van professionele zorgverleners kregen.

De veranderende opvattingen van de overheid over burgerschap doen vermoeden dat burgers zich voorafgaand aan de transformaties louter lieten bedienen door de verzorgingsstaat. Het tegendeel is waar. Nederland heeft aldus Mezzo (2014) ongeveer 3,7 miljoen mantelzorgers. Volgens het CBS waren er in Nederland in 2010 5,8 miljoen vrijwilligers actief (Houben-van Herte & Te Riele, 2011). Qua vrijwillige inzet scoort Nederland vergeleken met andere Europese landen in de hoogste regionen (Dekker & Den Ridder, 2011). Publicaties van Movisie laten zien dat er in Nederland een grote verscheidenheid aan buurtinitiatieven bestaat waarbij de bewoners vaak initiatiefnemer zijn (Hilhorst & Van der Lans, 2013; Kruijswijk, Peters, Van den Bosch, Maat, & Oude Avenhuis, 2014; Kruijswijk, Van den Hoek, & Van



de Maat, 2014). En dan zijn er ook nog al die andere burgers die niet in formele verbanden participeren maar net zo goed hun betrokkenheid bij anderen en/of de samenleving laten blijken door zorg en steun te bieden. De opdracht die de transities en transformaties met zich meebrengen, vraagt dus bovenop deze inzet om nog meer zorg en ondersteuning door burgers.

1.3 Werkveld in beweging

Door de veranderingen in het overheidsbeleid komen ook de professionals voor een nieuwe opdracht te staan. Vraagverheldering rondom een (hulp)vraag van een burger dient nu meer dan ooit plaats te vinden samen met desbetreffende burger en zijn informele steunsysteem (Rijksoverheid, 2014). Tot het informele steunsysteem rondom een burger rekent men onder andere naasten (familie, vrienden, burens, kennissen), mantelzorgers en vrijwilligers. Dit wordt ook wel nuldelijnszorg genoemd. Deze verschuiving van het formele naar het informele domein resulteert in een herpositionering van alle spelers die zorg en ondersteuning bieden, en dat zijn professionals, burgers met een (hulp)vraag, het sociale netwerk rondom deze burgers en ook vrijwilligers (Linders & Feringa, 2014). Als burgers namelijk meer regie nemen over hun eigen welzijn en dat van anderen om hen heen, dan moeten professionals en gemeentes een stap terug doen. Als de één in beweging komt, dan moeten de anderen ook bewegen. Het is in dit dynamische samenspel dan ook meer dan ooit van belang dat sociaal werkers hun professionele posities herijken ten opzichte van gemeentes en burgers.

De hier beschreven herpositionering maakt deel uit van een veel eerder ingezet proces dat uitmondt in de huidige kanteling. Het werkveld is dus ook al lang bezig om de veranderingen te vertalen naar de werkvloer. Er zijn talloze interventies, methodieken, projecten en werkwijzen ontwikkeld die beogen de regie meer bij de burger te leggen. De dominante trend in al deze interventies is het streven om zorg en ondersteuning meer te delen met het sociale netwerk rondom mensen met al dan niet een tijdelijke ondersteuningsbehoefte (zie bv Verkooijen, Van Anandel, & Hoogland, 2014). De gedachte is dat het sociale netwerk een hulpbron vormt die professionele hulp deels kan vervangen (zie bv Barteling, 2012). Als professionals zich terugtrekken, kan het informele netwerk aanwezig blijven, waardoor de resultaten van de interventie duurzamer kunnen zijn.

Professionals worden op grote schaal in deze en andere methodieken, benaderingen en werkwijzen geschoold. In de GGZ wordt bijvoorbeeld gewerkt met



Maatschappelijke Steunsystemen (MSS), een gecoördineerd netwerk van burgers, professionals, diensten en voorzieningen rondom mensen met ernstige psychische stoornissen (Van Weeghel en Droes 1999). Tevens krijgt het samenwerken in de triade cliënt, professional en naasten steeds meer aandacht in deze sector (Claassens, 2014). Ook bij instellingen gericht op ondersteuning van mensen met een beperking worden professionals getraind in methodieken die gericht zijn op sociale netwerkversterking (Stortelder, 2014). Het doel hiervan is dat zij beter toegerust worden op het ondersteunen van burgers en hun informele steunsysteem bij het formuleren van hun (hulp)vraag en het zoeken naar blijvende oplossingen binnen het eigen netwerk. De uit Nieuw-Zeeland overgewaaide Family Group Conference die in Nederland Eigen Kracht Conferentie wordt genoemd, is daar tevens een voorbeeld van. Bij een conferentie van netwerkleden rondom iemand met een ondersteuningsbehoefte, heeft de professional alleen nog een faciliterende rol (Ravelli, 2005).

In de jeugdzorg putten sociaal werkers eveneens uit een waaier van instrumenten, methodieken, benaderingen en interventies die deels overlappen met eerdergenoemde. We noemen hier in willekeurige volgorde en niet uitputtend: Oplossingsgerichte Hulpverlening, Contextuele Hulpverlening, Sociale Netwerk Strategieën, Bind-Kracht, Familienetwerkberaden, Wrap Around Care en Multi Systeem Therapie.

In vele Nederlandse gemeentes zijn sociale wijkteams in diverse vormen bezig de eigen kracht van wijkbewoners te versterken (Van Dinteren, 2014), geïnspireerd door de genoemde werkwijzen.

Een veelgenoemd kenmerk van die benaderingen en werkwijzen is dat niet de methodiek maar de professional cruciaal is in het al dan niet realiseren van het nieuwe paradigma in de praktijk (zie ook bv De Vries, 2007; Van Dinteren, Feringa, & Linders, 2013; Hooghiemstra & Verharen, 2013; Tonkens, 2009). Daarnaast wordt steeds vaker een outreachende werkwijze gehanteerd, ook wel bemoeizorg of ‘achter de voordeur’ genoemd. Vroegtijdige signalering is een belangrijk aspect van deze werkwijze. De outreachende professional gaat actief af op mensen in hun privé-omgeving (Van Doorn, Van Etten, & Gademan, 2008). Daarbij gaat het sociaal werk uit van de leef- en belevingswereld van burgers in kwetsbare omstandigheden en ook de oplossingen zijn ingebed in deze leefwereld. “Dat doen ze door samen te werken met de krachten in en rond deze burgers en met andere professionals (interdisciplinair, over de grenzen van beroepen en instellingen heen)” (Stam, 2012, p. 9).

Professionals die zich primair richten op het vinden en versterken van krachten in de leefwereld van burgers in kwetsbare omstandigheden, worstelen met de veranderingen die van hen worden verwacht. De sociale sector blijkt niet altijd



goed in staat om verbinding aan te brengen tussen professionele, informele en eigen krachten van burgers (Stam, 2012). Wat professionals vooral moeilijk vinden, is een afweging te maken tussen het laten van het dagelijkse leven en interveniëren (Linders & Feringa, 2014) terwijl ze die afweging wel voortdurend moeten maken (Van Doorn et al., 2013). Ze twijfelen of ze wel een stap terug kunnen doen als ze zien dat de problemen van mensen niet opgelost zijn, ze vinden het moeilijk om in te schatten hoe hard ze moeten aandringen als mensen hen niet toelaten in hun leven en maken zich extra veel zorgen als er kinderen in het geding zijn (Van Dinteren, 2014). Het is ook niet niks als je binnendringt in het privéleven van mensen. Het is dan ook van groot belang dat de afweging of een situatie een traject rechtvaardigt zorgvuldig gemaakt wordt.



2. De Dynamiek van Social Work

Professionals staan voor de opdracht om vorm te geven aan gezamenlijke maatschappelijke ondersteuning, waarbij de regie en verantwoordelijkheid meer bij burgers komt te liggen. Professionals lijken bereid die opdracht te vervullen maar tegelijkertijd vinden ze het lastig om te kunnen bepalen wanneer dat aan de burger 'laten' verantwoord is (Linders & Feringa, 2014).

2.1 Sociale interactie: het dagelijkse leven onder de loep

Om te leren van de wijze waarop mensen zich in het dagelijkse leven tot elkaar verhouden, maken we gebruik van wat ook wel microsociologie wordt genoemd: de studie van het dagelijkse leven en de bijbehorende sociale interacties. Goffman wordt gezien als toonaangevend socioloog van de sociale interactie tussen mensen, met name van hoe we ons gedragen in het bijzijn van anderen (Macdonis & Plummer, 2002). Hij presenteert de wereld als een schouwspel om de theatrale werkelijkheid naar voren te halen waarbij hij de analogie met het theater heel ver doortrekt (Schnabel, 1978). Zijn dramaturgisch perspectief is bij uitstek geschikt om de dynamiek tussen de actoren in Social Work in kaart te brengen. De retoriek die wordt gebruikt om de hedendaagse kanteling in beeld te brengen past goed bij perspectief: men spreekt van 'eigen regie', de 'spelers in het veld', de 'nieuwe rollen' die men op zich neemt en het aangaan van de 'dialogoek'.

Goffman beschrijft individuen in *The Presentation of Self in Everyday Life* (1956) als acteurs: zij proberen een bepaald beeld van zichzelf op het publiek over te brengen. Hierbij kijkt hij naar de waarde die mensen ergens aan toekennen. Die waarde wordt bepaald door sociale interactie en interpretatie, waarna mensen dan een bepaalde pose aannemen ten opzichte van de situatie waarin ze zich bevinden. Goffman zet het gewone dagelijkse leven van mensen op het podium en onder de schijnwerpers. Hij gaat er vanuit dat mensen in houding en gedrag voortdurend duidelijk maken wie ze zijn, wat ze doen en hoe ze gezien willen worden. Daar waar mensen samenwerken, proberen ze de situatie samen te definiëren en dan vormen ze feitelijk een team waarin ze op basis van onderlinge afhankelijkheid en wederkerigheid communicerende vaten zijn. De regels die ze met elkaar maken, bepalen samen wat normaal en voorspelbaar voor ze is. Als we nu de relatie professional en alle stakeholders die betrokken zijn bij een casus als een team beschouwen, dan zou dat team op een consistente manier moeten samenwerken om een gewenste situatie te realiseren.



Voor sociaal-agogische professionals is hun rol bepaald geen statische aangelegenheid. “Omdat hulpvragers op verschillende manieren in een hulpverleningsrelatie staan en daarmee het handelen van een hulpverlener beïnvloeden, moet eenzelfde hulpverlener verschillende rollen kunnen opnemen in relatie tot verschillende cliënten” (Verhaeghe, 2012). Het mooie van het dramaturgische perspectief is dat het er vanuit gaat dat elke betrokkene een rol speelt in interactie met een ander. Zowel de hulpverlener als de hulpvrager bezitten de mogelijkheid om verschillende rollen te spelen en op elk moment in de hulpverleningsrelatie van rol te veranderen (Broderick, 1998).

Hierbij aansluitend maar vanuit een iets andere theoretische invalshoek, namelijk de roltheorie, is veel aandacht voor de problemen die ontstaan als de verschillende rollen die mensen innemen met elkaar conflicteren, bijvoorbeeld als niet duidelijk is wie welke rol vervult, of als de verwachtingen die verschillende actoren hebben van iemands rol, van elkaar verschillen (Biddle, 1986). Dit is wat we zien gebeuren binnen het samenspel van maatschappelijke ondersteuning: in de context van de kanteling zijn de onderlinge verwachtingen die de spelers hebben van elkaars rol (nog) niet uitgekristalliseerd. In de kunst van het laten (2014) staat een aantal mooie voorbeelden van die rolspanningen. Bijvoorbeeld wanneer professionals in wijkgerichte teams burgers zoveel mogelijk de regie willen laten. Als burgers die rol ook oppakken dan blijken de deuren van instanties soms alleen (nog) voor professionals open te gaan. Een ander voorbeeld is als vrijwilligers taken overnemen van professionals. Moeten ze die taken dan vervullen op de manier zoals de professional dat deed of kunnen ze er hun eigen invulling aan geven? De wederzijdse verwachtingen van alle stakeholders ten aanzien van ieders rol zijn dus nog niet duidelijk of sluiten onvoldoende bij elkaar aan.

2.2 Wat mensen beweegt

Het dramaturgisch perspectief beschrijft de interactie tussen mensen vooral aan de hand van de rollen die ze spelen in het publieke leven. De vele voorbeelden die Goffman aandraagt, spelen zich af in omgevingen als de werkvloer of in instellingen. Daarnaast is de roltheorie vooral leidraad voor onderzoek naar de verschillende en soms conflicterende rollen die mensen met elkaar trachten te combineren. Achter die rollen zit - vanzelfsprekend - een wereld van diepgewortelde, aan emoties gekoppelde overtuigingen. Nu de overheid zich steeds meer richt op de privé sfeer, onzichtbaar voor de buitenwereld (Linders, 2010), groeit de noodzaak een dieper inzicht te verwerven in het gevoelsleven van mensen. Wie burgers wil bewegen



tot het inzetten van hun 'eigen kracht' dient bij hen aan te sluiten. Omdat er door beleidsmakers vaak nogal "taaktechnisch en instrumenteel" (Van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014, p. 9) wordt gedacht en gesproken over de taakverdeling tussen professionals en burgers, is die aandacht relevant. Er is niet alleen inzicht nodig in hoe mensen uitdrukking geven aan hun rol en de spanningen die hierbij ontstaan, maar ook in hoe ze zich daarbij voelen en hoe ze hun gevoelens telkens proberen aan te passen aan de situatie (Hochschild, 1979). Het resultaat van dat proces heeft invloed op hoe mensen handelen.

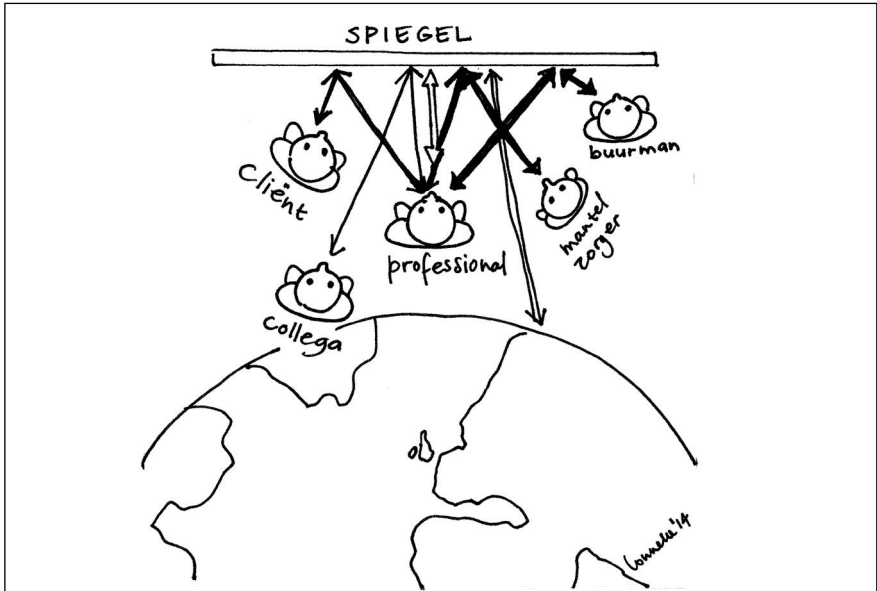
De theorie van emoties van Hochschild (1979; 2003) komt onder de oppervlakte van het spel van de 'sociale actoren'. Zij verkent de uitingen van mensen met behulp van de concepten feeling en framing rules. Dit levert een 'sociologie van emoties' op waarin zichtbaar wordt hoe partijen voortdurend 'werken' om in een bepaalde situatie in te schatten of hoe ze zich voelen wel klopt met hoe ze geacht worden zich te voelen (feeling rules). Deze feeling rules worden ingegeven door zogenoemde framing rules, oftewel normen en waarden die we meekrijgen in ons socialisatieproces (Hochschild, 1979, 2003). Diverse factoren hebben daar invloed op, zoals: heersende waarden en normen binnen groepen (de vriendengroep, het gezin waarin je opgroeit, de mores op de werkvloer), ideologieën die ons omringen, het voorgeschreven beleid en het handelingsrepertoire – inclusief methoden en technieken (Linders & Feringa, 2014). Waar het hier vooral om gaat is dat professionals een handelingsrepertoire kunnen hanteren dat aansluit bij hetgeen mensen beweegt, om zo de gewenste veranderingen te realiseren. Dit betekent dat ze samen met anderen werken aan het realiseren van regie op eigen perspectief bij mensen met een ondersteuningsbehoefte. Door het verkrijgen van inzicht in de feeling en framing rules van de betrokken actoren kunnen zij bij hen aansluiten.

2.3 Veranderende professionaliteit

Sociale praktijken veranderen voortdurend in het licht van voortschrijdend inzicht. We beroepen ons veel minder dan vroeger op gewoonten, tradities en dogma's. Sociologen constateren dat een moderne, complexe en veranderende samenleving wordt gekenmerkt door onvoorspelbaarheid en gevaar (Beck, 1992; Giddens, 1991). Voor burgers wordt het daardoor steeds lastiger vaststaande rollen op zich te nemen (Linders & Feringa, 2014). Om in een veranderende context en in het samenspel met cliënten, naasten en andere spelers overeind te blijven is reflectie nodig op die veranderende werkelijkheid. Niet zo zeer reflectie op het eigen handelen alleen, maar op het eigen handelen in relatie tot het handelen van anderen binnen een specifieke context. Lichterman (2005) spreekt in dit verband over *sociale reflexiviteit*.



“Social reflexivity is a collective practice of imagining: it requires talking about differences and similarities straightforwardly, in the mids of forging relationships beyond the group” (Lichterman, 2005, p. 47).



Reflectie ‘met een c’ is een techniek die professionals vaak gebruiken om een wenselijk handelingsrepertoire te realiseren. Ze leren in hun opleiding om structureel op het eigen handelen te reflecteren om zo te komen tot voortschrijdend inzicht (Linders & Feringa, 2014). Lichterman leert ons dat sociale professionals niet alleen moeten (leren te) reflecteren op zichzelf, maar vooral ook op de rollen van anderen en de context waarin zij zich samen bevinden. In feite is sociale reflexiviteit veel meer een sociale activiteit dan reflectie, het is een bepaald type communicatie dat plaatsvindt in een groep. Sociale reflexiviteit kan het kantelen binnen een veranderende context gemakkelijker maken. Zeker nu in het samenspel van formele en informele zorg de (regie)rollen van alle actoren ten opzichte van elkaar steeds opnieuw gedefinieerd moeten worden. Dat betekent dat de sociale professional dus niet alleen zijn eigen instrument is (Geenen, 2012) maar dat ook de ander of de anderen (burger, gemeenteambtenaren, specialisten of generalisten, ...) het instrument zijn en omgekeerd de professional het instrument is van de burger (Linders & Feringa, 2014).

3. Het onderzoek van het lectoraat

Het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work doet praktijkgericht onderzoek in een tijdsgewricht waarin onder invloed van transities, transformaties en bezuinigingen steeds meer van burgers wordt gevraagd om zich te redden - zelf of samen met anderen. Hierbij wordt van professionals gevraagd om, waar mogelijk, de eigen kracht en regie van burgers te versterken. De kanteling houdt in dat de regie verschuift van de rijksoverheid naar de gemeente, van de gemeente naar de professional, van de professional naar de burger. Dat betekent dat deze actoren zich anders moeten gaan verhouden ten opzichte van elkaar. Ze nemen allen nieuwe rollen in die (nog) niet altijd goed zijn gearticuleerd en op elkaar afgestemd. De verschuivingen verlopen niet synchroon maar met horten en stoten. Het is een weerbaarstig proces zoals de werkelijkheid dat nu eenmaal is. Dit gebeurt bovendien in een samenleving die geïndividualiseerd is, waarin mensen gesteld zijn op hun privacy (Linders, 2010) terwijl er tegelijkertijd een vergaand proces van extramuralisering gaande is. In die context zien we dat sociale professionals zich meer en meer op outreachende wijze bewegen in dagelijkse leven van mensen. Daardoor wordt het privé domein steeds meer een publieke zaak. De kern van het beleid berust op de vooronderstelling dat bemoeienis met het 'gewone' dagelijkse leven van mensen en eigen kracht en regie van burgers hand in hand kunnen gaan. Professionals opereren in de privé sfeer op basis van vooronderstellingen - onder meer ingegeven door beleidsmakers. Deze zogenoemde 'frames' zijn van invloed op de emoties en het handelen van de actoren die betrokken zijn bij zorg en ondersteuning. Het lectoraat zal ook deze frames onderzoeken. Op basis van de onderzoeksresultaten reflecteert het lectoraat dus tevens op het beleid.

De ontwikkelingen in de sector inclusief de bezuinigingen waarmee ze gepaard gaan, vragen om een andere visie op hulpverlening en de competenties van de sociaal agoog. Het beroep is daarmee niet per se een speelbal van (beleids) ontwikkelingen. Hoe zeer politiek en beroepenveld ook in beweging zijn, er zullen altijd mensen zijn die zich in een kwetsbare positie bevinden en ondersteuning nodig hebben. Die ondersteuning zal zo veel mogelijk met inachtneming van de kwaliteiten en mogelijkheden die mensen hebben, gegeven moeten worden. In een dynamische samenleving is bovendien onvoorstelbaar dat beroepsinnovatie niet meer nodig zal zijn. In dat opzicht heeft het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work een duurzaam karakter. Het lectoraat



ontwikkelt zo veel mogelijk in samenwerking met organisaties uit het werkveld, professionals, gemeentes en burgers kennis die bijdraagt aan beroepsinnovatie en beoogt hiermee een nieuwe visie te ontwikkelen op het professionele handelen.

3.1 De onderzoekende professional

Om die nieuwe visie te ontwikkelen, doet het lectoraat onderzoek vanuit een meervoudig perspectief: in het samenspel tussen verschillende actoren die samen gestalte geven aan zorg en welzijn (mantelzorgers, burens, professionals, vrijwilligers, cliënten) brengen we de dynamiek tussen deze actoren zo veel mogelijk vanuit het perspectief van alle betrokken actoren in beeld. Gelet op de diversiteit aan praktijken en invalshoeken die het lectoraat zal onderzoeken, heeft triangulatie een belangrijke plaats in ons onderzoek, met een accent op kwalitatieve onderzoeksmethoden. Reflectie op het onderzoeksproces maakt deel uit van het onderzoek. Vooral in de onderzoeksvormen waar dit lectoraat voor kiest, bijvoorbeeld diepte- interviews en participerende observatie, gaat de onderzoeker vaak een relatie aan met 'de onderzochte'. Maso en Smaling (1998) hebben het in dit verband over het streven naar een dialogische relatie, waarbij de onderzoeker moet blijven zoeken naar de juiste balans tussen integriteit en strategisch handelen. Hiervoor heeft de onderzoeker het vermogen nodig te kunnen spelen met de verschillende relatievormen die hij of zijn met andere onderzoekers en onderzochten kan hebben. "Dit vereist behalve een grote sociale vaardigheid ook het kunnen reflecteren over de diverse interacties, inclusief de dialogiciteit ervan" (Maso & Smaling, 1998, p. 116). Ook sociale professionals hebben een onderzoekende blik nodig om zonder te oordelen het gewone waar mogelijk gewoon te 'laten'. Een van de waarden van het lectoraat is om niet te stigmatiseren en mensen dus niet vast te spijkeren in een bepaalde rol.

Gezien de dynamiek van Social Work is het niet wenselijk om professionals vanuit onderzoek, onderwijs of beleid louter protocollen te bieden over hoe zij het beste kunnen handelen in specifieke situaties. Sociaal werk vraagt dan ook een onderzoekende houding van de professional. Hij moet zich oriënteren op een kwestie en met een kennisbasis in contact treden met burgers of cliënten die vaak in een kwetsbare positie verkeren. Zijn vragen moeten recht doen aan wat er speelt bij de cliënt in diens context. Hij moet reflecteren op zijn eigen intuïtie en aannames en deze checken bij anderen. Hij gaat de samenleving in om vragen te stellen, te kijken, te luisteren zonder meteen te oordelen en de handen uit de mouwen steken. Hij sluit aan bij betrokkenen, communiceert helder, analyseert, legt verbinding tussen theorie



en praktijk en trekt conclusies op basis van empirie. En ten slotte verantwoordt hij wat hij doet.

Daarnaast dient hij zich te verhouden tot allerlei ideeën en vooronderstellingen van bijvoorbeeld beleidsmakers, opiniemakers en managers over hoe het zit in de praktijk en hoe het beter kan, gezien vanuit het perspectief van de betrokkenen in een specifieke situatie. Hij moet daar als dat nodig is, inzichten tegenover kunnen stellen die voortkomen uit de dagelijkse praktijk op de werkvloer. Om die kennis op management- of beleidsniveau te krijgen moeten professionals kunnen waarnemen, analyseren en verwoorden wat er speelt als ze 'met de poten in de modder staan'.

3.2 Focus: het delen van professionele verantwoordelijkheid

De regieverschuiving van de rijksoverheid naar de gemeente naar de professionals, de burger, de vrijwilliger, de mantelzorger en de cliënt vraagt van professionals om hun verantwoordelijkheid te relateren aan die van de andere actoren die immers ook een regierol toebedeeld krijgen. Wie zich bemoeit met het dagelijkse leven, moet meer dan ooit weten waar zijn eigen professionele verantwoordelijkheid ophoudt en waar die van de anderen begint. Een van de belangrijkste gemene delers van de transitie is het 'terugleggen' van de verantwoordelijkheid bij de burger. Als burger en hulpverlener steeds meer gaan samenwerken en verantwoordelijkheid delen zijn ze dus beiden verantwoordelijk voor het eindresultaat. De professional staat daarbij voortdurend voor de vraag wat kan ik 'laten'? En als ik 'laat', wie is dan verantwoordelijk voor de risico's? Verantwoordelijkheid is nauw verweven met veiligheid, vooral ook die van kinderen. Aan het feit dat drama's rondom Savannah, het meisje van Nulde en de 'brand in Roermond' blijven terugkomen in het maatschappelijk debat over de jeugdzorg zien we dat de druk op professionals groot is: als het mis gaat worden ze verantwoordelijk gehouden terwijl anderzijds van hen gevraagd wordt hun verantwoordelijkheid te delen.

De professional heeft op verschillende niveaus te maken met een verschuiving in verantwoordelijkheid: het niveau van de burger, van de andere professionals met wie hij te maken heeft, van zijn eigen organisatie en van de gemeente.

Tussen professionals en burgers

Van Bochove et al. (2014) onderscheiden op basis van sociologisch onderzoek naar de verschuivende verhoudingen in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in de zorg- en welzijnssector drie typen samenwerkingspatronen: *professionele*,



gedeelde en *vrijwillige* verantwoordelijkheid. Bij *professionele verantwoordelijkheid* liggen de meeste taken en verantwoordelijkheden bij de professional en hebben vrijwilligers vooral een ondersteunende rol. Wanneer sprake is van *gedeelde verantwoordelijkheid* delen professionals en vrijwilligers de taken en is er vaak overlap in hun rollen.' Bij *vrijwillige verantwoordelijkheid* staat de professional op afstand en hebben vrijwilligers bijna alle taken van professionals overgenomen. In het onderzoek van dit lectoraat gaat het om hoe de professional zich verhoudt tot de burger die geacht wordt in verschillende rollen een grotere verantwoordelijkheid te nemen: dus de burger als vrijwilliger, maar ook als buur, vriend, partner, familielid, collega, en cliënt. De driedeling zal daarom verbreed worden van de vrijwilliger naar de burger in al deze rollen.

Tussen professionals onderling

Omdat er binnen huishoudens vaak op meerdere leefgebieden problemen of ondersteuningsvragen spelen, zijn veelal verschillende typen professionals betrokken, vaak ieder vanuit zijn eigen specialisme. De noodzaak van samenwerking en afstemming tussen professionals van verschillende bloedgroepen en disciplines is groot. Zo zijn er bijvoorbeeld sociale wijkteams waar generalisten en specialisten hun werk op elkaar moeten afstemmen (Van Dinteren et al., 2013; Scholten, Sprinkhuizen, & Zuithof, 2012). Als je vanuit de opdracht één gezin één plan één aanpak in een gezin komt waar al diverse professionals aanwezig zijn, hoe zijn dan de diverse verantwoordelijkheden verdeeld en waar moet dan de eindverantwoordelijkheid liggen? De vraag naar de verantwoordelijkheid in situaties waarin verschillende typen professionals betrokken zijn, zal verweven zijn in het onderzoek van het lectoraat.

Tussen professionals, organisaties en gemeentes

Met de transities ligt de verantwoordelijkheid voor zorg en ondersteuning bij de gemeentes. Zij hebben nu de mogelijkheid om dwarsverbanden te leggen tussen de Wmo/AWBZ, de jeugdzorg en het domein van werk en inkomen. Gemeentes zullen een andere sturing geven aan organisaties die onder hun verantwoordelijkheid vallen. Organisaties die op basis van de gewenste transformatie andere werkwijzen moeten incorporeren. Het is hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om professionals toe te rusten op de kanteling door ze de nodige professionele ruimte en scholing te bieden. Wanneer moeten gemeentes sturing geven aan organisaties, en wanneer kunnen ze hen laten? Wanneer moeten organisaties sturing geven aan professionals en wanneer kunnen ze hen laten?



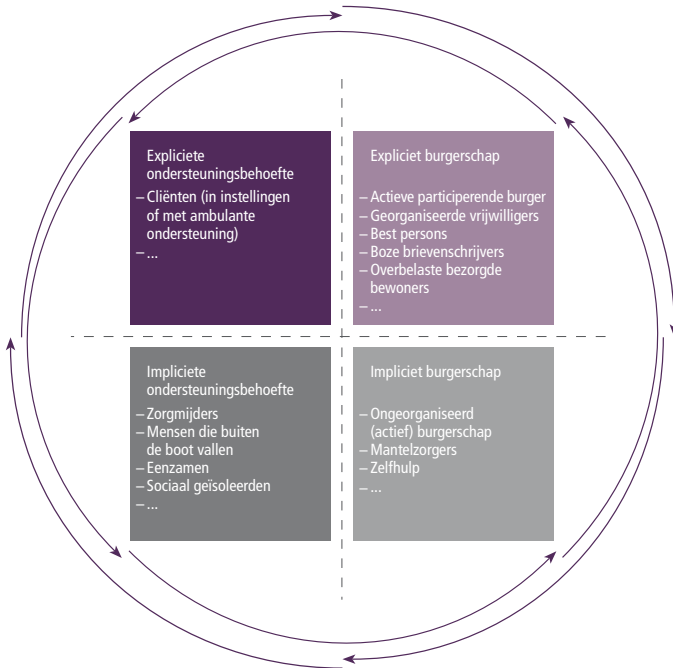
Het lectoraat zal op basis van zijn onderzoek kennis genereren op basis waarvan organisaties en gemeenten handvatten krijgen om professionals en organisaties beter toe te rusten om hun nieuwe rol te kunnen vormgeven.

3.3 Een model voor rolidentificatie

De verschuiving in verantwoordelijkheden heeft gevolgen voor de verschillende rollen die de actoren betrokken bij zorg en ondersteuning innemen. De visie van het lectoraat is dat het professionele handelen gericht moet zijn op het werken aan perspectief op eigen regie van burgers. Omdat alle burgers altijd verschillende rollen in hun leven vervullen, is het belangrijk om ieder mens te bezien in een breder perspectief dan alleen als bijvoorbeeld cliënt, zorgmijder, schuldenaar of psychiatrisch patiënt. Of, omgekeerd, om burgers alleen aan te spreken op actief burgerschap en daarmee hun kwetsbare kanten te veronachtzamen. Elk mens kan tegelijkertijd burger, naaste, cliënt, vrijwilliger, professional, et cetera zijn, afhankelijk van het specifieke moment waarop en de context waarin rollen worden geïdentificeerd. Dit betekent dus ook dat niemand slechts één rol vervult, ook cliënten niet. Iedereen is burger, maar niet elke burger is ook een actieve vrijwilliger. Een vrijwilliger is soms ook mantelzorger van een naaste en kan zelf ook hulpbehoevend zijn. Een cliënt is soms ook vrijwilliger en daarnaast zoon, buurman enzovoorts. Het lectoraat ontwikkelde op basis van empirisch onderzoek (Linders & Feringa, 2014) een model dat de verschillende rollen van burgers positioneert. Dit model is een hulpmiddel om de verschillende rollen die mensen in hun leven innemen te identificeren, zonder dat het een normatief kader is waarin het een beter is dan het ander. Figuur 1 geeft deze dynamiek weer.



Figuur 1. De Dynamiek van Social Work



Bovenstaand model bestaat uit vier kwadranten (Linders & Feringa, 2014, p.95).

De twee bovenste kwadranten betreft mensen die ofwel vanuit een ondersteuningsbehoefte (*expliciete ondersteuningsbehoefte*) ofwel vanuit hun rol als actief burger zichtbaar zijn voor de praktijk van Social Work (*expliciet burgerschap*). In het kwadrant linksboven gaat het om mensen in hun rol als cliënt, in het kwadrant rechtsboven betreft het onder andere mensen die zich actief inzetten voor de buurt of de wijk en als vrijwilligers mits ze in deze activiteiten zichtbaar zijn voor Social Work. De twee onderste kwadranten gaan beide over rollen van mensen die niet zichtbaar zijn voor Social Work, de *impliciete ondersteuningsbehoefte* en *impliciet burgerschap*. Het kwadrant van *impliciete ondersteuningsbehoefte* gaat over mensen die een ondersteuningsbehoefte hebben, zoals situaties waarin mensen zorg mijden, eenzaam zijn, in een sociaal isolement zitten of om andere uiteenlopende redenen buiten de boot vallen. Voor de duidelijkheid, mensen die sociaal geïsoleerd zijn en die situatie zo willen houden, vallen niet automatisch in dit kwadrant. Niet iedereen die in de ogen van sociale professionals een probleem heeft, heeft immers een ondersteuningsbehoefte. Dat is weer anders wanneer er bijvoorbeeld kinderen

in de knel komen of onaanvaardbare overlast plaats vindt. In het kwadrant *impliciet burgerschap* zitten mensen die vormgeven aan hun burgerschap. Het gaat hier om ongeorganiseerd (actief) burgerschap, dat buiten formele verbanden valt zoals bijvoorbeeld in de rol van vader, moeder, kind, vriend, familie kennis, collega, buur, mantelzorger of deelnemer aan een zelfhulpgroep.

Dit model zal in het onderzoek van het lectoraat worden gebruikt om de dynamiek van Social Work verder te identificeren, onderbouwd met inzichten vanuit onder meer het dramaturgisch perspectief en de roltheorie. Het is een analysemodel waarmee we de praktijken die we onderzoeken onder de loep nemen in de wijze waarop zij de verschillende (mogelijke) rollen van burgers in beeld hebben en benutten. Tevens draagt het model bij aan de rolverheldering van alle (mogelijke) rollen die de verschillende actoren betrokken bij zorg en welzijn op zich nemen. Op basis van empirisch onderzoek zullen we het model verder uitwerken zodat de bruikbaarheid toeneemt. Het is de bedoeling het model door te ontwikkelen tot een instrument voor professionals om burgers met wie ze te maken hebben in hun verschillende rollen te identificeren. Hiermee kan hun eigen sociale reflexiviteit worden versterkt, en ook die van burgers. Het kan helpen bij de rolverheldering van de actoren betrokken bij zorg en ondersteuning en ook bij het identificeren van welke rollen de burger zou willen versterken.

Het model is ontworpen vanuit het perspectief van Social Work waar de professional deel van uitmaakt. De professional kan in principe rollen in alle kwadranten vervullen, want hij is ook burger. Zoals we het nu zien, biedt het model vooral mogelijkheden voor de professional om zich te verhouden tot burgers, met inachtneming van de verschillende rollen die deze burger heeft.

3.4 Lopend onderzoek

Het lectoraat heeft momenteel 2 onderzoekslijnen. Dat zijn:

1. Maatschappelijke Ondersteuning
2. Bijzonder Domein Jeugd

Domein 1, Wmo-werkplaats Noord-Brabant Fontys

De Wmo-werkplaats is een netwerk van Hogescholen waaraan Movisie (het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn



en Sport eveneens deelnemen. In samenwerking met diverse lectoraten van Nederlandse hogescholen wordt op basis van praktijkgericht onderzoek gewerkt aan gemeenschappelijke publicaties. De lector is lid van dit lectorenoverleg en hierin initiator van het landelijke thema informele ondersteuning. Dit zal resulteren in twee gemeenschappelijke publicaties onder de vlag van de Fontys Hogeschool Sociale Studies (FHSS). In de eerste onderzoekslijn neemt deze werkplaats, gefinancierd door het Ministerie van VWS, een prominente plaats in. De werkplaats had een eerste tranche van 2009-2012 en zit nu in de tweede fase 2012-2015. 'Vitale coalities tussen formele en informele zorg' is het centrale onderzoekthema van Fontys. De focus ligt op het verwerven van praktijkgerichte kennis over waar het aangrijpingspunt zit bij professionals, burgers, cliënten om informele zorg te versterken. Tevens kijken we daarbij naar de rol van de diverse contexten (wijk, sociale netwerken, instellingen etcetera). In de Wmo-werkplaats Noord-Brabant Fontys worden vijf praktijken onderzocht:

Zelfhulp

In de praktijk van zelfhulp wordt onderzocht welke factoren voor onder andere niet-westerse allochtonen een rol spelen bij het al dan niet participeren in een zelfhulpgroep. Op welke wijze wordt invulling gegeven aan de participatie in een zelfhulpgroep en hoe verhoudt de praktijk van zelfhulp zich hiertoe? Deze praktijk beweegt zich vooral in het kwadrant rechtsonder van het model in figuur 1, *impliciet burgerschap*, omdat wat zich afspeelt in zelfhulpgroepen onzichtbaar is voor professionals. Tevens zijn de vrijwilligers betrokken bij deze praktijk in beeld van Social Work. In dat opzicht is ook sprake van *expliciet burgerschap*.

Naastenbeleid in de GGz

Dit onderzoek richt zich op de samenwerking tussen de cliënt met een ernstige psychische aandoening, de formele zorg (hulpverlening) en de naasten van de cliënt. Hoe kunnen we de samenwerking vormgeven zodat die herstelbevorderend werkt voor zowel cliënt als de naasten van deze cliënt? Deze praktijk bevindt zich op alle vier de kwadranten van het model. Het onderzoek brengt de *expliciete* en *impliciete ondersteuningsbehoefte*, en het *expliciet* en *impliciet* burgerschap van alle actoren in kaart.

Wijkgericht generalistisch werken

Het onderzoek in deze praktijk verwerft vanuit een meervoudig perspectief (professionals, burgers, gemeente en organisaties binnen het sociaal domein) kennis aangaande de wijze waarop het generalistisch werken in de wijk vormgegeven wordt. Ook dit onderzoek beweegt zich in alle vier de kwadranten van het model.



Sociale netwerkstrategieën

Dit onderzoek volgt de invoering van de werkwijze Sociale Netwerk Versterking (snv) in een organisatie die hulp verleent aan mensen met een beperking. Het inventariseert wat Sociale Netwerk Versterking vraagt van professionals en hoe de beoogde attitudeverandering, de mentale kanteling, tot stand komt. Hoe maken consulenten zich deze benaderingen eigen en wat zijn hun ervaringen bij het bieden van ondersteuning aan cliënten in samenwerking met diens sociale netwerk? Dit onderzoek brengt vooral (nog) het perspectief van professionals in beeld ten aanzien van de kanteling, waarmee het niet te positioneren is in een kwadrant van het model.

Gebundelde begeleiding

In een wijksteunpunt gericht op ondersteuning aan mensen met beperkingen worden groepsgerichte dagbestedingsactiviteiten geboden aan cliënten met een licht verstandelijke beperking en aan kwetsbare groepen burgers uit de wijk. Vrijwilligers en professionals werken hier samen aan. Het onderzoek richt zich op de krachten en kansen in de samenwerking tussen formele en informele zorg. Het enige kwadrant dat dit onderzoek nauwelijks in beeld brengt, is de *impliciete ondersteuningsbehoefte*.

Implementatie

Naast de Wmo-Werkplaats loopt een eveneens door VWS gefinancierde implementatielijns betreffende de regionale invulling van de Wmo-Werkplaats. Het gaat hier om de vertaling van kennis uit onderzoek naar de uitvoeringspraktijk van de Wmo, dat wil zeggen, naar de verbetering van de deskundigheid van professionals en vrijwilligers. Het implementatieproject borduurt voort op de opgedane kennis in de verschillende landelijke Wmo-werkplaatsen.

Domein 2, Bijzonder Domein Jeugd

Het Bijzonder Domein Jeugd is opgericht op verzoek van zeven werkveldpartners van Fontys Hogeschool Sociale Studies (FHSS), namelijk de Lumens Groep, de LEV Groep, Combinatie Jeugdzorg, Bijzonder Jeugdwerk Brabant, GGD Brabant Zuidoost, Zuidzorg en de Zorgboog. Deze organisaties financieren het Bijzonder Domein Jeugd samen met FHSS. Het bijzondere aan dit domein is dat jeugdwelzijn, jeugdzorg en jeugdgezondheidszorg samen om de tafel zitten om onderzoek te doen. Er wordt stilgestaan bij de transformaties en de betekenis ervan voor jongeren, hun gezinnen, sociale netwerken, professionals en de overheid. Op dit moment overwegen diverse organisaties om zich aan te sluiten als meefinancierend partner bij dit domein. Dat



zijn enkele gemeenten, een organisatie in de GGZ sector en een organisatie gericht op het ondersteunen van mensen met een beperking. In het verlengde van de transformatie zijn, in samenspraak met de werkveldpartners, drie onderzoekslijnen gedefinieerd met elk een eigen thema, namelijk *professionele verantwoordelijkheid*, *pedagogische civil society* en *vrijwilligheid versus onvrijwilligheid*. Deze thema's snijden dwars door de verschillende praktijken heen waardoor de opzet dus wezenlijk anders is dan die van Domein 1, de Wmo-werkplaats, die immers rondom verschillende praktijken georganiseerd is.

Professionele verantwoordelijkheid

Binnen deze onderzoeklijn staat het kijken naar de professionele verantwoordelijkheid van de professional zelf en de (professionele) verantwoordelijkheid van andere betrokkenen centraal. Daarnaast behandelt deze lijn de vraag hoe optimaal gebruik kan worden gemaakt van elkaars expertise in situaties waarin het creëren en borgen van een gezonde en veilige opvoeding en ontwikkeling van jeugdigen centraal staat. Deze lijn beweegt zich in het model *De Dynamiek van Social Work* vooral in de bovenste twee kwadranten, de *expliciete ondersteuningsbehoefte* en *expliciet burgerschap*.

Pedagogische civil society

In deze onderzoeklijn wordt onderzocht wie 'de burger' is, waar de burger gevonden kan worden, welke ervaringen, verwachtingen en vooronderstellingen de burger heeft, en wat de burger drijft om al dan niet een actieve bijdrage te leveren aan het creëren en borgen van een veilige en gezonde opvoeding en ontwikkeling van jeugdigen. Deze lijn bevindt zich in alle vier de kwadranten.

Vrijwilligheid versus onvrijwilligheid

Binnen deze onderzoeklijn ligt de focus op het spanningsveld tussen het op vrijwillige of onvrijwillige basis gebruikmaken en aanbieden van ondersteuning en zorg met als doel het creëren en borgen van een gezonde en veilige opvoeding en ontwikkeling van jeugdigen. Dit thema bevindt zich vooral linksomder, de *impliciete ondersteuningsbehoefte*.

FHSS participeert in samenwerking met Fontys Hogeschool Pedagogiek in een landelijke Academische Werkplaats Jeugd verbonden aan Tranzo. Daarnaast neemt FHSS deel aan de landelijke Wmo-werkplaats Jeugd waar de Hogeschool Rotterdam drijvende kracht van is.



3.5 Verbinding met werkveld en onderwijs

Het lectoraat ontleent zijn bestaansrecht aan zijn bijdrage aan beroepsinnovatie door het doen van praktijkgericht onderzoek en het voeren van onderwijs en werkveld met de opbrengsten hieruit. De drie afstudeerrichtingen Maatschappelijk agoog, GGZ agoog en Jeugdzorgwerker vormen de drie inhoudelijke kaders van het lectoraat. Het onderzoek van het lectoraat zal altijd binnen deze kaders vallen en er tegelijkertijd aan bijdragen.

De kruisbestuiving met onderwijs krijgt op verschillende manieren vorm. Docent-onderzoekers doen praktijkgericht onderzoek onder begeleiding van het lectoraat. Tevens nemen ze deel aan de kenniskring. Op deze manier doorlopen ze een professionaliseringstraject. Hierdoor vergroten docenten enerzijds hun onderzoekscompetenties en anderzijds hun actuele kennis van de praktijk van Social Work. Waar expertise gemist wordt binnen de organisatie zal het lectoraat deze van buiten aantrekken.

Tevens verbindt het lectoraat altijd studenten aan haar praktijken door hen de gelegenheid te geven hun afstuderen te koppelen aan een van de onderzoekspraktijken. Het lectoraat is verder nauw betrokken bij de kwaliteit van het afstudeerniveau. Jaarlijks monitort het lectoraat of de afstudeerwerken HBO-waardig zijn in samenspraak met de examencommissie. Daarnaast nemen diverse leden van de kenniskringen van het lectoraat deel aan onderwijsontwikkelgroepen waarbij ze kennis opgedaan vanuit het lectoraat meebrengen.

Om de kennis die het lectoraat vergaart niet alleen via de 'toevallige' deelname van de desbetreffende docent te laten landen in het onderwijs, zal ook op meer structurele wijze gewerkt worden aan kennisdisseminatie. Om dit te realiseren zal de verbinding met de Onderwijscommissie de komende jaren versterkt worden. Alleen door samenwerking met de commissie die verantwoordelijk is voor de zowel de architectuur als de inhoud van het onderwijs kan de door het lectoraat gegenereerde inhoud een meer structurele plek krijgen in het curriculum van FHSS. Concreet betekent dit dat behalve de resultaten uit empirisch onderzoek ook bijvoorbeeld het dramaturgisch perspectief, roltheorieën, sociale reflexiviteit en emotiesociologie een prominenter rol in het onderwijs krijgen.

Ook zal het lectoraat een structurele rol spelen in de strategievorming van de opleiding door agenderend te zijn in de samenwerking met de Raad van Advies van FHSS.

Het lectoraat zal overstijgende kennis ontwikkelen die relevant is voor het professionele handelen in het sociaal-agogische domein. Op basis van de verworven kennis zal het lectoraat publicaties uitbrengen.



Het lectoraat initieert en stimuleert nieuwe kennisontwikkelingen op het gebied van het professionele handelen in het sociaal-agogisch domein en volgt (internationale) ontwikkelingen. De interactie met werkveldpartners is cruciaal omdat enerzijds hun kennis- en ondersteuningsbehoeften relevant zijn en anderzijds omdat ze een belangrijke kennisleverancier zijn. Het onderzoek van het lectoraat zal dan ook in samenwerking met het werkveld tot stand komen. Ook gemeenten zijn een belangrijke partner omdat zij de regierol hebben in het creëren van randvoorwaarden voor het sociaal-agogisch werkveld.

Gestreefd wordt naar een optimale wisselwerking tussen het professionele veld aan de ene kant en de opleidingen aan de andere kant. Daarnaast zullen er ook kennisvragen ontstaan die niet rechtstreeks uit het werkveld komen maar voortkomen uit empirisch onderzoek van het lectoraat zelf of van derden. Voor dergelijke kennisvragen zal het lectoraat middelen verwerven die bestemd zijn voor innovatief onderzoek.

Inrichting van het lectoraat

Aan beide onderzoekslijnen zijn docenten gekoppeld die samen zitting nemen in een kenniskring. Op dit moment zijn in totaal 8 docenten verbonden aan het lectoraat. Zij zijn tevens lid van de kenniskring die beide domeinen omvat. Een van de docent-onderzoekers volgt momenteel een promotietraject aan de Universiteit Maastricht. Tevens is een externe senior onderzoeker aangetrokken om de lijn jeugd te versterken. Voor het programmamanagement van het Bijzonder Domein Jeugd is een associate lector aangesteld. Tevens heeft het lectoraat recent een projectmanager aangetrokken die de organisatorische kant van het lectoraat voor haar rekening neemt inclusief de acquisitie. Deze projectmanager legt ook de verbinding met Zakelijke Dienstverlening binnen FHSS.



4. Verder vooruit kijken

De lange termijnagenda van het lectoraat sluit aan bij de ingezette koers, namelijk praktijkgericht onderzoek doen dat bijdraagt aan beroepsinnovatie in de sociaal-agogische sector en het voeden van onderwijs en werkveld met de opbrengsten uit het onderzoek. Centraal thema is professionele verantwoordelijkheid. Aansluitend bij deze onderzoeksagenda zullen de komende jaren de volgende extra accenten gelegd worden.

Nu professionele verantwoordelijkheid en sociale reflexiviteit belangrijke thema's zijn, is het zaak om binnen het onderwijs een leeromgeving te creëren waarin toekomstige professionals concreet met deze thema's aan de slag kunnen gaan. In eerste instantie richten we hiertoe een wijkleerplaats op. Een fysieke plek in de stad waar studenten van FHSS en het Summa Collega samen aan de slag gaan met (hulp) vragen van bewoners uit de stad. Behalve dat studenten in deze situaties moeten identificeren hoe hun professioneel handelen zich tot het handelen van andere actoren verhoudt, kunnen zij zich hier tevens bekwamen in het op basis van sociale reflexiviteit concretiseren wat gewenst (professioneel) handelen is in deze specifieke situatie. Het lectoraat zal deze praktijk als belangrijke bron van onderzoek volgen. Tevens hebben we in het lectoraat aandacht voor ervaringsdeskundigheid die vooral in de GGZ maar ook in andere sectoren een steeds stevigere positie krijgt. Ook de ervaringsdeskundige speelt een rol in het samenspel van actoren rondom zorg en welzijn. Het lectoraat heeft de ambitie om eind 2015 een RAAK PRO aanvraag in te dienen gericht op de visie, ervaringen en competenties van de professional die werkt met ervaringsdeskundigheid in de GGZ.

Op dit moment is er één promovendus verbonden aan het lectoraat. Dit is een docent die naast zijn baan een promotietraject doorloopt. Het streven is om daarnaast elke vier jaar een extern te werven jonge promovendus aan te stellen als kwaliteitsimpuls voor het onderzoek. Daarmee kan het lectoraat tevens extra massa maken in de dataverzameling plus een extra lijn met de universitaire wereld leggen.

Onze lijn jeugd krijgt, gedragen door vele werkveldpartners van FHSS, gestalte. Wij ambiëren om op het gebied van maatschappelijke ondersteuning meer systematisch de verbinding te zoeken met zowel werkveldpartners als gemeentes in de regio Zuid-Oost Brabant. Zo kunnen we van maatschappelijke ondersteuning een vergelijkbaar breed in de regio gedragen lijn maken. Voor beide lijnen geldt dat een sterk consortium mogelijkheden biedt tot het aanvragen van bijvoorbeeld extra nationale en Europese subsidies.



Om te leren van praktijken in andere landen over de thema's van Social Work, wil het lectoraat de komende jaren tevens meer investeren in het vinden van aansluiting bij internationale contexten van Social Work.

Verder zal het lectoraat - omdat de ondersteuningsbehoefte van het werkveld daar ook ligt - meer de verbinding leggen tussen onderzoek en implementatie van resultaten voortkomend uit onderzoek. Daarom zal het lectoraat nauwere samenwerking zoeken met Zakelijke Dienstverlening binnen FHSS.

4.1 Tot slot: oppassen voor brandgaatjes

Deze lectorale rede bepaalt de onderzoeksagenda van het lectoraat voor de komende jaren. De kernvraag is hoe bemoeienis met het 'het gewone' en eigen kracht en regie van burgers hand in hand kunnen gaan. Waar we ons bemoeien met het dagelijkse leven - en dus het gewone onder een vergrootglas leggen - moeten we ervoor waken niet kapot te maken wat van waarde is. We moeten uitkijken dat we met dat vergrootglas geen brandgaatjes maken. Zoals overbehandeling in de medische sector de kwaliteit van leven dusdanig kan aantasten dat de behandeling voor de patiënt niets meer toevoegt, moeten we er ook bij sociaal-agogisch handelen voor blijven waken dat professioneel handelen niet iets aantast wat levensvatbaar genoeg is om op eigen kracht te functioneren. Onze onderzoeksagenda stelt in dit proces de professionele verantwoordelijkheid in samenhang met de verantwoordelijkheden van al die andere spelers centraal. Hiermee krijgt het onderzoek van het lectoraat een sterk moreel accent. Professionals zullen zich immers voortdurend de vraag moeten blijven stellen of hun aanwezigheid iets verbetert in het leven van mensen. Om hier steeds opnieuw een antwoord op te vinden hebben ze hun vermogen tot reflectie en sociale reflexiviteit keihard nodig. Daarbij dienen ze zich te realiseren dat niet alles oplosbaar is: spanningen, problemen, kwetsbaarheden, eenzaamheid en dergelijke horen bij het bestaan zoals de dood bij het leven.



5. Dankwoord

Natuurlijk sluit ik deze rede af met woorden van dank aan allen die bijdragen aan dit lectoraat. Allereerst bedank ik de Raad van Bestuur van Fontys en de directeur van Fontys Hogeschool Sociale Studies voor het mogelijk maken van dit lectoraat. Ilse Tamrouti, ik ben je dankbaar voor de keuzes die je hierin als directeur maakte en vooral ook blij met je kritische vragen die me steeds verder helpen in mijn denkproces.

Voorts dank ik alle leden van het lectorenoverleg van de Wmo-Werkplaatsen voor het collegiale contact en het meedenken bij het vormgeven aan praktijkgericht onderzoek in het HBO. En natuurlijk niet te vergeten onze werkveldpartners: BJBraabant, Combinatie Jeugdzorg, Gemeente Eindhoven, GGD Brabant Zuidoost, GGZ Oost Brabant, LEV-Groep, Lumens Groep, Lunetzorg, MEE West-Brabant, MEE Zuidoost Brabant, Stichting Zelfhulp Netwerk Zuidoost Brabant, Zorgboog en Zuidzorg, die ons van input voorzien bij onze onderzoeksactiviteiten.

Daarnaast wil ik ook de kenniskringleden bedanken die zich vanaf de start verbonden aan het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work: Hanneke Claassens, Lydia van Dinteren, Joyce Mols, Maria Stortelder en Mariëlle Verhagen. Afgelopen jaar hebben we echt een mooie onderzoekskring met elkaar opgebouwd en ik bewonder jullie gedrevenheid en enthousiasme. Maria voorzag daarbij de tekst van deze rede van zeer bruikbare kritische kanttekeningen! Ook de kenniskringleden die aangesloten zijn vanuit het Bijzondere Domein Jeugd, Rene van Dooren, Floor Peels en Maaike Dautzenberg wil ik danken voor de manier waarop ze hun schouders onder dit domein zetten.

Mijn bijzondere dank gaat uit naar Daniëlle Puts die de drijvende kracht is achter het organiseren van deze dag. Zonder haar had hij nooit zo'n mooie glans gekregen.

Nele Coninx dank ik omdat ze ons leert om meer zakelijkheid in het lectoraat te brengen. Ook Joyce van der Putten, onze voorzitter van de onderwijscommissie dank ik voor de samenwerking: ik kijk uit naar het realiseren van de uitdaging om de opbrengsten uit onderzoek verder te doen landen in het onderwijs. Een mooi resultaat van de samenwerking tussen onderwijs en lectoraat is de tekening van Lonneke Gerrits, opgenomen in deze rede. Lonneke, één gesprek over sociale reflexiviteit was voor jou voldoende om de kern ervan te kunnen weergeven in een afbeelding. Daar ben ik enorm blij mee!



Zeer speciale dank verdient Dana Feringa, associate lector bij ons lectoraat en tevens kritische meelezer van deze rede. Met jou samenwerken is pas echt teamwork en bovendien ook nog eens ontzettend leuk! Daarbij ben je het 'onderzoeksgeweten' van het lectoraat, waarmee we de kwaliteit van ons onderzoek naar een hoger plan brengen.

Mijn laatste woorden hier zijn voor mijn persoonlijke kring. Het afgelopen jaar was zo hectisch maar ook intens in het samenzijn! Ik weet dat jullie me vergeven dat ik er vaak niet was. Ik vind het heel fijn dat mijn moeder hier in goede gezondheid aanwezig kan zijn, samen met mijn broer en zussen. Lina en Josha, het is altijd weer een avontuur met jullie! Gijsbert, jouw liefde, zorg en vooral ook wijze raad maken dat ik heel veel aankan.



Literatuur

- Barteling, C. (2012). *Wat werkt bij het versterken van sociale netwerken van gezinnen?* Utrecht: NJI.
- Beck, U. (1992). *Risk society: towards a new modernity*. London: Sage.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12(67-92).
- Bochove, M. van, Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn*. Amsterdam: Platform 31/UvA.
- Broderick, A. (1998). Role theory, role management and service performance. *Journal of services marketing*, 12(5), 348-361.
- Claassens, H. (2014). Ground control to major Tom...Herstel vanuit meervoudig perspectief In L. Linders & D. Feringa (Eds.), *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. (pp. 19-32). Utrecht: Movisie.
- Dekker, P., & Ridder, J. den (2011). *Stemming onbestemd. Tweede verdiepingsstudie Continu Onderzoek Burgerperspectieven*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Dinteren, L. (2014). Focus op eigen kracht. Pionieren in een generalistisch wijkteam. In L. Linders & D. Feringa (Eds.), *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie* (pp. 64-78). Utrecht: Movisie.
- Van Dinteren, L., Feringa, D., & Linders, L. (2013). *De generalist als kapitaal. Een groeimodel voor een basismethodiek voor de generalist van WIJleindhoven*: Fontys Hogeschool Sociale Studies, Lectoraat Beroepsinnovatie Social Work.
- Doorn, L. van, Huber, M. A., Kemmeren, C., Linde, M. van der, Räkens, M., & Uden, T. van (2013). *Outreaching werkt!* Utrecht: Movisie.
- Doorn, L. van, Etten, Y. van, & Gademan, M. (2008). *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Coutinho.
- Geenen, M. (2012). *Reflecteren. Leren van je ervaringen als sociale professional*. Bussum: Coutinho.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, New York: Doubleday.
- Haan, I., de, & Duyvendak, J. W. (2002). *In het hart van de verzorgingsstaat. het ministerie van Maatschappelijk Werk en zijn opvolgers (CRM, WVVC, VVWS) 1952-2002*. Zutphen: Walburg Pers.
- Hilhorst, P., & Lans, J. van der (2013). *Sociaal doe-het-zelven. De idealen en de politieke praktijk*. Amsterdam: AtlasContact.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2003). *The commercialization of intimate life : notes from home and work*. Berkeley: University of California Press.
- Hooghiemstra, E., & Verharen, L. (2013). *De kracht van het alledaagse. Terug naar de logica van het gezin en de professional in de transitie jeugdzorg (Lectorale redes)*. Den Bosch: Avans Hogeschool.
- Houben-van Herte, M., & Riele, S. te (2011). *Vrijwillige inzet 2010*. Den Haag/Heerlen: CBS, Publicatiedatum CBS-website: 6 september.



- Kruijswijk, W., Peters, A., Bosch, A. van den, Maat, J. W. v. d., & Oude Avenhuis, A. (2014). *Buurthulp in 2014. Zes praktijkvoorbeelden*. Utrecht: Movisie.
- Kruijswijk, W., Hoek, K. van den, & Maat, J. W. van de (2014). *Bouwen aan Buurthulp. Handboek voor het organiseren van onderlinge hulpverlening in de buurt*. Utrecht: Movisie.
- La Cour, A., & Højlund, H. (2008). Voluntary Social Work as a Paradox. *Acta Sociologica* 51(1), 41-54.
- Lichterman, P. (2005). *Elusive Togetherness. Church Groups Trying to Bridge America's Divisions*. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid. Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: SdU.
- Linders, L. (2014). Vrijwilligers professionaliseren. *Sociale Vraagstukken*, zomer(2), 14.
- Linders, L., & Feringa, D. (2014). *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.
- Linders, L., Wouters, E., & Tamrouti, I. (2013). 'Van mantelzorg heb je nooit respijt'. *De respijtzorgbehoefte en overige ondersteuningsbehoeften van mantelzorgers in Eindhoven*. Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies.
- Macionis, J., & Plummer, K. (2002). *Sociology. A global introduction*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Maso, I., & Smaling, A. (1998). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Amsterdam: Boom.
- Mezzo. (2014). Hoeveel mantelzorgers zijn er in Nederland? Geraadpleegd 17 oktober 2014, from http://www.mezzo.nl/hoeveel_mantelzorgers_zijn_er_in_nederland
- Mols, J. (2014). Dilemma's in de Praktijk van Lotgenotencontact. In L. Linders & D. Feringa (Eds.), *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie* (pp. 33-48). Utrecht: Movisie.
- Ravelli, A. (2005). Wat kunnen Nederlandse gemeenten leren van de Maori's? *Sociale Interventie*, 14(2), 39 - 43.
- Rijksoverheid. (2014). Veranderingen voor mantelzorgers en vrijwilligers, 4 oktober 2014, from <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mantelzorg/veranderingen-voor-mantelzorgers-en-zorgvrijwilligers>
- Schnabel, P. (1978). Erving Goffman. In L. Rademaker (Ed.), *Hoofdfiguren uit de sociologie 3. Modernen-2*. Utrecht/Antwerpen: Het Spectrum.
- Scholten, M., Sprinkhuizen, A., & Zuithof, M. (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Stam, M. (2012). *Geef de burger moed. Outreachend werken in tijden van transformatie van de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Stortelder, M. (2014). Kantelen in een veranderende context. In L. Linders & D. Feringa (Eds.), *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie* (pp. 79-88). Utrecht: Movisie.
- Tonkens, E. (2009). *Tussen onderschatten en overvragen. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*. Amsterdam: SUN-Trancity.
- Verhaeghe, W. (2012). *Dramaturgie in sociaal werk. Welk spel spelen cliënten? Masterproef ingediend tot het behalen van de graad van „Master in Sociaal Werk* . Gent: Univesriteit Gent.
- Verhagen, M. (2014). Binding door aandacht en waardering. Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in een wijksteunpunt. In L. Linders & D. Feringa (Eds.), *De Kunst van het Laten. Doe-het-zelf-zorg en rolverwarring in tijden van transitie* (pp. 49-63). Utrecht: Movisie.
- Verkooijen, L., Van Andel, J., & Hoogland, J. (2014). *Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn. Naar actieve participatie van zorg en welzijn*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.



- Verplanke, L., Veldboer, A. P. M., Duyvendak, J. W., Van den Handel, C., Maarschalkerweerd, A., Groenendijk, J., . . . Lammers, B. (2008). *Onder de mensen? Een onderzoek naar mensen met beperkingen in vier stadsbuurten*. Den Haag: Nicis Instituut.
- Vliet, N. van, Oude Avenhuis, I., Pansier, L., & Schutte, S. (2014). *Handreiking Cliëntgroepen extramurale AWBZbegeleiding en de mogelijke vernieuwing in de Wmo: deel 1*. Den Haag: Transitiebureau Wmo.
- Vries, S. de (2007). *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.





Lilian Linders

Lilian Linders behaalde in 1984 haar diploma Inrichtingswerk aan de Sociale Academie in Eindhoven, één van de voorlopers van Fontys Hogeschool Sociale Studies. Vervolgens is ze gestart met respectievelijk de studies Sociologie en Filosofie aan Universiteit van Amsterdam waarna ze afstudeerde als Filosoof. Na een diversiteit aan verschillende functies, zoals informatiespecialist, beleidsmedewerker en teamcoach startte ze in 2001 als docent/onderzoeker bij Fontys Hogeschool Sociale Studies (FHSS). Sindsdien bleef ze voornamelijk als onderzoeker binnen het sociale domein werkzaam. Haar onderzoek beweegt zich vooral op het terrein van informele zorg, sociale netwerken, eenzaamheid en sociaal isolement, vermaatschappelijking van de zorg, sociale steun en mantelzorg.

In 2010 promoveerde Lilian op een onderzoek naar informele zorg in de buurt. De resultaten van het onderzoek geven handreikingen aan professionals die zich inspinnen om informele zorg te stimuleren en te ondersteunen. Vanaf die tijd was ze eveneens betrokken bij het lectoraat van Sociale Studies in de rol van associate lector in combinatie met het voorzitterschap van de Onderwijscommissie. Van juni 2011 tot en met september 2012 was zij tevens Stuurgroep lid a.i. bij FHSS. In die hoedanigheid was zij lid van de directie en verantwoordelijk voor de curriculumontwikkeling, de transitie SPH, CMV en MWD naar één brede bachelor en de accreditatie van de brede bachelor. Sinds november 2012 is zij programmaleider van de Wmo Werkplaats Noord-Brabant Fontys. In samenwerking met het werkveld startte ze vervolgens het Bijzondere Domein Jeugd in samenwerking met zeven partners op het terrein van jeugdzorg, jeugdwelzijn en jeugdgezondheidszorg.

Met ingang van 1 februari 2014 is zij lector Beroepsinnovatie Social Work bij FHSS waarin ze twee domeinen aanstuurt: het domein Wmo-AWBZ waaronder de Wmo werkplaats valt en het Bijzonder Domein Jeugd.

Lilian is getrouwd, woont in een klein Gelders dorpje tussen de rivieren en heeft twee prachtige dochters.

In de praktijk van Social Work zien we dat naarmate het overheidsbeleid meer belang hecht aan de inzet van de burger, diezelfde burger steeds meer onder een vergrootglas komt te liggen. Bij de uitvoering van dit beleid blijken burgers en professionals verschillende verwachtingen van elkaar te hebben. Dat kan tot fricties leiden die diezelfde doelstellingen van het beleid - het versterken van de eigen kracht, regie en het verantwoordelijkheidsgevoel van mensen - onbedoeld kunnen frustreren. Het verwerven van meer inzicht in deze fricties kan de kwaliteit van de zorg en ondersteuning verbeteren. De focus van het lectoraat ligt op het samenspel tussen de actoren in formele en informele zorg die ondersteuning bieden en ontvangen inclusief de achterliggende ideeën en vooronderstellingen van al die actoren. Deze lectorale rede onderbouwt de onderzoeksagenda van het lectoraat Beroepsinnovatie Social Work voor de komende jaren. De kernvraag hiervan is hoe bemoeienis met het 'gewone' en eigen kracht en regie van burgers hand in hand kunnen gaan.