

WELZIEN NIEUWE STIJL

GEVOLGEN VOOR
DE PROFESSIONAL

Cor Davidse &
Judith Melse

Afstudeeronderzoek
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
In opdracht van: Herm Slotman,
Christelijke Hogeschool Ede

Afstudeerbegeleider: Aletta Simons-Karels
Medebeoordelaar: Chris Stroo
Afstudeercoach: Anja Vrijmoeth

Mei 2012



Christelijke Hogeschool te Ede
Oude Kerkweg 100
6710 BB Ede
0318-696300

Judith Melse
Jonker Sloetlaan 36
6721 VP Bennekom
06-43140963
Judithmelse@gmail.com

Cor Davidse
Ernst Casimirlaan 23
6713 LR Ede
06-23513400
cordavidse@live.nl

Samenvatting

Onderwerp

Het onderzoeksproduct dat u in handen heeft, gaat over Welzijn Nieuwe Stijl. Dit is een programma, geïnitieerd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het is opgezet om verandering te brengen in de manier(en) van denken en werken binnen het welzijnswerk. Deze nieuwe manier ligt in het verlengde van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, die in 2007 van kracht werd.

Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) wint aan invloed binnen het welzijnswerk, en dus ook binnen het werkveld van de maatschappelijk werker. Dit doet een beroep op (werkzame en aanstaande) maatschappelijk werkers, welzijnsinstellingen, maar ook opleidingen om zich tot WNS te verhouden. Dit onderzoek, waar dit verslag het product van is, is dan ook uitgevoerd ten bate van de major Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) aan de Christelijke Hogeschool in Ede (CHE). Onze opdrachtgever is Herm Slotman, teamleider MWD.

Doel en wijze van uitvoering

Dit onderzoek heeft als hoofddoel: *‘De opdrachtgever inzicht verschaffen in Welzijn Nieuwe Stijl en de gevolgen hiervan voor de maatschappelijk werker, en op basis daarvan een bijdrage leveren aan de maatregelen die de opdrachtgever gaat nemen om zich op een verantwoorde manier tot WNS te verhouden.’*¹

Om dit doel te realiseren hebben wij verschillende methoden van onderzoek benut. Allereerst hebben wij een literatuurstudie gedaan. Hierna hebben wij informatie vanuit experts verzameld, in de vorm van workshops en interviews. Vervolgens hebben wij een aantal praktijkinterviews afgenomen met professionals die werken volgens WNS. Tot slot hebben wij nog een aantal documenten van de major MWD aan de CHE benut.

Belangrijkste resultaten, conclusies, aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat WNS om een andere manier van denken en werken van alle betrokken partijen vraagt. De taak van gemeenten en welzijnsinstellingen is het ondersteunen van de burger om hem zoveel mogelijk actief te laten participeren in de maatschappij. Professionals moeten zich meer richten op de kwaliteiten van burgers, en hen coachen in het leren benutten van hun eigen kracht. In plaats van problemen voor hen op te lossen, begeleiden zij de burger om dit zelf te doen, zoveel waar mogelijk met ondersteuning van het netwerk van de burger en van vrijwilligers. WNS vraagt van de professional een proactieve houding, waarbij samenwerking en creativiteit hoog in het vaandel staan. De professional moet zich kunnen profileren en zijn werkwijze kunnen verantwoorden.

WNS vraagt een specifieke houding en daaruit voortvloeiende vaardigheden van de professional. Wij adviseren de opleiding dan ook om meer actief in te zetten op het ontwikkelen de competenties zoals genoemd in onze conclusies en te overwegen het curriculum hierop aan te passen. Meer hierover kunt u terugvinden hoofdstuk 7 ‘Conclusies en aanbevelingen’.

¹ Het hoofddoel zoals beschreven in het Plan van Aanpak, ingeleverd 10-02-2012 en goedgekeurd op 14-02-2012

Inhoud

Samenvatting	1
Onderwerp	1
Doel en wijze van uitvoering	1
Belangrijkste resultaten, conclusies, aanbevelingen	1
Inhoud	2
Voorwoord	6
1. Inleiding en achtergronden	7
1. Inleiding en achtergronden	8
1.1 Onderwerp en probleemstelling	8
1.2 Vraagstelling en uitgangspunten	9
1.2.1 Hoofdvraag	9
1.2.2 Deelvragen	9
1.2.3 Uitgangspunten	9
1.3 Relevantie	10
1.4 Doelstelling	10
Hoofdstuk 2 Methode	11
2. Methode	12
2.1 Methode	12
2.1.1 Inleiding	12
2.1.2 Onderzoektype	12
2.1.3 Kwalitatieve onderzoeksopzet	12
2.1.4 Dataverzamelingsmethoden	13
2.1.5 Analyseren van de kwalitatieve gegevens	14
2.2 Betrokken personen	14
2.2.1 Experts	14
2.2.2 Professionals	15
2.3 Meetinstrumenten	16
2.3.1 Experts	16
2.3.2 Professionals	16
2.4 Procedure	16
3.1 Onderzoeksresultaten hoofdstuk 1, fase 1A	17
3.1 Inleiding fase 1A	18
3.1.1 Achtergrond	18
3.1.1.A Sociologische ontwikkeling	18
3.1.1.b Samenvatting achtergrond	20
3.1.2 Doel	20

3.1.2.a Aanleiding en hoofddoelstellingen	20
3.1.2.b Toekomstvisie	21
3.1.2.c Decentralisatie	21
3.1.2.d Samenvatting doel	22
3.1.3 Inhoud	22
3.1.3.a Juridische kaders	22
3.1.3.b Principes.....	23
3.1.3.c Visie op mens en maatschappij.....	23
3.1.3.d Samenvatting inhoud.....	24
3.1.4 Proces.....	25
3.1.4.a Financiën	25
3.1.4.b Implementatie en termijn.....	25
3.1.4.c Samenvatting proces.....	26
3.1.5 Samenvatting fase 1a.....	26
3.2 Onderzoeksresultaten hoofdstuk 1, fase 1B.....	27
3.2 Inleiding fase 1B	28
3.2.1 Gemeenten	29
3.2.1.a Samenvatting gemeenten.....	30
3.2.2 Welzijnsinstellingen - algemeen	31
3.2.3 Welzijnsinstellingen - Extern.....	31
3.2.3.a Relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen	31
3.2.3.b Relatie tussen welzijnsinstellingen onderling.....	32
3.2.3.c Samenvatting welzijnsinstellingen – extern.....	32
3.2.4 Welzijnsinstellingen - Intern	33
3.2.4.a Organisatie hulpaanbod.....	33
3.2.4.b Organisatiestructuur	34
3.2.4.c Samenvatting welzijnsinstellingen – intern	35
3.2.4.d Patronen	35
3.2.5 Samenvatting fase 1b.....	36
3.3 Onderzoeksresultaten hoofdstuk 1, fase 1C.....	37
3.3 Inleiding fase 1C	38
3.3.1 Algemeen	38
3.3.2 Schema van de werkwijze	38
3.3.3 De rol van de professional	38
3.3.4 Kwetsbare burgers	39
3.3.5 Eigen verantwoordelijkheid	39
3.3.6 Burgerparticipatie	41
3.3.7 Collectief en individueel.....	42

3.3.8 Efficiëntie	42
3.3.9 Samenvatting	43
4. Onderzoeksresultaten fase 2	44
4. Inleiding fase 2	45
4.1 Houding	45
4.1.1 Inleiding	45
4.1.2 Eigen kracht	45
4.1.3 Vraaggericht werken	46
4.1.4 Focus en vertrouwen	46
4.1.5 Breder kijken	47
4.1.6 Samenvatting houding	47
4.2 Vaardigheden	47
4.2.1 Inleiding	47
4.2.2 Eigen kracht	48
4.2.3 Breed kijken	48
4.2.4 Verantwoorden	49
4.2.5 Samenvatting vaardigheden	49
4.3 Kennis	49
4.3.1 Inleiding	49
4.3.2 Diverse niveaus	50
4.3.3 Samenvatting kennis	50
4.4 Samenvatting fase 2	50
Tussenconclusies en eigen visie	51
5 Inleiding tussenconclusies en eigen visie	52
5.2 Tussenconclusies fase 1 en 2	52
5.2.1 Tussenconclusies - Context	52
5.2.2 Tussenconclusies - Handelen van de professional	53
5.3 Eigen visie op Welzijn Nieuwe Stijl	53
Onderzoeksresultaten fase 3	56
6. Inleiding fase 3	57
6.1 Globale indruk MWD aan de CHE	57
6.1.1 Uitgangspunten curriculum	57
6.1.2 Visie op mens-zijn	57
6.1.3 Visie op maatschappelijk werk	58
6.2 Opleidingskwalificaties	58
6.2.1 Eigen ervaringen en competenties	59
6.3 Samenvatting	60
Conclusies en aanbevelingen	61

7. conclusies, aanbevelingen	62
7.1 Beantwoording onderzoeksvraag.....	62
7.1.1 Conclusies	62
7.2 Interpretatie van de producten	63
7.3 beperkingen van het onderzoek.....	64
7.4 Aanbevelingen onderzoek en vervolgonderzoek	64
7.4.1 Aanbevelingen voor nader onderzoek.....	65
Bibliografie	66
Bibliografie	67
Bijlagen.....	69
Bijlagen.....	70
Bijlage A: De 9 prestatievelden van de Wmo	70
Bijlage B: De 8 Bakens van Welzijn Nieuwe Stijl	71
Bijlage C: Patronen volgens Kristensen.....	73
Bijlage D: Traject Welzijn Nieuwe Stijl	76
Bijlage E - Topiclijsten expertinterviews en praktijkinterviews	77
Voorbereidende informatie expertinterview Erik Arendsen – deel 1	77
Voorbereidende informatie expertinterview Erik Arendsen deel 2	79
Topiclijst praktijkinterviews	80
Bijlage F: Persbericht	82
Bijlage G: begrippenlijst	83

Voorwoord

Welzijn Nieuwe Stijl: gevolgen voor de professional. Daar gaat het verslag over dat u nu in handen heeft. Het is het resultaat van een afstudeeronderzoek dat wij over dit thema hebben uitgevoerd. Wij zijn Cor Davidse en Judith Melse, vierdejaarsstudenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) aan de Christelijke Hogeschool Ede (CHE). De afgelopen maanden hebben wij ons verdiept in het onderwerp 'Welzijn Nieuwe Stijl' (WNS), in opdracht van Herm Slotman. Hij is teamleider MWD binnen de Christelijke Hogeschool Ede. Dit onderzoeksproduct is geschreven als ondersteuning voor de leden van het team MWD aan de CHE, bij hun oriëntatie op het thema Welzijn Nieuwe Stijl.

In het doen van dit onderzoek zijn wij ondersteund en begeleid door een aantal personen, die wij graag willen bedanken. Onze afstudeerbegeleider, Aletta Simons – Karels, voor haar zorgvuldige wijze van begeleiden. Herm Slotman, voor zijn enthousiasme en vertrouwen in ons onderzoek. Anja Vrijmoeth, voor de betrokken wijze waarop zij ons in de aanloop naar dit onderzoek gecoacht heeft, en Chris Stroo voor zijn waardevolle medebeoordeling.

Ook zijn er een aantal mensen die inhoudelijk een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan ons onderzoek. Wij bedanken onze experts, Erik Dannenberg, Jan-Peter Scholte, Erik Arendsen en Anne van de Pol, voor hun inzicht en visie. Wij bedanken Margot Schuurmans, Kim Groot Kormelink, Jeroen Telders en Jos Kamperman voor het delen van hun ervaringen. Met hen bedanken wij ook de Christelijke Hogeschool Ede, MD Veluwe en Welstede voor hun medewerking.

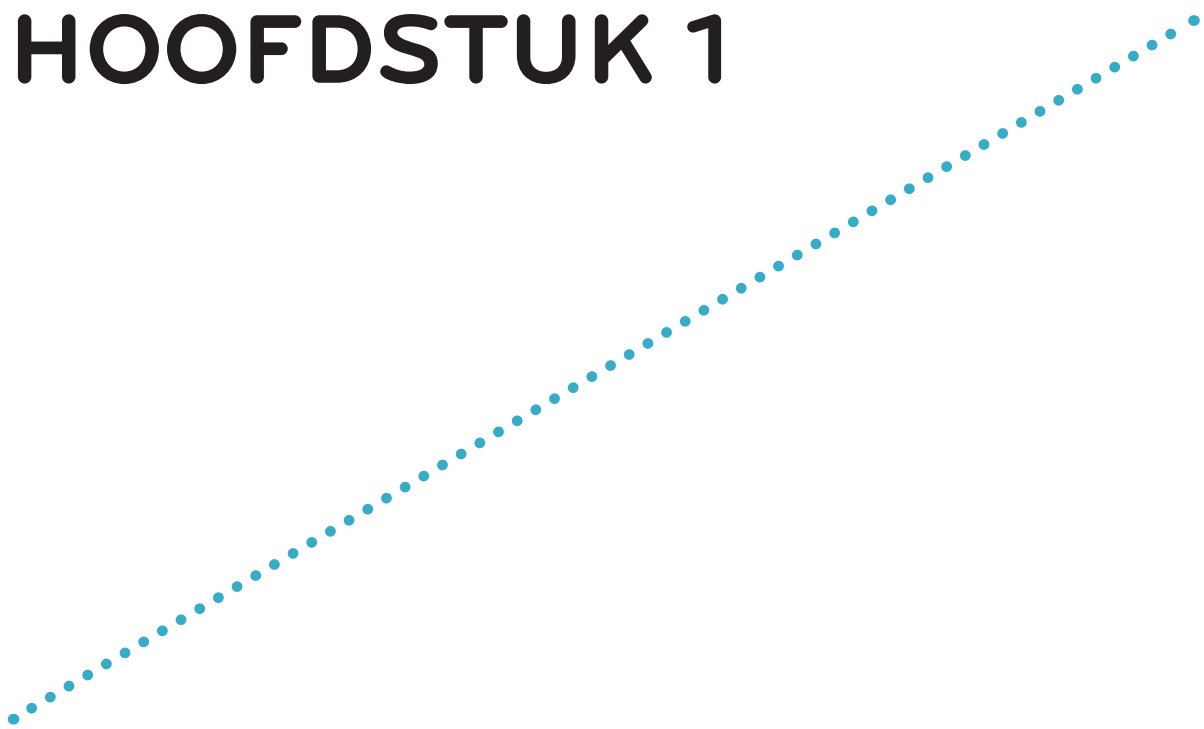
Dit onderzoeksverslag heeft als hoofdvraag: *'Wat houdt Welzijn Nieuwe Stijl in voor de maatschappelijk werker en welke aanbevelingen volgen hieruit voor het curriculum MWD van de CHE?'.*

In hoofdstuk 1 vindt u allereerst een inleiding en beschrijven wij de achtergronden van dit onderzoek. Hoofdstuk 2 beschrijft onze methode van onderzoek. Daarna gaan wij over tot onze resultaten. Deze zijn verwoord in de hoofdstukken 3 tot en met 5. Hoofdstuk 3 belicht Welzijn Nieuwe Stijl op macro-, meso- en microniveau, vanuit de uitkomsten van ons literatuuronderzoek en de expertinterviews. In hoofdstuk 4 vindt u de resultaten van onze praktijkinterviews. In hoofdstuk 5 vindt u de tussenconclusies van hoofdstuk 3 en 4, en onze eigen visie op WNS. Hiermee ronden wij de resultaten wat betreft WNS af. In hoofdstuk 5 geven wij een globaal beeld van het curriculum MWD. Ook vindt u daar onze visie op dit curriculum, aangezien wij deze beiden doorlopen hebben. Hiermee ronden wij ons hoofdstuk resultaten af. Vervolgens gaan wij over tot onze conclusies en aanbevelingen, in hoofdstuk 6. Tot slot volgen de bibliografie en bijlagen.

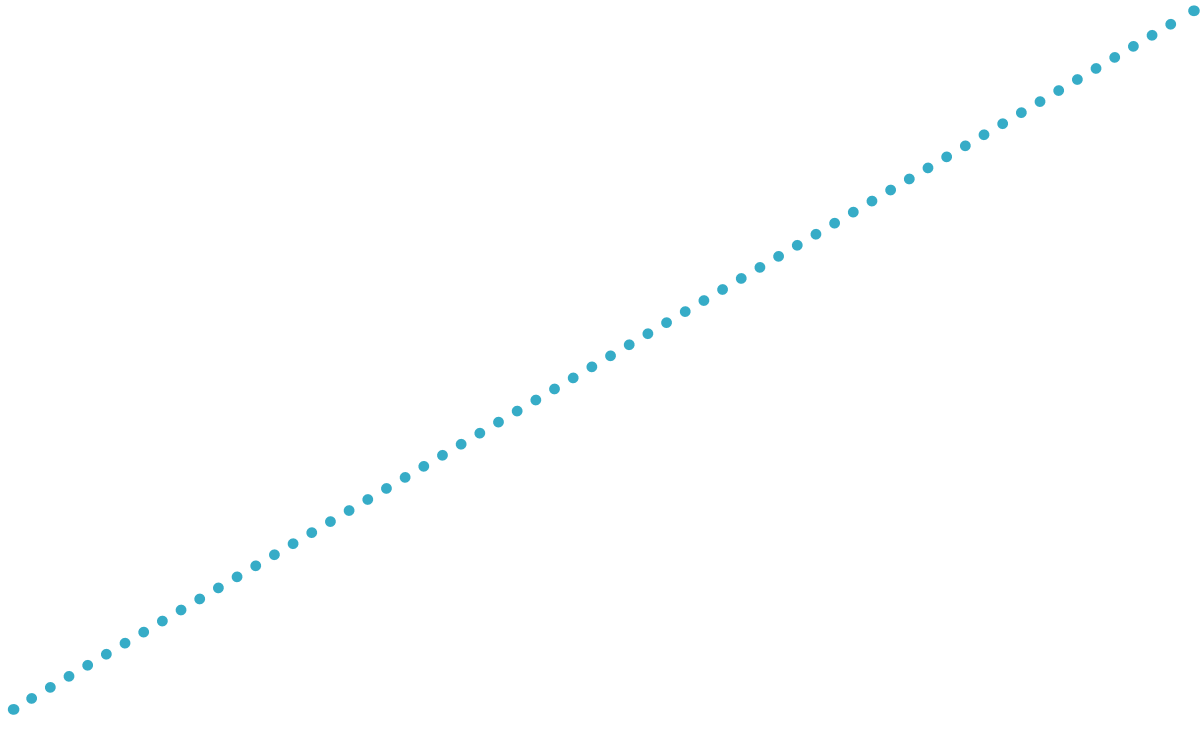
We willen graag in het bijzonder uw aandacht vestigen op bijlage G. Wij hebben gemerkt dat Welzijn Nieuwe Stijl voor een deel een ander vocabulaire hanteert dan bijvoorbeeld gebruikelijk is binnen het curriculum MWD. In de begrippenlijst in bijlage G zetten wij de belangrijkste termen op een rij, voor zover wij deze in ons verslag benut hebben. Voorbeelden hiervan zijn de termen professional en burger, waar het curriculum MWD de termen maatschappelijk werker en cliënt benut. Met deze bijlage hopen wij de duidelijkheid en leesbaarheid te vergroten.

Cor Davidse en Judith Melse

HOOFDSTUK 1

A decorative dotted line in a teal color, starting from the left side of the page and extending diagonally upwards towards the top right corner.

INLEIDING & ACHTERGRONDEN

A decorative dotted line in a teal color, starting from the left side of the page and extending diagonally upwards towards the bottom right corner.

1. Inleiding en achtergronden

1.1 Onderwerp en probleemstelling

Tijdens onze jaarstages, in respectievelijk het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en de crisisopvang, hebben wij gemerkt dat er veranderingen plaatsvinden in het werkveld van de maatschappelijk werker, die velen onder de noemer Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) scharen. Welzijn Nieuwe Stijl komt voort uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die in 2007 is ingevoerd.

Deze Wmo vraagt aanpassingen in de benaderingswijze en werkwijze van gemeenten, welzijnsorganisaties en professionals die werkzaam zijn binnen de maatschappelijke ondersteuning. Om deze aanpassingen op een goede manier door te voeren is er door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een stimuleringsprogramma opgezet, genaamd 'Welzijn Nieuwe Stijl' (2010). Hierbij is samengewerkt met de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) en de werkgeversorganisatie MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening (W&MD). Welzijn Nieuwe Stijl doet ook een beroep op onderwijsinstellingen, aangezien die de verantwoordelijkheid hebben om studenten op te leiden tot goede (beginnende) professionals. (Ministerie van VWS, 2010)

In ons onderwijsprogramma, als studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede, hebben wij niets over Welzijn Nieuwe Stijl aangereikt gekregen. Dit bracht ons tot het initiatief om contact op te nemen met Herm Slotman, teamleider MWD, om te vragen hoe het team MWD zich verhoudt tot Welzijn Nieuwe Stijl.

In de gesprekken met Herm Slotman en enkele leden van het team MWD kwam naar voren dat het voor hen lastig was om een compleet en kloppend beeld te vormen van WNS. Het lijkt gebruikt te worden als een containerbegrip, waar iedereen wat in stopt en uit haalt. Dit maakt het moeilijk om WNS inhoudelijk te kunnen doorgronden. Zonder die kennis is het lastig te zien welke ontwikkelingen in de praktijk daadwerkelijk onder WNS vallen, en welke wellicht ten onrechte zo getypeerd worden. Ook is het moeilijk te zien hoe WNS in de praktijk vormgegeven wordt. Hiervoor zijn wel richtlijnen te vinden vanuit het programma zelf, maar het is de bedoeling dat hier lokaal invulling aan gegeven wordt. Hoe krijgt de maatschappelijk werker hier dan mee te maken? En welke competenties heeft een maatschappelijk werker nodig om met WNS te kunnen werken? Is dat iets anders dan wat maatschappelijk werkers nu aan competenties aangeleerd krijgen binnen het curriculum MWD van de CHE? Allerlei vragen die voortkomen uit het feit dat Welzijn Nieuwe Stijl een actuele en brede ontwikkeling is.

Op deze vragen wil het team MWD, en in het bijzonder Herm Slotman als teamleider, antwoord krijgen. Dan kan door hen bepaald worden of en hoe WNS een plek zal krijgen binnen het curriculum MWD. Zo verhouden zij zich op een verantwoorde manier tot deze ontwikkeling.

Wij onderzoeken daarom voor het team MWD wat Welzijn Nieuwe Stijl inhoudt, zowel theoretisch als in de praktijk. Wat is de visie van het programma zelf op het welzijnswerk? Welke competenties zeggen zij dat professionals nodig hebben om hiermee te kunnen werken? En wat geven professionals zelf aan? Hier willen wij antwoord op geven door ons zowel te verdiepen in het programma zelf, en andere relevante literatuur, als ook door het houden van expertinterviews en praktijkinterviews. Zo willen wij ons een beeld vormen van het volgens WNS handelen van de professional, welke competenties hij daarbij nodig heeft, en in welke context dit plaatsvindt.

Wij zullen in ons onderzoek niet uitgebreid richten op het curriculum MWD van de CHE. Dit betreft interne informatie, die de opdrachtgever zelf al heeft. Ook zullen wij ons niet richten op de reikwijdte

van Welzijn Nieuwe Stijl. Met andere woorden, in welke mate en hoe het geïmplementeerd is in het werkveld.

Op basis van onze uitkomsten willen wij de opleiding concreet advies geven wat het curriculum betreft. Op deze manier zal het team van de major MWD zowel een beeld van WNS aangereikt krijgen, de gevolgen hiervan voor het handelen van de professional, als ook advies over de vertaling hiervan naar het onderwijs. In de volgende hoofdstukken kunt u lezen over de manier waarop wij ons onderzoek hebben opgezet om tot dit resultaat te komen.

1.2 Vraagstelling en uitgangspunten

1.2.1 Hoofdvraag

Wat houdt Welzijn Nieuwe Stijl² in voor de maatschappelijk werker³ en welke aanbevelingen volgen hieruit voor het curriculum MWD van de CHE?

1.2.2 Deelvragen

Fase 1A – Wat is op macroniveau⁴ kenmerkend voor Welzijn Nieuwe Stijl?

Fase 1B – Wat betekent Welzijn Nieuwe Stijl op mesoniveau⁵ voor het werkveld van de maatschappelijk werker?

Fase 1C – Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl op microniveau⁶ van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?

Fase 2: Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?

Fase 3: Welk advies/voorbeeld volgt uit fases 1 en 2 voor het curriculum van de major MWD?

1.2.3 Uitgangspunten

Wij gaan er vanuit dat Welzijn Nieuwe Stijl een ontwikkeling is die op macro-, meso- en microniveau invloed uitoefent. Daarom is het relevant alle niveaus in ons onderzoek te belichten. Het handelen van de professional staat niet op zichzelf, maar wordt beïnvloed door de context. Hieronder verstaan wij dan macro- en mesoniveau.

Wij schatten in dat Welzijn Nieuwe Stijl wat theorie betreft duidelijke uitgangspunten heeft. Het lijkt echter dat deze in de praktijk niet op een eenduidige manier ingevuld worden. Daarom zullen wij zowel theorie als praktijk onderzoeken.

Wij zullen op het gebied van kennis, houding en vaardigheden bekijken wat een professional nodig heeft om met WNS te werken. Deze driedeling van factoren schetst wat ons betreft een compleet beeld van hoe de professional functioneert. Ook weten we dat dit de driedeling is die binnen het onderwijs gebruikt wordt. Hierdoor zal de focus die wij in ons onderzoek gebruiken beter aansluiten bij de focus die het team van de major MWD voor de opleiding hanteert. (Christelijke Hogeschool Ede, 2011/2012)

² Hiermee doelen wij op de ontwikkeling zoals omschreven in het stimuleringsprogramma 'Welzijn Nieuwe Stijl'. Dit is in de lijn van de Wmo uitgegeven door de rijksoverheid.

³ Hiermee doelen wij op een gediplomeerde professional, handelend volgens het Beroepsprofiel voor de Maatschappelijk Werker en werkzaam in het werkveld van het maatschappelijk werk. In dit onderzoek gebruiken wij de term professional. Omdat dit beter aansluit bij het vocabulaire van WNS.

⁴ Hiermee bedoelen wij de Nederlandse samenleving als geheel.

⁵ Hiermee bedoelen wij het werkveld van de maatschappelijk werker.

⁶ Hiermee bedoelen wij het functioneren (in de werkomgeving) van de maatschappelijk werker.

1.3 Relevantie

Iedere onderwijsinstelling staat voor de uitdagende taak om studenten zo goed mogelijk klaar te stomen voor de arbeidsmarkt. Daarbij kan niet voorbij gegaan worden aan de ontwikkelingen in het werkveld. Het welzijnswerk vraagt om een dynamische beroepsgroep, die in kan spelen op de meest actuele sociale problematiek. Er valt te putten uit een grote diversiteit aan werkwijzen, opvattingen en idealen. Ook deze zijn in beweging. En welke daarvan geïntegreerd worden in het curriculum, bepalen hoe de studenten gevormd worden op professioneel en persoonlijk vlak. Een grote verantwoordelijkheid voor de major MWD van de CHE, die een paar honderd studenten in opleiding heeft. De uitkomsten van ons onderzoek helpen de major MWD zich te verhouden tot de ontwikkeling Welzijn Nieuwe Stijl. De keuzes die daarin gemaakt worden, zullen een groot bereik hebben.

Het is belangrijk dat deze keuze gemaakt wordt rondom Welzijn Nieuwe Stijl, omdat het een grote, door de overheid ingezette, ontwikkeling is. Het onderwerp is te actueel om te kunnen zeggen in welke mate deze doorwerkt in de volle breedte van het welzijnswerk. Wel wordt WNS vanuit de overheid actief gestimuleerd.

1.4 Doelstelling

Hoofddoel van ons onderzoek: De opdrachtgever inzicht verschaffen in Welzijn Nieuwe Stijl en de gevolgen hiervan voor de maatschappelijk werker, en op basis daarvan een bijdrage leveren aan de maatregelen die de opdrachtgever gaat nemen om zich op een verantwoorde manier tot WNS te verhouden.

De opdrachtgever heeft als beleidsdoel het actueel en passend houden van de opleiding tot professional. Hierbij is het van cruciaal belang om te weten wat het werkveld vraagt van de professional. Aangezien er continu ontwikkelingen in het werkveld spelen, is het dus ook belangrijk om daarvan op de hoogte te zijn. Uiteraard hoeft niet iedere ontwikkeling in het curriculum verwerkt te worden. Het is voornamelijk van belang om hier verantwoorde keuzes in te maken. Ons onderzoek zal een belangrijke bijdrage zijn in het maken van die keuze rondom Welzijn Nieuwe Stijl. Doordat het zowel laat zien waar die ontwikkeling inhoudelijk voor staat, als ook hoe het in de praktijk wordt vormgegeven. Ons onderzoek zal dan ook praktisch relevant zijn. *‘Praktisch relevant onderzoek wil zeggen dat de onderzoeksinformatie tot verbeteringen in de praktijk leidt.’* (Baarda, 2009, p. 30) ⁷

⁷ Dit in tegenstelling tot theoretisch relevant. ‘Theoretisch relevant onderzoek beoogt een bijdrage te leveren aan de toename van wetenschappelijke kennis.’ (Baarda, 2009, p. 30)

HOOFDSTUK 2

METHODE

2. Methode

2.1 Methode

2.1.1 Inleiding

Opvallend aan ons onderzoek is dat wij een onderwerp behandelen waarvan we juist gedurende ons onderzoek tot een duidelijke definitie komen. Wij hadden aan het begin van ons onderzoek weinig theoretische uitgangspunten en in feite weinig voorkennis. Het voordeel hiervan is dat we minder bevooroordeeld waren ten opzichte van het onderwerp. We konden in veel richtingen onderzoek doen naar WNS en ons laten verrassen door de informatie die we tegenkwamen. Het nadeel van weinig voorkennis is dat het moeilijk was ons onderzoek van tevoren goed vorm te geven.

Om deze reden hebben wij een systeem van fases in onze onderzoeksopzet aangebracht. Fase 1 behandelde drie deelvragen, fase 2 en 3 allebei één deelvraag. Het doel van deze fases was dat we tijdens ons onderzoek de mogelijkheid hadden wijzigingen aan te brengen in onze vraagstelling of werkwijze van de volgende fase(s). Dit konden we doen op het moment dat we op basis van onze verkregen informatie inschatten dat we onze hoofdvraag beter op een andere manier konden beantwoorden. Uiteraard zou dit gebeuren in overleg, en met aandacht voor ons onderzoeksdoel.

2.1.2 Onderzoektype

We hebben ervoor gekozen om een beschrijvend onderzoek te doen omdat dit het beste bij ons hoofddoel past. Een beschrijvend onderzoek is *“het benoemen en inventariseren van karakteristieken van de onderzoekseenheden in termen van kwaliteiten. Vanuit het gezichtspunt van betrokkenen worden gevoelens, belevingen, ervaringen, betekenissen in kaart gebracht. Dat kan gaan over mensen of situaties, maar ook over producten.”* (Baarda, 2009, p. 95)

2.1.3 Kwalitatieve onderzoeksopzet

Wij hebben de deelvragen uit onze eerste twee fases door middel van een kwalitatief surveyonderzoek beantwoord. Een kwalitatief surveyonderzoek belicht de centrale onderzoekseenheid⁸ door de samenstellende elementen⁹ te onderzoeken. Verder besteedt het aandacht aan de context¹⁰ waarbinnen de centrale onderzoekseenheid voorkomt. In tegenstelling tot bijvoorbeeld een casestudy, gaat het niet om het bestuderen van één enkel, representatief geval. Een surveyonderzoek gaat juist over een dwarsdoorsnede van het onderwerp. Dit betekent dat de centrale onderzoekseenheid in meerdere gevallen bekeken wordt. (Baarda, 2009, p. 143)

Concreet vertaald naar ons onderzoek, betekent dit dat wij Welzijn Nieuwe Stijl hebben bekeken op diverse niveaus, zowel vanuit de theorie als de praktijk. Onze opzet van fases heeft ons geholpen om theoretisch verantwoorde keuzes te maken over het gebruik van data. In fase 1A en 1B hebben wij de context van onze centrale onderzoekseenheid onderzocht. Uit deze context kwamen de onderwerpen die in fase 1C behandeld zijn. Aangezien de resultaten van fase 1C alleen uit de theorie komen, hebben wij ervoor gekozen om professionals te interviewen die in de praktijk werken volgens

⁸ Dit is het onderwerp waar men uiteindelijk iets over wil kunnen zeggen. In ons geval is onze centrale onderzoekseenheid het volgens Welzijn Nieuwe Stijl functioneren van de maatschappelijk werker.

⁹ Onder samenstellende elementen worden de factoren verstaan die de centrale onderzoekseenheid maken tot wat het is. In ons geval verstaan wij onder deze elementen: de benodigde kennis, houding en vaardigheden voor de maatschappelijk werker.

¹⁰ Onze centrale onderzoekseenheid speelt zich af op microniveau. Als context zien wij dan ook het overkoepelende macro- en mesoniveau. Dit wil zeggen, de ontwikkeling van WNS maatschappij breed en specifiek voor het werkveld van de maatschappelijk werker.

WNS. De resultaten van deze interviews zijn omschreven in fase 2. Door de gevolgen van WNS voor de professional in theorie en praktijk te onderzoeken, geven wij een meer betrouwbaar beeld weer. In fase 3 hebben wij vervolgens een globale indruk geschetst van het curriculum MWD aan de CHE, door middel van literatuur en onze eigen ervaringen.

Door middel van gerichte steekproeven zijn wij aan onze onderzoeksresultaten gekomen. Dit hebben we gedaan door de opgedane informatie uit de fases terug te brengen naar hoofdonderwerpen. Binnen deze onderwerpen hebben we meer informatie opgezocht. Op deze manier hebben wij de steekproeven gericht. Zo bleek bijvoorbeeld in fase 1A dat decentralisatie een onderwerp was waar WNS veel aandacht voor heeft. Wij hebben besloten om dit in fase 1B verder uit te werken. De gerichtheid van de steekproeven heeft dus te maken met de informatie die daarvoor gevonden is. Andere voorbeelden zijn: 'eigen kracht' en 'efficiëntie'. Ons onderzoek heeft als het ware een trechtervorm. We bakenen het onderwerp steeds verder af door voort te bouwen op eerder gevonden informatie. In het hoofdstuk dataverzamelingsmethoden (2.1.4) wordt uitgebreider ingegaan op de methode van dataverzameling.

Onze derde fase valt onderzoekstechnisch gezien niet onder het surveyonderzoek. Deze fase hebben wij beantwoord door een (kleine!) casestudy uit te voeren. *'Je kiest voor de casestudy-opzet als je een persoon, groep, locatie of situatie onder alledaagse omstandigheden (...) onderzoekt.'* (Baarda, 2009, p. 113) Deze deelvraag is, gezien ons onderzoeksdoel en genoemde afbakening, minder uitgebreid en relevant dan de eerdere deelvragen.

2.1.4 Dataverzamelingsmethoden

Voor het beantwoorden van de deelvragen uit fase 1 hebben wij gebruik gemaakt van literatuurstudie en expertinterviews. Voor literatuurstudie hebben wij gekozen omdat het programma Welzijn Nieuwe Stijl uitgebracht is in de vorm van een brochure. Ook zijn er andere belangrijke documenten die wij bij ons onderzoek hebben willen betrekken, rondom de Wmo en de sociologische achtergrond van deze ontwikkeling. Om de context van onze centrale onderzoekseenheid goed te onderzoeken, was literatuur belangrijk. De uitkomsten van deze literatuurstudie hebben wij geanalyseerd en met elkaar in verband gebracht. Daaruit volgt ook onze hoofdstukindeling van fase 1A.

Wij hebben tevens gekozen de uitkomsten van expertinterviews te betrekken in deze fase. Dat hebben we gedaan om onze resultaten betrouwbaarder te maken. Wij herkenden bepaalde verbanden tussen onze bevindingen en hebben deze voorgelegd om aangescherpt te worden. De twee workshops die wij konden bijwonen, gaven ons een aanvullend perspectief vanuit de lokale overheid en op beleidsniveau binnen een instelling. Alle expertinformatie hebben wij gelabeld en zo zijn wij tot onze uitkomsten gekomen.

Voor de beantwoording van onze deelvraag, geformuleerd in fase 2, hebben wij gebruik gemaakt van praktijkinterviews. Deze gaven ons de mogelijkheid meningen en belevingen van professionals te inventariseren. Wij hebben gekozen voor topicinterviews. Dit past bij het feit dat wij een kwalitatief onderzoek deden. Deze topicinterviews gaven ons genoeg vrijheid om de verschillende thema's aan bod te laten komen. Dit liet ook ruimte voor de verschillen tussen onze geïnterviewden. Deze interviews hebben wij letterlijk uitgewerkt en vervolgens gelabeld.

Om de deelvraag van fase 3 te kunnen beantwoorden, hebben wij een globaal beeld geschetst van het curriculum MWD. Hierbij hebben wij gebruik gemaakt van de opleidingsgids van de major MWD, en onze eigen ervaringen en visie.

2.1.5 Analyseren van de kwalitatieve gegevens

Al tijdens ons onderzoek zijn wij begonnen met het analyseren van onze data. Dit is bij het doen van een kwalitatief onderzoek vrij gebruikelijk. Wij hebben hiervoor gekozen omdat we zo tot een nadere afbakening en definitie van ons onderwerp konden komen. Dit was nodig voor bijvoorbeeld het opstellen van een topiclijst. We hebben geprobeerd zoveel mogelijk aan het eind van onze (deel)fases onze data te analyseren.

2.2 Betrokken personen

De groep waarover wij uiteindelijk uitspraken wilden kunnen doen, waren professionals die werken volgens Welzijn Nieuwe Stijl. Wij hebben ervoor gekozen zowel professionals als een aantal experts te interviewen. Dit omdat het moeilijk bleek te zijn om professionals te vinden die volgens WNS werken. Er zijn redelijk wat professionals die 'iets doen met' één of twee bakens, maar weinig die het geheel weten vorm te geven. Het leek ons daarom ook belangrijk om een aantal experts aan het woord te laten, die de samenhang van diverse thema's inzien. Mensen die niet in de dagelijkse werkp praktijk functioneren, maar daar wel zicht op hebben. Zo wilden we een completer beeld kunnen schetsen.

Twee van onze experts hebben wij zelf benaderd. Wij hebben ervoor gekozen twee experts te vragen vanuit een onderwijsinstelling. Veel van de experts die wij op het oog hadden, leken sterk vanuit één perspectief naar WNS te kijken. Dit had dan te maken met de organisatie waarvoor zij werkten. Onze aanname was, dat wie voor een onderwijsinstelling werkt, gebaat is bij een compleet beeld van een bepaalde ontwikkeling. Wij hebben deze twee experts gevraagd omdat wij al enigszins een beeld hadden van hoe zij betrokken waren op WNS. Bij onderstaande toelichting per persoon, staat uitvoeriger beschreven wie zij zijn. Wij konden verder op uitnodiging van onze opdrachtgever twee workshops bijwonen over WNS. Zo hebben wij nog twee expertinterviews aan ons onderzoek kunnen toevoegen.

Bij het selecteren van de te interviewen professionals hebben wij gezocht naar organisaties die al actief met Welzijn Nieuwe Stijl bezig waren. Dit bood ons de grootste kans, leek ons, om professionals te treffen die werkten volgens WNS. Niet slechts volgens één element dat toevallig ook binnen WNS gebruikt wordt, maar professionals die juist het geheel proberen te integreren. Bij het vinden van deze organisaties hebben wij ook Anne van der Pol om advies gevraagd. Hij is één van onze experts, die met diverse organisaties in contact is. De twee organisaties waar onze werkers bij werken zijn beide anderhalf jaar actief bezig zich qua visie en werkwijze te verhouden tot WNS. Daarbij zijn de geïnterviewde professionals deels actief betrokken. Wij hebben de professionals dus niet op basis van werksoort gekozen. Bij onze keuze hebben we er wel op gelet dat hun werkplekken geschikt zijn voor professionals.

2.2.1 Experts

- Erik Dannenberg. Hij heeft MWD gestudeerd aan de CHE en heeft jaren binnen het welzijnswerk gewerkt. Hij is sinds 2005 wethouder in Zwolle en heeft daar het zorgdeel van de Wmo in zijn portefeuille. Eén van zijn nevenfuncties is het voorzitterschap van GGD IJsselland. Ook is Erik Dannenberg actief betrokken bij de Vereniging Nederlandse Gemeenten, als bestuurslid en als voorzitter van de commissie Gezondheid en Welzijn en de subcommissie Jeugdzorg. Wij hebben ervoor gekozen de informatie uit zijn workshop te gebruiken, omdat hij vanuit het perspectief van de lokale overheid over WNS vertelde. Welzijnsinstellingen en professionals krijgen in hoge mate met de lokale overheid te maken, dus is dit een relevant perspectief.
- Jan-Peter Scholte. Hij heeft begin jaren '90 MWD gestudeerd en is daarna in de gehandicaptenzorg gaan werken. Vervolgens is hij bij MEE Veluwe gaan werken, en is daar

jarenlang consultant geweest. Inmiddels werkt hij daar als beleidsadviseur. Wij hebben gekozen de informatie uit zijn workshop te gebruiken omdat hij als beleidsadviseur van een grote organisatie zich georiënteerd heeft op WNS. Interessant voor ons onderzoek is hoe een organisatie deze ontwikkeling interpreteert en vertaalt naar concreet beleid.

- Erik Arendsen. Hij heeft heao gestudeerd, en daarna op de universiteit bestuurskunde en organisatiesociologie. Hij heeft organisatieadvieswerk gedaan en communicatietrainingen gegeven binnen het bedrijfsleven en bij de overheid. Op dit moment geeft hij een aantal ondersteunende vakken binnen de major MWD, met name sociologie. Wij hebben Erik Arendsen gevraagd voor een interview, omdat hij als socioloog bepaalde verbanden ziet binnen WNS. Omdat hij niet werkzaam is binnen het maatschappelijk werk, schatten wij in dat hij een meer overkoepelende visie heeft. Deze wilden wij graag leggen naast onze eigen uitkomsten van fase 1a, waarin wij macroniveau behandelen. Helpend is ook dat hij als opleidingsdocent makkelijker kan denken in de indeling op macro-, meso- en microniveau die wij hanteerden in ons onderzoek.
- Anne van de Pol. Hij heeft Sociale Academie, de voorloper van MWD, en de opleiding VO organisatie, beleid en management gevolgd. Op dit moment is hij betrokken binnen de major MWD als methodiekdocent. Sinds 1996 is hij betrokken bij de vormgeving van de kerntaak 'Signalering' binnen de opleiding. Verder is Anne binnen de afdeling Transfer betrokken bij deskundigheidsbevordering voor externen. Hij is intervisor en supervisor voor teams van welzijnsinstellingen. Dit betekent dat hij met veel verschillende instellingen contact heeft. Hierdoor houdt Anne van de Pol feeling met het werkveld, ook als het gaat om WNS. In die zin heeft hij iets meer afstand tot het uitvoerende werk dat professionals verrichten. Onze verwachting was dat het daarom voor hem makkelijker was een overkoepelend beeld van WNS te vormen. Helpend is ook dat hij als opleidingsdocent makkelijker kan denken in de indeling op macro-, meso- en microniveau die wij hanteerden in ons onderzoek.

2.2.2 Professionals

- Margot Schuurmans. Zij heeft de Sociale Academie gevolgd. Hierna heeft zij een therapeutische opleiding, een drama opleiding en een communicatietrainingsopleiding gevolgd. Zij is begonnen met werken bij de kinderbescherming en bij een gemeenschap voor moeilijk opvoedbare jongens. Hierna is zij jarenlang maatschappelijk werker geweest binnen MD Veluwe, de organisatie waar ze nu bijna 25 jaar in dienst is. Op dit moment werkt zij daar als coördinator Civil Society. Margot Schuurmans begeleidt mensen die gespecialiseerd vrijwilligerswerk doen, bijvoorbeeld binnen buddyzorg. Wij hebben ervoor gekozen haar te interviewen omdat zij de inzet van vrijwilligers in goede banen leidt, zowel qua werving als begeleiding. Wij verwachten dat maatschappelijk werkers dit binnen WNS ook moeten kunnen.
- Kim Groot Kormelink. Zij heeft MWD gestudeerd aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, waarna ze als maatschappelijk werker terecht kwam bij MD Veluwe. Daar heeft zij diverse taken gehad, zoals groepswerk en urgentieaanvragen voor de woningbouwvereniging. Zij werkt nog steeds als maatschappelijk werker bij MD Veluwe, maar functioneert ook binnen een buurtteam. In haar functie als buurtteammedewerker hebben wij haar geïnterviewd. Dit omdat wij inschatten dat outreachend en verbindend in de wijk kunnen werken, steeds belangrijker wordt. Het is een prominent principe binnen WNS.
- Jeroen Telders. Hij heeft ook MWD gestudeerd aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, waarna hij 6 jaar in de klinische verslavingszorg heeft gewerkt. Vier jaar geleden is hij begonnen bij Welstede, als ambulant jongerenwerker. Jeroen Telders werkt vanuit diverse buurtcentra en werkt zowel in Ede als in het (dorpse) buitengebied. Ook werkt hij samen met een collega aan de implementatie van WNS binnen de organisatie Welstede. Binnen het ambulante jongerenwerk is het belangrijk om collectief te kunnen werken en in de wijk

aanwezig te zijn. Dit zijn ook elementen die maatschappelijk werkers volgens WNS moeten kunnen.

- Jos Kamperman. Hij heeft Sociale Academie gedaan, de afdeling Sociaal en Cultureel Werk en een voortgezette managementopleiding op dat terrein. Hij heeft ervaring binnen het vormingswerk en het buurthuiswerk. Hij heeft daar kinder- en jongerenwerk gedaan, en is vervolgens coördinator geworden. Op dit moment ondersteunt hij acht vrijwilligersbesturen die de buurthuizen in Ede draaiende houden. Het principe 'actief burgerschap' dat een belangrijk element is van Welzijn Nieuwe Stijl, vraagt om het in goede banen leiden van burgerinitiatief in de wijk. Daarom hebben wij ervoor gekozen hem te interviewen.

2.3 Meetinstrumenten

2.3.1 Experts

Bij de workshops van Erik Dannenberg en Jan-Peter Scholte hebben wij aantekeningen gemaakt en deze uitgewerkt en gelabeld. Voor het interview met Erik Arendsen hebben wij een topiclijst opgesteld. Wij hebben ervoor gekozen hem de topiclijst van tevoren te geven. Dit gaf hem tijd zich voor te bereiden, en bood richting tijdens het interview. Hij vroeg of wij in deze topiclijst al kort onze bevindingen konden samenvatten, en welke bronnen we gebruikten, zodat hij evt. aanvullingen daarop kon geven. Wegens omstandigheden hebben wij ons interview in twee delen gehouden, ook voor het tweede deel hebben wij een topiclijst opgesteld en van tevoren opgestuurd. Beide topiclijsten zijn in de bijlage E terug te zien. Beide interviews hebben wij op de CHE gehouden.

Voor het interview met Anne van der Pol hebben wij geen topiclijst opgesteld. Wij waren toen nog niet zodanig gevorderd met onze literatuurstudie van mesoniveau, dat wij een verantwoorde topiclijst konden opstellen. Wel hebben wij onze verkregen inzichten uit fase 1A meegenomen naar het gesprek. Dat gaf ons de mogelijkheid ook zijn visie op deze thematiek te horen.

2.3.2 Professionals

Wij hebben een topiclijst gemaakt voor de interviews met professionals. Deze hebben wij gebaseerd op de uitkomsten van onze literatuurstudie uit fase 1. Wat er uit de literatuurstudie en expertinterviews bleek, wilden wij leggen naast wat er in de praktijk over gezegd wordt. We hebben ervoor gekozen de geïnterviewde professionals van tevoren geen topiclijst te sturen. Dit omdat wij aan het begin van het interview telkens wilden peilen wat hun eigen beeld van en binding met WNS is. Dit hielp ons om hun visie en beleving te duiden. Na deze globale inventarisatie hebben we wel per thema het interview afgenomen. Ook deze interviews hebben wij letterlijk uitgewerkt en dit verslag gelabeld. De topiclijst voor deze interviews vindt u in bijlage E.

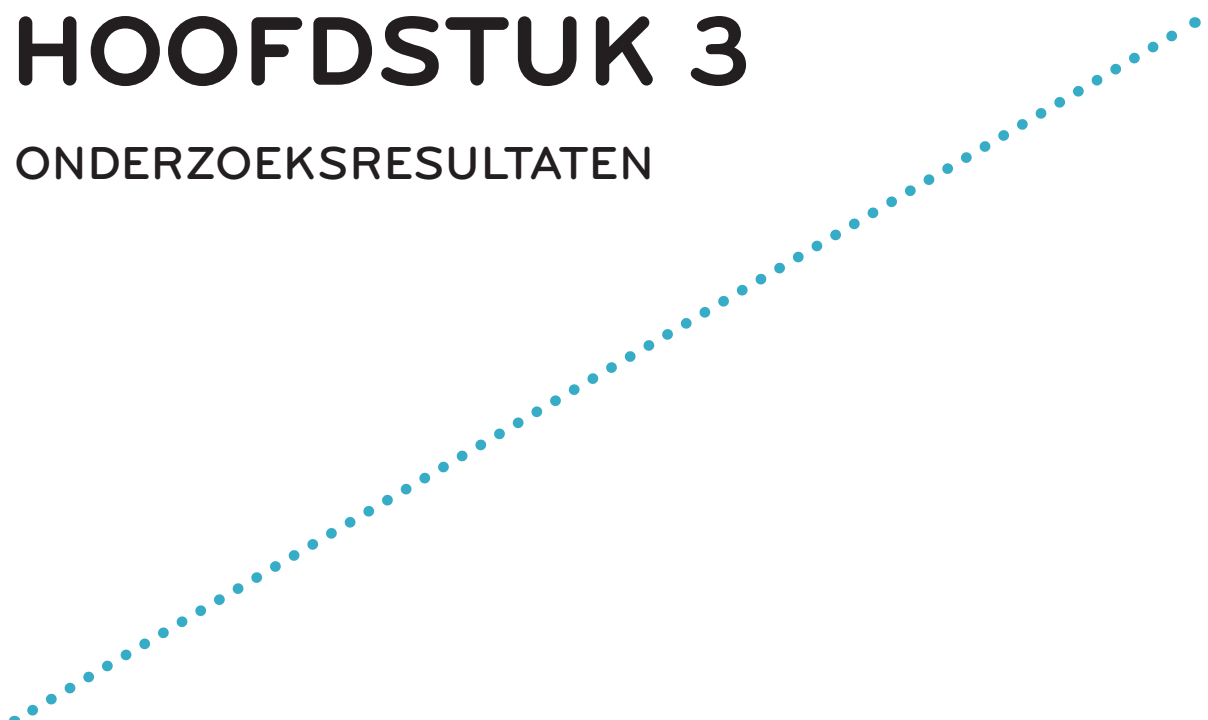
2.4 Procedure

Wij zullen hieronder stapsgewijs weergeven hoe wij ons onderzoek hebben uitgevoerd. Wat elk van deze stappen inhield, hebben wij naar ons idee voldoende behandeld in dit hoofdstuk.

- Literatuurstudie fase 1a
- Experts gezocht en benaderd
- Literatuurstudie fase 1b
- Expertinterviews
- Literatuurstudie fase 1c
- Praktijkinterviews
- Uitkomsten verwerken tot fase 2
- Conclusies fase 1 en 2 formuleren
- Fase 3
- Afronding

HOOFDSTUK 3

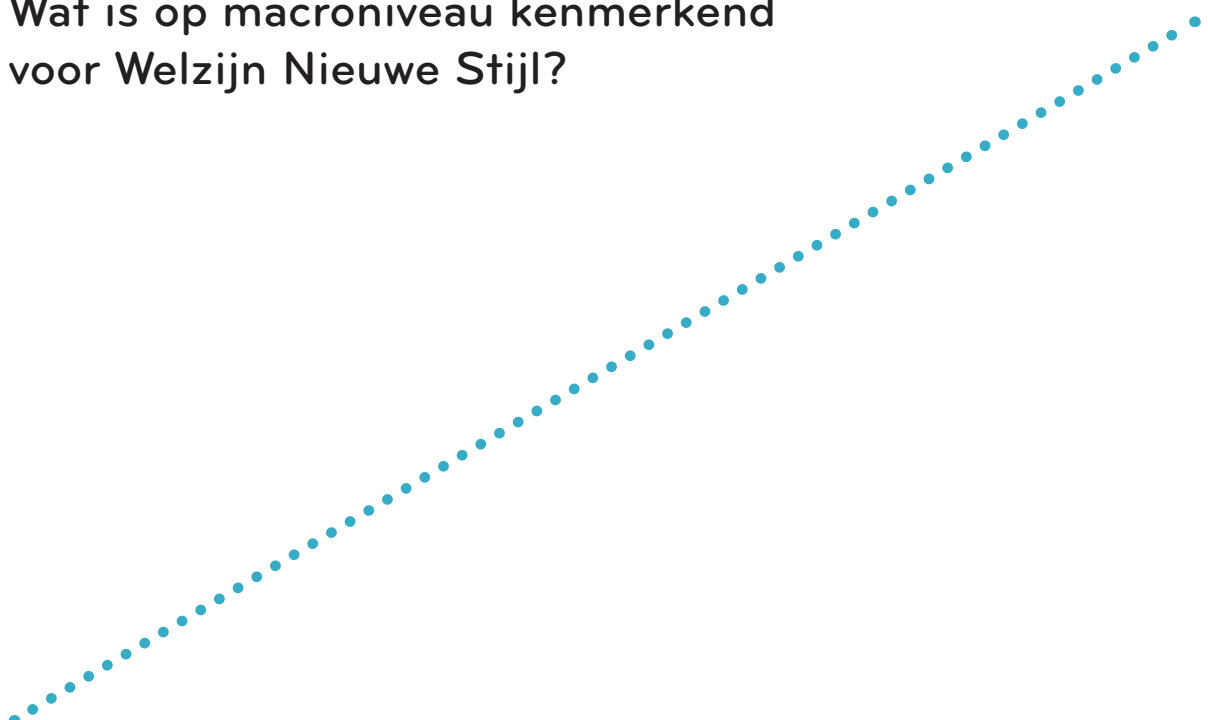
ONDERZOEKSRESULTATEN

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the left edge and extending diagonally upwards towards the top right corner of the page.

WELZIJN NIEUWE STIJL OP MACRONIVEAU

FASE 1A

Wat is op macroniveau kenmerkend
voor Welzijn Nieuwe Stijl?

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the left edge and extending diagonally upwards towards the bottom right corner of the page.

3.1 Inleiding fase 1A

In dit gedeelte van hoofdstuk 3 presenteren wij de uitkomsten van fase 1A van ons onderzoek. Hier kijken wij door middel van literatuuronderzoek en expertinterviews naar de deelvraag:

‘Wat is op macroniveau kenmerkend voor Welzijn Nieuwe Stijl?’

Dit betekent dat wij ons hier uitgebreid focussen op de context waarbinnen WNS ontstaan is en hoe deze van invloed is. We behandelen relevante onderwerpen uit de sociologische ontwikkeling die van invloed is op WNS, het doel van WNS, de inhoud ervan en hoe het procesmatig vormgegeven is.

3.1.1 Achtergrond

3.1.1.A Sociologische ontwikkeling

Bij een onderwerp als Welzijn Nieuwe Stijl is het belangrijk om deze te plaatsen in het grotere plaatje; onze samenleving. Er is een constante wisselwerking tussen de samenleving, de politiek en het welzijnswerk. Een ontwikkeling als WNS staat niet op zichzelf. In dit stuk willen wij niet de hele geschiedenis van het welzijnswerk in Nederland behandelen. Hierover is al veel geschreven door mensen die iets meer van deze geschiedenis hebben meegemaakt dan wij. Wel willen we enkele politieke en maatschappelijke ontwikkelingen behandelen die belangrijk zijn om te begrijpen hoe WNS ontstaan is.

1960-1980

In de jaren '60 en '70 van de vorige eeuw viert het welzijnswerk in Nederland hoogtij. Margot Scholte, senior projectleider/adviseur bij MOVISIE en lector Maatschappelijk Werk, zegt over deze periode: *‘Het geloof in de maakbaarheid van de samenleving gaat gepaard met een onwrikbaar vertrouwen in de rol die maatschappelijk werk en maatschappelijk werkers daarbij kunnen spelen.’* (Scholte D. M., 2010, p. 24) De beroepsgroep groeit en er komt een grote impuls in de methodiekontwikkeling. Evelien Tonkens, bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap, spreekt over de ‘verzorgende overheid’, die in die jaren voorzieningen voor elke burger biedt. (Tonkens, 2007) Met de jaren wordt echter ook duidelijk dat de sociale zekerheid, die de verzorgingsstaat biedt, misbruikt wordt en de overheid handen vol geld kost. Sterker nog, volgens sociaal filosoof Achterhuis zou het brede aanbod de vraag creëren en burgers afhankelijk maken van professioneel welzijnswerk. (Achterhuis, 1979, pp. 25-38) De financiële crisis van dat moment laait de discussie over welzijnswerk alleen maar verder op. Zowel binnen als buiten de beroepsgroep staat men voor de uitdaging om de meerwaarde van professioneel welzijnswerk te bewijzen. (Canon Sociaal Werk, 2006)

1980-2000

In de jaren '80 komt de neoliberale politiek op in onder andere de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk en beïnvloedt geleidelijk ook de Nederlandse politiek. Kenmerkend voor neoliberale politiek is een groter beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de burger en een terugtrekkende rol van de overheid. (Tonkens, 2007) In die jaren begint dan ook meer aandacht te komen voor maatschappelijke verbanden en initiatieven. Sociale voorzieningen kunnen mogelijk ook anders geregeld en gefinancierd worden dan door de rijksoverheid. Toenmalig minister Brinkman van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, voert de Welzijnswet (1987) in. Deze wet hevelt het welzijnsbudget, en daarmee verantwoordelijkheid, over naar de gemeenten. Dit leidt o.a. tot een grotere nadruk op verantwoording en registratie binnen het welzijn. Een meer marktgerichte manier van denken en werken was volgens de minister nodig. Geen subsidie op basis van aanbod, maar marktwerking op basis van de vraag. (Canon Sociaal Werk, 2006)

Ook in de jaren '90 hebben deze principes de overhand in het debat rond welzijn. Ter illustratie: organisatievormen als de 'maatschappelijke onderneming' komen in de belangstelling te staan. Ondernemingen met een stichtingsstructuur, die zonder winstoogmerk kunnen voldoen aan hun maatschappelijke doelstelling en hierbij gefaciliteerd worden door de overheid. Zo schreef Jan Peter Balkenende, toen lijsttrekker voor het CDA, hierover: *'Met dit concept wordt het denken in termen van staat of markt doorbroken en ontstaan er mogelijkheden voor zelforganisatie door de samenleving.'* (Balkenende, 2002, p. 28)

2000-heden

Uit het neoliberalisme komt het meer communitaristische gedachtengoed voort, aangevoerd door filosofen en sociologen als Etzioni. Het communitarisme stelt actief burgerschap en individuele verantwoordelijkheid centraal, vanuit het principe dat ieder mens in gemeenschap(pen) functioneert. Vanuit die gemeenschap volgt – als het goed is – plichtsbesef ten aanzien van de publieke zaak. De overheid bestaat om dit te stimuleren en deze individuele verantwoordelijkheid te faciliteren. (Verhoeven & Ham, 2010, pp. 11,12)

De invloed van dit gedachtengoed wordt in Nederland met name zichtbaar tijdens het kabinet Balkenende II (2003-2006). Het motto van dit kabinet is 'meedoen'. De nadruk komt te liggen op actief burgerschap en een overheid die burgers aanmoedigt om zich in te zetten voor hun gemeenschap. (Verhoeven & Ham, 2010, pp. 12,13) Daarmee lijkt de overheid in te willen gaan tegen de toenemende individualisering. Evelien Tonkens ziet hierin dat de overheid een uitnodigende en verbindende taak heeft, die nog verder ontwikkeld moet worden. (Tonkens, 2007) De volgende definitie van burgerschap werd door de overheid geformuleerd:

'...een burger die zelfredzaam, mondig en betrokken is, hetgeen zich niet in de eerste plaats uit in het indienen van tegen de overheid gerichte eisen, klachten en beroepen, maar veeleer in maatschappelijke zelforganisatie en initiatieven'. (Tweede Kamer, 2003-2004)

Balkenende II is tevens het kabinet dat vormgaf aan de Wmo. De Wmo van 1 januari 2007 is één van de stappen waarin de overheid decentraliseert. De rijksoverheid wil dat mensen steeds meer eigen (financiële) verantwoordelijkheid nemen voor hun zorgbehoefte. Ook wil de rijksoverheid meer in hoofdlijnen sturend zijn en veel van de praktische invulling overlaten aan lokale overheden. (Kluwer, 2010, p. 125) Het programma WNS werd vormgegeven om handen en voeten te geven aan deze principes van de Wmo, en daarin als het ware een handleiding te vormen voor betrokken partijen.

Behalve politieke ideologie speelt ook financiën een belangrijke rol in de opzet van de Wmo en WNS. Dit heeft te maken met de hoge AWBZ kosten en de huidige economische crisis. (Dannenberg, 2012) Hier komen wij in het hoofdstuk 'Proces' op terug. Opvallend is wel dat, net zoals in de jaren '80, er in een tijd van crisis opnieuw van het welzijnswerk gevraagd wordt om zijn meerwaarde te bewijzen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit onderstaand citaat:

'WNS heeft ook als doel om voor het welzijnswerk het mogelijk te maken om zijn meerwaarde aan te geven. Het resultaat van het welzijnswerk moet, in deze tijd van bezuinigingen, meer zichtbaar worden.' (Ministerie van VWS, 2010, p. 10)

3.1.1.b Samenvatting achtergrond

Welzijn Nieuwe Stijl is ontwikkeld vanuit - en springt in op - diverse politieke en ideologische ontwikkelingen. De verzorgende overheid die alle burgers gelijke voorzieningen bood, is ontwikkeld tot een terugtrekkende overheid die de eigen verantwoordelijkheid van burgers benadrukt. Inmiddels lijkt de overheid met WNS vooral een uitnodigende rol te willen innemen, waarbij burgerinitiatief gestimuleerd wordt. De mens wordt gezien als onderdeel van een gemeenschap, waaraan hij rechten en plichten ontleent. Decentralisatie en financiële crises hebben in de afgelopen decennia invloed gehad op het welzijnswerk en hebben dat binnen WNS opnieuw.

3.1.2 Doel

3.1.2.a Aanleiding en hoofddoelstellingen

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) heeft als doelstelling dat iedereen 'mee kan doen in de maatschappij'. De Wmo biedt randvoorwaarden, stimuleert en ondersteunt mensen om een goed leven te kunnen leiden. (Kluwer, 2009) Ook legt de Wmo meer nadruk op de eigen verantwoordelijkheid en maatschappelijke betrokkenheid van de burger. Er moet een omslag in denken en werken komen bij het welzijnswerk, de burgers en de lokale overheid, om de WMO goed in te zetten. Zo schrijft Margot Scholte bijvoorbeeld over het maatschappelijk werk: *'De WMO daagt maatschappelijk werk uit zich weer actief in de samenleving te bewegen en zich niet langer te verschansen in de spreekkamer.'* (Scholte D. M., 2010, p. 45).

Uit de eerste evaluatie van het Sociaal Cultureel Planbureau (2007 – 2009), concludeerde het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) dat er een stimulans nodig was om de Wmo in zijn volle breedte te kunnen benutten: *'Uit de evaluatie van de Wmo blijkt dat daadwerkelijke andere omgangsvormen tussen de partijen nog maar mondjesmaat op gang komt.'* (VWS, 2009) In reactie daarop werd het programma Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) ontwikkeld. *'Met name de (sturings)relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen en de verbetering van de kwaliteit en professionaliteit van het welzijnswerk kunnen een extra impuls gebruiken.'* (Ministerie van VWS, 2010, p. 6)

De toenmalige staatssecretaris van VWS, Jet Bussemaker, heeft drie hoofddoelstellingen van het programma geformuleerd, namelijk: 'Gemeenschappelijker', 'Professioneler/Effectiever' en 'Efficiënter (op macro niveau)'. De acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn geformuleerd om deze doelen te bereiken. Wij bekijken in dit hoofdstuk alvast kort de doelstellingen. De uitwerking hiervan komt uitgebreider aan de orde wanneer wij ons richten op meso- en microniveau. Datzelfde geldt voor de bakens.

Allereerst de doelstelling 'Gemeenschappelijker'. Het is de bedoeling dat gemeenten vanuit een onderbouwde visie een maatschappelijke agenda vormgeven om aan de doelen van de Wmo te voldoen. Dit zou moeten leiden tot een dialoog tussen de maatschappelijke instellingen, gemeenten en burgers. Het gaat hier dus met name om een procesmatige doelstelling.

Ten tweede de doelstelling 'Professioneler/Effectiever', dat als kwalitatieve doelstelling gezien kan worden. Aan deze doelstelling is voldaan wanneer organisaties, wat betreft visie en werkwijze, op lokaal niveau goed op elkaar afgestemd zijn en er een goede aansturing is vanuit de gemeente. Deze goede aansturing bestaat dan uit gerichtheid op maatschappelijke effecten en een regierol in de samenwerking.

Ten derde is er de doelstelling 'Efficiënter (op macroniveau)'. Dit lijkt een kwantitatieve doelstelling te zijn. Door de nadruk op collectiviteit en het initiatief vanuit de maatschappij ontstaat er vanzelf kostenbesparing. Ook kunnen aanbieders van zorg en maatschappelijke ondersteuning meer samenwerken om de efficiëntie te bevorderen. (Ministerie van VWS, 2010)

Bij het werken volgens WNS zijn voornamelijk de gemeenten, welzijnsinstellingen en de burger betrokken. Deze partijen maken aan de hand van acht bakens een gezamenlijke maatschappelijke agenda om de problematiek in die gemeente aan te pakken. (Ministerie van VWS, 2010, p. 41)

3.1.2.b Toekomstvisie

Met de Wmo, en van daaruit ook met WNS, wil men een andere balans tussen overheid en burgers realiseren. *'In de Wmo is de burger –met zijn netwerk- zelf nadrukkelijk aan zet.'* (Ministerie van VWS, 2010, p. 35) Het is de bedoeling dat er een wederkerige relatie ontstaat tussen burgers en de overheid, waarbij zowel burgers als overheid investeren in welzijn.

Het is de bedoeling dat de burger in de toekomst zijn eigen kracht en netwerk weet in te zetten om zijn problemen op te lossen. De burger neemt in die zin zijn eigen verantwoordelijkheid. Hij krijgt niet alleen iets van de overheid maar doet zelf ook iets terug. Dit is de wederkerigheid die WNS wil bereiken. Voor welzijnsinstellingen en professionals is het de bedoeling dat zij breder kunnen kijken en denken dan hun eigen organisaties. Dat zij ook bij cliënten niet alleen naar het probleem kijken, maar juist ook naar wat iemand wel kan. Instellingen en gemeenten werken door middel van een lokale maatschappelijke agenda aan de problematiek in de gemeente. Er wordt professioneler samengewerkt en er worden duidelijkere afspraken gemaakt tussen gemeenten en instellingen. (Ministerie van VWS, 2010)

3.1.2.c Decentralisatie

De rijksoverheid trekt zich door decentralisatie terug van het gebied welzijn. Dit gaat samen met bezuinigingen, waardoor er minder gesubsidieerd welzijnswerk kan bestaan. Doordat de rijksoverheid zich terugtrekt heeft het steeds minder invloed in het maatschappelijk middenveld, zoals deze is beschreven door Van der Donk. De ruimte die hierdoor op het maatschappelijk middenveld ontstaat moet opgevuld worden. Welzijnsinstellingen krijgen minder financiële steun van de overheid en worden afhankelijk van andere partijen. Burgers en bedrijven zouden de ontstaande ruimte kunnen invullen door het welzijn te financieren.¹¹ (Scholte D. M., 2010, p. 46)

Kritiek op deze decentralisatie komt bijvoorbeeld van dr. Albert Jan Kruiter. Hij is werkzaam als publicist en onderzoeker bij het Instituut voor Publieke Waarden. Hij meent dat er, gezien hoe de geldstromen nu lopen, eerder sprake is van deconcentratie dan decentralisatie. Bij decentralisatie wordt met het geld ook de verantwoordelijkheid overgedragen. Deconcentratie gaat over het lokaal verspreiden van middelen, zonder de verantwoordelijkheid uit handen te geven. Kruiter ziet dat de rijksoverheid nog steeds bepaalt dat er bezuinigd wordt en hoeveel geld er beschikbaar is voor de door de overheid gefinancierde welzijnsinstellingen. Hij zegt dan ook dat gemeenten eerder uitvoeringsinstellingen van het rijk zijn geworden. In die zin zou de rijksoverheid dus wel degelijk nog grote invloed hebben. (Kruiter & Blokker, 2011)

¹¹ Welzijn Nieuwe Stijl bekeken met de driehoek van Van der Donk

Wij hebben geprobeerd enig inzicht te krijgen in de invloed die de rijksoverheid binnen de Wmo heeft. Daartoe hebben wij 6 gemeentelijke Wmo-nota's op dit punt met elkaar vergeleken. Hieruit blijkt dat de rijksoverheid vaststelt op welke terreinen de gemeente beleid moet voeren, hoe de financiering geregeld is, wie betrokken zijn bij de beleidsvoorbereiding en hoe de prestaties zichtbaar gemaakt moeten worden. (Gemeente Ede, 2007, p. 5) Ook moet er aan de rijksoverheid informatie geleverd worden. Dit gaat dan om informatie over financiën en de effecten van beleid. (Gemeente Simpelveld, 2006, p. 12) Verder initieert het Ministerie van VWS een landelijk tevredenheidsonderzoek. (Gemeente Vaals, 2006) De gemeenten leggen overige verantwoording over het Wmo-beleid af aan de burgers zelf.

3.1.2.d Samenvatting doel

Het doel van Welzijn Nieuwe Stijl is om gemeenten, welzijnsinstellingen en burgers te helpen bij de omslag in denken en werken die de Wmo vraagt. WNS biedt richtlijnen voor de relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen, en voor de samenwerking tussen welzijnsinstellingen onderling. Het daagt de burger uit zich actiever in te zetten op het gebied van welzijn. De burger is aan zet. De overheid blijft op een aantal terreinen nog actief aanwezig, maar vraagt ook meer van gemeenten.

3.1.3 Inhoud

3.1.3.a Juridische kaders

Na de invoering van de Wmo, op 1 januari 2007, bleek dat gemeenten voor een deel hun oude beleid voortzetten. Dit was mogelijk omdat een aantal oude wetten in de Wmo zijn opgegaan. Het geld werd vooral besteed op prestatievelden¹² 1, 2, 7, 8 en 9. Een reden hiervoor is dat de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) in de Wmo is opgegaan. De WVG beslaat grotendeels bovengenoemde velden waardoor gemeenten het beleid, op dit punt, niet of nauwelijks hoefden aan te passen. Het gevolg hiervan was dat de velden 3-6 onderbelicht bleven. Welzijn Nieuwe Stijl helpt gemeenten om ook deze velden vorm te geven. (Kluwer, 2009, pp. 10-12)

Een deel van de taken die de gemeenten krijgen binnen de Wmo, komt uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Dit is een collectieve volksverzekering, waar vanuit mensen aanspraak kunnen maken op bepaalde voorzieningen. Hier hebben zij simpelweg recht op. Door deze taken over te hevelen naar de Wmo, stapt de overheid af van deze rechten. Binnen de Wmo kunnen burgers namelijk geen wettelijke aanspraak maken op deze voorzieningen. Twee voorbeelden van zulke voorzieningen zijn de ABWZ-hulp bij het huishouden en mantelzorgondersteuning. (Sociaal Cultureel Planbureau, 2010) Gemeenten werken vanuit het 'compensatiebeginsel'. Zij zijn verplicht mensen die beperkt zijn in hun deelname aan de samenleving, te compenseren. Dit doet dus ook een sterker beroep op de inzet van burgers zelf. (Kruiter A. J., 2010, p. 322) In de brochure van Welzijn Nieuwe Stijl staat hierover:

'Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.' (Ministerie van VWS, 2010)

¹² Zie bijlage A voor verdere informatie over de 9 prestatievelden.

3.1.3.b Principes

Zoals eerder gezegd is Welzijn Nieuwe Stijl vormgegeven om de Wmo als geheel een stimulans te geven. Er zijn 8 principes, de zogenaamde ‘bakens’, geformuleerd die de kern vormen van WNS. Dit zijn:

1. gericht op de vraag achter de vraag
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger
3. direct er op af
4. formeel en informeel in optimale verhouding
5. doordachte balans van collectief en individueel
6. integraal werken
7. niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
8. gebaseerd op ruimte voor de professional

‘De eerste twee bakens zijn gericht op de vraaganalyse. Baken 3, 4 en 5 hebben te maken met de organisatie van het aanbod. Baken 6 en 7 geven richting aan de werkwijze. Het laatste baken is een randvoorwaardelijke.’ (Ministerie van VWS, 2010, p. 16) De bakens zijn het middel om de dialoog tussen gemeenten en welzijnsinstellingen op gang te brengen. VWS zegt in haar brochure dat de bakens niet als afrekening bedoeld zijn en elkaar ook wel eens tegen kunnen spreken. Dit hoeft geen probleem te zijn omdat de essentie is dat de maatschappelijke agenda tot stand komt en gemeenten en welzijnsinstellingen op een andere manier gaan denken en werken. Hierbij is dialoog nodig. Bij veel bakens is te zien dat er een omslag in denken en werken gevraagd wordt. WNS noemt dit zelf een ‘cultuuromslag’. De burger moet meer zijn eigen kracht in gaan zetten en de professional moet beter aansluiten bij zijn collega’s en de burger. Er moet ook meer collectief gewerkt gaan worden. In fase 1B zullen wij uitwerken wat de principes van Welzijn Nieuwe Stijl vragen van welzijnsinstellingen en gemeenten. In fase 1C en 2 bekijken we de gevolgen voor de professional.¹³

3.1.3.c Visie op mens en maatschappij

De socioloog Brede Kristensen behandelt in zijn boek *‘Welzijn in patronen. Een sociologische kijk op veranderingsprocessen in het welzijnswerk.’* vijf mogelijke denkpatronen. Deze denkpatronen omvatten hoe personen of organisaties denken over de mens, de samenleving en het welzijnswerk. Een denkpatroon bestaat zelden puur op zichzelf. Wel kan men vaak één of twee dominante denkpatronen herkennen. De indeling volgens deze patronen biedt vervolgens houvast om kansen, overtuigingen en risico’s van deze patronen te zien.

Wij willen de dominante denkwijzen van de verschillende partijen die betrokken zijn bij WNS, volgens deze patronen analyseren. Zo hopen we de uitgangspunten en spanningen, die er over dit onderwerp zijn, verantwoord in kaart te brengen. De patronen zijn ook helpend om een eigen visie te vormen op WNS. Omdat wij in dit stadium ons richten op macroniveau zullen wij eerst de visie van de overheid in kaart brengen. Later in ons onderzoek bekijken wij ook de visies van instellingen en professionals, zie hiervoor het hoofdstuk 3.2.4.D. Voor een korte toelichting op ieder denkpatroon, verwijzen wij naar bijlage C.

Kristensen noemt in zijn boek dat de overheid momenteel met name lijkt te streven naar beheersbaarheid. Niet langer is de overheid de spil in een onuitputtelijke verzorgingsstaat. De overheid wil eerder beheersen door te faciliteren en te waarborgen. Beheersbaarheid is nodig op het gebied van financiële middelen en de relatie tussen overheid, instellingen en burgers. De doelstellingen die voor WNS geformuleerd zijn, richten zich dan ook met name hierop. De overheid wil waarborgen dat (slechts) de mensen die evident hulpbehoevend zijn, zorg ontvangen.

¹³ Zie bijlage B voor verdere informatie over de 8 bakens.

Om te bepalen wie deze hulpbehoevende mensen zijn, is het nodig normatief te denken en probleemgroepen vast te stellen. Dit zijn duidelijke kenmerken van het denken volgens het patroon van de orde. Daarbij wordt bepaald wat normaal en afwijkend gedrag is. De mens wordt dan ook gezien als onderdeel van de samenleving. Het is belangrijk deze samenleving in balans te houden en afwijkend gedrag te normaliseren. Dit betekent voor het welzijnswerk dat er een grote(re) nadruk ligt op preventie en verbetering van participatie. Bakens 2, gebaseerd op de eigen kracht van de burger, en 3, direct er op af, zijn hier duidelijke voorbeelden van. Waarden als zelfredzaamheid en actief burgerschap zijn geen autonome doelen maar dienen een groter doel als sociale cohesie. *‘Wie vanuit het patroon van de orde redeneert, zal vroeg of laat waarden herleiden tot functies binnen het sociale systeem.’* (Kristensen, 2007, p. 74)

Kritiek op dit patroon richt zich met name op de validiteit en wenselijkheid van orde in de samenleving. Ook bestaat het gevaar van *‘crowding out citizenship’*, waarover Verhoeven en Ham het volgende zeggen: *‘Als burgerschap een middel wordt om doelen als sociale cohesie, veiligheid, culturalisering, informele zorg of volksgezondheid te bevorderen, dan dreigt het eigene, het autonome, het kritische element van burgerschap verloren te gaan.’* (Verhoeven & Ham, 2010)

Er is nog een tweede patroon te herkennen in WNS. Dit is het patroon van de techniek. Dit richt zich op probleemoplossing en doelrealisatie. De overheid moet bezuinigen in de welzijnssector en signaleert bepaalde (ideologische) ontwikkelingen waarop zij ‘handig’ in kan haken. Welzijn Nieuwe Stijl is een middel om de Wmo ingevoerd te krijgen en de financiën beheersbaar te houden. De mens wordt door een technisch denker gezien als iemand die, zolang hij de juiste gereedschappen heeft, zijn omgeving naar zijn hand kan zetten. Ter illustratie: *‘De overheid gaat ervan uit dat mensen zelf het beste in staat zijn keuzes te maken overeenkomstig hun eigen voorkeuren en op basis van wat de markt aanbiedt. Dat geldt ook voor leefstijl’* (Ministerie van VWS, 2007) De maatschappij is maakbaar, zolang je de juiste middelen hebt. De overheid vraagt volgens dit patroon meer effectiviteit, efficiëntie en doelgerichtheid van het welzijnswerk. In de bakens 5 t/m 8 van WNS worden dan ook nadrukkelijk richtlijnen gegeven voor de manier van werken van professionals. Kritiek op dit patroon richt zich met name op het amorele en ongevoelige karakter van deze denkwijze. Specifiek wat welzijn betreft, luidt ook de kritiek dat het de menselijke factor uit het denken haalt. Er is wel meer nodig dan slimme instrumenten. *‘Kennis van methoden en technieken is weliswaar een noodzakelijke, maar geenszins een voldoende voorwaarde voor goed vakmanschap.’* (Kristensen, 2007, pp. 139,140)

3.1.3.d Samenvatting inhoud

De Wmo is een samenvoeging van een aantal verantwoordelijkheden, waarvan sommige al bij de gemeenten hoorden. Daardoor bleven zij hun oude beleid grotendeels voortzetten. WNS helpt gemeenten om vorm te geven aan de nieuwe verantwoordelijkheden die zij hebben gekregen. Een belangrijke verandering daarin is dat men van het ‘recht op zorg’ naar het ‘compensatiebeginsel’ is gegaan. Hierbij gaat men dus ook meer uit van de eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van de burger. Bekeken vanuit de denkpatronen van Kristensen, valt op dat gemeenten normatief moeten gaan denken, volgens het patroon van de orde. Zo kunnen zij bepalen welke mensen door hen gecompenseerd worden, welke mensen er aanspraak op zorg kunnen maken. Dit is ook van invloed op welzijnsinstellingen en professionals. Het andere patroon dat naar voren komt binnen WNS, is het patroon van de techniek. Welzijn Nieuwe Stijl is vormgegeven aan de hand van acht bakens, die richtlijnen geven voor de manier van denken en werken van alle betrokken partijen. WNS zijn een middel om de Wmo vertaald te krijgen naar het werkveld.

3.1.4 Proces

3.1.4.a Financiën

Een aanleiding om de Wmo in te voeren was onder andere de sterke kostenstijging van de AWBZ. De aanvragen voor AWBZ ondersteuning namen sterk toe en men verwachtte dat, mede door de vergrijzing, op lange termijn de zorg niet meer te betalen zou zijn. (Kluwer, 2010, p. 124) Met de invoering van de Wmo hevelde de landelijke overheid budgetten over naar de gemeenten. De gedachte hierachter is dat gemeenten de burgers beter kennen en daarmee op lokaal niveau efficiënter om kan gaan met de kosten van het welzijnswerk. (Scholte D. M., 2010, pp. 44-46)

Op dit moment bevindt Nederland zich in een economische crisis. De landelijke overheid is sterk aan het bezuinigen wat grote invloed heeft op het welzijnswerk. Gemeenten moeten bewuster omgaan met financiën. Het kostenbewustzijn van gemeenten wordt steeds meer aangesproken. Dit zal waarschijnlijk ook invloed hebben op de manier waarop men de maatschappelijke agenda van WNS vorm geeft. Als een gemeente volgens WNS te werk gaat, zal zij daar ook instellingen bij betrekken. Te verwachten valt dat steeds meer instellingen opdrachten krijgen waarmee zij, door de gemeente bepaald, welzijnsbeleid uitvoeren. (Arendsen, 2012)

Binnen WNS zijn er een aantal bakens waarin de nadruk op efficiëntie en kostenbesparing ligt. Baken 5 'een doordachte balans van collectief en individueel' is hier een goed voorbeeld van. Vanuit het oogpunt van kostenbeheersing is het collectief aanbieden van zorg namelijk bijzonder aantrekkelijk. (Kluwer, 2010, p. 125) Een andere manier om met de bezuinigingen om te gaan is burgers de zorg zelf te laten financieren. Om hun eigen verantwoordelijkheid ook financieel te laten gelden. Nico de Boer, zelfstandig onderzoeker en publicist op het gebied van wijkgericht werken, zegt hierover het volgende: *'Er is intussen een middenklasse ontstaan die zichzelf prima kan redden. We draaien de rollen nu dus om: de burger moet aan het stuur voor zijn eigen welzijn. Die moet het dus uit zijn eigen portemonnee betalen.'* (Zuithof, 2011)

3.1.4.b Implementatie en termijn

Om de Wmo de gewenste stimulans te geven richt het programma WNS zich primair op de gemeenten en welzijnsinstellingen. Aangezien er naast welzijnsinstellingen ook andere organisaties, zoals zorgaanbieders, woningcorporaties, sportinstellingen en politie een bijdrage leveren aan WNS richt het programma zich secundair op deze doelgroep. (Ministerie van VWS, 2010, p. 41)

De implementatie van het stimuleringsprogramma bestaat uit drie stappen namelijk; 'inspireren op landelijk en lokaal niveau', 'analyse en ondersteuning op lokaal niveau' en 'borgen van landelijke resultaten'. De eerste stap 'inspireren op landelijk en lokaal niveau' is de voorbereidende fase met als doelstelling gemeenten en instellingen te informeren en inspireren over de noodzaak en mogelijkheden voor de vernieuwing van de Wmo. Deze fase duurde tot september/oktober 2010. Tijdens de tweede stap 'analyse en ondersteuning op lokaal niveau' kunnen gemeenten en instellingen bepalen wat hun lokale gemeenschappelijke opgave is waar zij voor staan. Bij deze stap staan twee hoofdsporen centraal namelijk: 'verbetering van de kwaliteit van het welzijnswerk' en 'de relatie opdrachtgever-opdrachtnemer'. Deze fase duurde van oktober 2010 t/m 31 december 2011. De derde stap 'borgen van landelijke resultaten' is het verzamelen van resultaten, kennis en goede voorbeelden. (Ministerie van VWS, 2010) De 6 Wmo-werkplaatsen, die vanuit VWS zijn opgericht, zijn hier een goed voorbeeld van. In deze werkplaatsen worden nieuwe werkvormen onderzocht die aansluiten bij de ontwikkeling WNS. (Wmo-werkplaatsen, 2009) De derde fase duurde net als fase 2 van oktober 2010 t/m 31 december 2011.

Bovenstaande stappen zijn op 31 december 2011 afgerond en het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl duurt tot het einde van het jaar 2012. Het valt ons op dat er veel onduidelijkheid heerst over de wijze waarop WNS vorm moet krijgen. Dit ook omdat het landelijke programma daar weinig concrete richtlijnen voor geeft. Veel instellingen en organisaties proberen op hun eigen manier vorm te geven aan WNS. Dit levert een onduidelijk beeld op.

3.1.4.c Samenvatting proces

Binnen de bakens van WNS ligt een sterke nadruk op kostenbesparing. Gemeenten krijgen het budget voor dit deel van de zorg- en welzijnssector, maar niet zonder bezuinigingen. Zij moeten meer kostenbewust worden, om een goed niveau van voorzieningen te blijven realiseren voor de burgers die daarvoor in aanmerking komen.

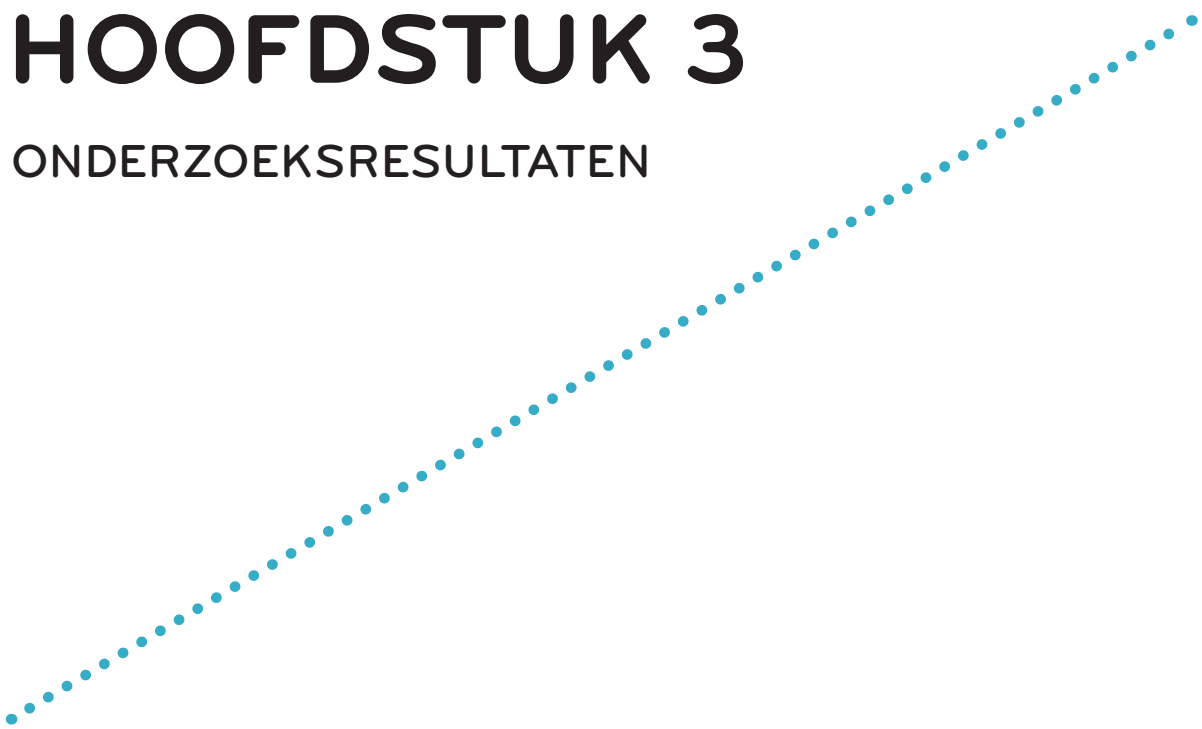
Het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl is inmiddels helemaal voltooid. Dit programma heeft weinig concrete richtlijnen gegeven voor de lokale overheid en welzijnsinstellingen. Dit zorgt ervoor dat veel gemeenten en instellingen nog steeds zoekende zijn hoe zij WNS moeten integreren.

3.1.5 Samenvatting fase 1a

Het programma Welzijn Nieuwe Stijl is ontwikkeld vanuit, en springt in op, diverse politieke en ideologische ontwikkelingen. We hebben behandeld hoe de overheid niet langer de verzorgende rol op zich neemt, die het in de jaren '60 en '70 van de vorige eeuw had. Veel eerder trekt de overheid zich nu terug, en geeft de verantwoordelijkheid voor welzijn (terug) aan de burger. De burger die gezien wordt als onderdeel van een gemeenschap, waar hij of zij rechten en plichten aan ontleent. De burger die veel meer vanuit zijn eigen kracht en netwerk aan zijn problemen moet gaan werken. De overheid is er om deze eigen verantwoordelijkheid, en het burgerinitiatief dat daaruit volgt, te stimuleren en te faciliteren. Dit dient, vanwege de decentralisatie die besloten lag in de Wmo, vooral door gemeenten opgepakt te worden. De rijksoverheid blijft op een aantal terreinen betrokken, maar minder intensief dan voorheen.

Het doel van Welzijn Nieuwe Stijl is om gemeenten, welzijnsinstellingen en burgers te helpen bij de omslag in denken en werken die de Wmo vraagt. Deze omslag ligt met name op de vlakken beheersbaarheid en betaalbaarheid. Men is van het 'recht op zorg' naar het 'compensatiebeginsel' gegaan. Dit vraagt van gemeenten normatief denken en het bepalen van risicogroepen. Dit is het denken volgens het patroon van de orde. Dat is van grote invloed op welzijnsinstellingen die door de gemeenten gefinancierd worden. Wat betreft betaalbaarheid, worden gemeenten door bezuinigingen aangesproken op hun kostenbewustzijn. Zij dienen volgens het patroon van de techniek, te zoeken naar een zo efficiënt en effectief mogelijke invulling van het welzijnswerk. Een aantal bakens van WNS bieden hier richtlijnen voor. Bijvoorbeeld door integraal werken te stimuleren, de gemeente een regierol te geven in het overleg en welzijnsinstellingen effectiever te laten samenwerken. Ook vraagt WNS dat gemeenten en instellingen de eigen kracht van burgers weten te activeren en faciliteren. WNS geeft geen richtlijnen voor hoe dit lokaal vormgegeven moet worden. Dit wordt overgelaten aan gemeenten en instellingen zelf, die (daardoor) zoekende zijn hoe WNS geïntegreerd moet worden.

HOOFDSTUK 3

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the bottom left and extending diagonally towards the top right, passing behind the title.

ONDERZOEKSRESULTATEN

WELZIJN NIEUWE STIJL OP MESONIVEAU

FASE 1B

Wat betekent Welzijn Nieuwe Stijl op mesoniveau voor het werkveld van de maatschappelijk werker?

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the bottom left and extending diagonally towards the top right, passing behind the text.

3.2 Inleiding fase 1B

In dit gedeelte van hoofdstuk 3 presenteren wij de uitkomsten van fase 1B van ons onderzoek. Hierbij bekeken wij de deelvraag:

‘Wat betekent Welzijn Nieuwe Stijl op meso niveau voor het werkveld van de maatschappelijk werker?’

In dit hoofdstuk willen wij behandelen wat Welzijn Nieuwe Stijl vraagt op mesoniveau. Dit houdt in, op het niveau van organisaties en de gemeentelijke overheid. Beide partijen zijn belangrijke spelers, en van invloed op hoe de individuele professional werkt. Wij hopen in dit hoofdstuk zo duidelijk mogelijk de context te schetsen waarbinnen het functioneren van de maatschappelijk werker plaatsvindt. Hiervoor hebben wij gebruik gemaakt van literatuur en expertinterviews.

Op mesoniveau valt allereerst op dat het programma van WNS opgevat moet worden als materiaal voor dialoog en voor lokale uitwerking. Dit wordt meerdere malen genoemd in de brochure van WNS. Onderstaand citaat is hier een voorbeeld van:

‘Het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl hanteert als uitgangspunt dat er geen blauwdrukken zijn voor de wenselijke veranderingen op lokaal niveau, maar dat maatwerkoplossingen lokaal ontwikkeld worden door de gemeenten en instellingen.’ (Ministerie van VWS, 2010, p. 40)

Dat het programma WNS dialoog oplevert, hebben wij veel gezien in ons onderzoek. Op veel plekken laait de discussie op over wat de rol en taak van welzijnswerk is. Diverse partijen willen deze mogelijkheid aangrijpen om een bepaalde richting op te gaan. Erik Dannenberg, wethouder in Zwolle, ziet bijvoorbeeld graag dat instellingen lokaal georiënteerd zijn. Dat zij afzien van de versnippering van specialismes en doorverwijzing. (Dannenberg, 2012) Hans van Ewijk, hoogleraar grondslagen van het maatschappelijk werk, pleit ervoor dat het maatschappelijk werk veel meer een eerstelijnsvoorziening wordt. (Ewijk, 2010, p. 24) Het programma WNS zelf doet wel uitspraken over de richting waarop het welzijnswerk dient te gaan, maar legt niet alles vast. Dit betekent voor ons onderzoek ook dat wij een globale indruk kunnen geven van hoe WNS zich laat vertalen naar het werkveld. Lokaal is te verwachten dat dit gaat verschillen. (Arendsen, 2012)

Een interessant perspectief hierop biedt Jan-Peter Scholte, beleidsmedewerker bij MEE Veluwe. Hij ziet dat er bij WNS eerst sprake is van transitie. De geldstromen en (daarmee) verantwoordelijkheden worden overgeheveld. Hierna kan pas transformatie komen. Dit is het proces waarbij ook daadwerkelijk de verandering geïntegreerd wordt in de manier van denken en werken. Dit proces is traag. Totdat dit is voltooid, heeft dit tot gevolg dat er structuren van kracht zijn waar de betrokkenen eigenlijk nog niet op geanticipeerd zijn. Volgens Scholte is er nu sprake van deze transformatiefase. Spannend is dan ook in welke mate WNS geïntegreerd zal worden en welke elementen mogelijk stuiten op weerstand vanuit de heersende cultuur bij de betrokken partijen. (Scholte J.-P. , 2012)

In ons onderzoek op macroniveau bleek al dat vanwege de decentralisatie die de Wmo met zich meebrengt, instellingen steeds meer met de gemeenten te maken zullen krijgen. Dit betekent niet alleen dat de subsidieverzoeken naar een ander adres gestuurd moeten worden. Het programma WNS heeft namelijk ook een aantal richtlijnen gegeven voor hoe gemeenten om dienen te gaan met het welzijnswerk. De positie die de gemeenten in gaan nemen heeft grote invloed op welzijnsinstellingen. (Ministerie van VWS, 2010) Voordat we ons richten op dit welzijnswerk, willen we dan ook kort behandelen wat WNS van de lokale overheid vraagt.

3.2.1 Gemeenten

Voor gemeenten in Nederland is de Wmo niet de enige verandering. Er is tevens sprake van hervorming op andere terreinen, zoals de AWBZ, Jeugdzorg, sociale zekerheid et cetera. Deze hervormingen gaan gepaard met forse bezuinigingen. Er komt veel op gemeenten af, en zij hebben de belangrijke taak op deze veranderingen adequaat te reageren. (Dannenberg, 2012) Door het programma WNS vorm te geven, heeft de Rijksoverheid geprobeerd meer richtlijnen te geven voor de rol van gemeenten binnen de Wmo. Deze zullen wij nader bekijken.

Gemeenten dienen allereerst een visie te vormen op welzijnswerk in het gebied waar zij verantwoordelijk zijn. Onder visie wordt verstaan dat zij binnen de Wmo maatschappelijke doelen formuleren, en verwoorden wat de inzet van welzijnswerk is bij het bereiken hiervan. Dit doen gemeenten dan in dialoog met welzijnsinstellingen en burgers. Zo komt, in de terminologie van WNS, de maatschappelijke agenda tot stand. Binnen deze maatschappelijke agenda kunnen goed de verbeterinitiatieven die gemeenten al ingezet hadden, opgenomen worden. Lopende projecten hoeven dus niet zomaar stopgezet te worden. Wel is het belangrijk voor de gemeenten om te evalueren of de projecten die zij subsidiëren aansluiten bij de visie en prioriteiten die gesteld zijn. Zetten gemeenten in op welzijnswerk dat gericht is op alle inwoners of alleen op mensen die het niet redden? Willen gemeenten vooral preventief of reactief omgaan met problematiek? De keuzes die de gemeenten daarin maken, zijn de kaders waarbinnen welzijnsinstellingen en (hun) professionals opereren. (Ministerie van VWS, 2010)

Logischerwijs volgt hieruit dat er verschil kan komen per gemeente in de beschikbare voorzieningen. Dit heeft ook te maken met de eerder genoemde verschuiving van het 'recht op hulp' naar de 'compensatie van beperkten'. (zie 3.1.3.A) Erik Dannenberg is hier positief over, omdat hij verwacht dat gemeenten lokaal veel beter kunnen bepalen wat nodig is. Hij zegt in een interview dat het belangrijk is dat gemeenten beleid met elkaar gaan vergelijken. Onder andere om te voorkomen dat het verschil per gemeente te groot wordt. Als burgers het oneens zijn met de verdeling van de voorzieningen, kunnen zij dit volgens Dannenberg via de media kenbaar maken. (Bijlsma, 2012, p. 19)

'Gemeenten waar de Wmo een succes is, zijn die waar de wethouder zijn of haar politieke nek heeft durven uitsteken. Zo iemand heeft visie, stelt prioriteiten en geeft richting. Vervolgens moeten de partijen bij elkaar worden gehaald om daar uitvoering aan te geven, want een wethouder moet niet op de stoel van de uitvoerder gaan zitten.' (Zuithof, 2009)

Bovenstaand citaat komt uit een interview dat Martin Zuithof, voormalig hoofdredacteur van het platform Zorg en Welzijn, hield met oud-staatssecretaris Jet Bussemaker. Zij was als staatssecretaris van VWS tussen 2007 en 2010 belast met onder andere de Wmo. Zoals zij in dit citaat aangeeft, worden er op basis van de geformuleerde visie concrete afspraken gemaakt met instellingen. Gemeenten dienen aanbestedingen te gaan formuleren, waarop instellingen (individueel of in samenwerking) kunnen intekenen. Anne van de Pol benadrukt dat dit concurrentie bevordert, waardoor gemeenten kunnen kiezen voor de goedkoopste aanbieder. Hij zegt echter ook dat het niet verstandig is voor gemeenten om de keuze alleen op basis van financiële redenen te maken. (Pol A. v., 2012)

Vervolgens is het de bedoeling dat gemeenten, zeker wanneer er meerdere instanties betrokken zijn bij een aanbesteding, een voorwaarden scheppende en sturende rol vervullen in de samenwerking. Zo kunnen zij bijvoorbeeld samenwerking tussen de ketenpartners als voorwaarde stellen. (Inmiddels oud-)wethouder Hans-Martin Don van gemeente Eindhoven vertelde bij het Wmo-congres van 2007 hierover. (Don, 2009) Ook wethouder Dannenberg benoemt deze aanpak, waarbij samenwerking als het ware verplicht wordt. (Dannenberg, 2012)

Wat betreft de sturende rol van gemeenten, dient er ook verandering te komen in de wijze van financiering. Op dit moment financieren gemeenten vaak nog op basis van een bepaald aantal trajecten of producten. Dit zou in de hand werken dat instellingen subsidiegericht gaan werken in plaats van vraaggericht. Met subsidiegericht wordt dan bedoeld, dat een instelling trajecten 'opvult' omdat ze anders subsidie moeten terugbetalen. (Dannenberg, 2012)

WNS meent dat het welzijnswerk efficiënter wordt wanneer gemeenten resultaatgericht financieren. Gezien de huidige bezuinigingen zal hier dan ook meer nadruk op komen te liggen. Stade Advies BV, een vooraanstaand adviesbureau binnen het welzijnswerk, doet onderzoek naar en geeft trainingen over hoe gemeenten hun sturende rol als opdrachtgever vorm kunnen geven. Het financieren op basis van resultaten wordt door hen als volgt omschreven:

'Dat betekent niet meer en niet minder dan dat het beleid samenhangend en integraal is geformuleerd en dat maatschappelijke effecten die met dat beleid worden nagestreefd een vertaling krijgt in concreet te boeken resultaten. Die resultaten vormen het aangrijpingspunt voor de interventies van maatschappelijke organisaties. Die organisaties leggen verantwoording af over hun werkzaamheden aan de hand van met de gemeente vooraf overeengekomen resultaatindicatoren.' (Stade Advies BV, 2011)

Tot slot, er is bij veel betrokken partijen deskundigheidsbevordering nodig om WNS geïntegreerd te krijgen. Het programma zegt dan ook dat alle partijen hieraan een bijdrage moeten leveren, en ook de gemeenten. Zij zouden moeten investeren in de kwaliteit van het welzijnswerk. Hoe dit concreet uitwerking krijgt, wordt niet vermeldt. (Ministerie van VWS, 2010)

3.2.1.a Samenvatting gemeenten

Een belangrijke rol binnen Welzijn Nieuwe Stijl is weggelegd voor gemeenten. Zij hebben extra verantwoordelijkheden gekregen door de Wmo. Welzijn Nieuwe Stijl biedt richtlijnen voor hoe zij deze verantwoordelijkheden kunnen invullen en te werk dienen te gaan.

Gemeenten zullen een visie op welzijnswerk moeten vormgeven, waarin zij bepalen welke kwetsbare groepen er zijn in het gebied waar zij verantwoordelijk voor zijn. Ook bepalen zij daarin prioriteiten. Daarna gaan zij over tot het formuleren van een maatschappelijke agenda. Hierbij kunnen zij welzijnsinstellingen en burgers betrekken; belangrijk is wel dat zij de sturende rol houden. Nadat deze maatschappelijke agenda is vastgesteld, kan er overgegaan worden tot het uitvoerende werk door welzijnsinstellingen. Te verwachten valt dat zij dit steeds meer op basis van aanbestedingen doen. Er ontstaat een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie tussen welzijnsinstellingen en gemeenten. De gemeente behoudt een sturende, voorwaarden scheppende rol in de samenwerking. Dit is van grote invloed op welzijnsinstellingen, bijvoorbeeld als het gaat om het in kaart brengen van resultaat. Duidelijk is ook dat er bezuinigd moet worden door gemeenten, dus dat zij naar manieren zullen zoeken om dit vorm te geven.

3.2.2 Welzijnsinstellingen - algemeen

Welijnsinstellingen zullen in verschillende mate met WNS te maken krijgen. Dit hangt af van de mate waarin zij wat betreft financiering en aansturing te maken hebben met de lokale overheid. Ook zal de maatschappelijke agenda per gemeente verschillen, wat gevolgen heeft voor regionale of landelijke organisaties.

Wethouder Dannenberg wijst erop dat in het verleden, het welzijnswerk zich heeft georganiseerd rondom het beschikbare geld. Hij verwacht dat dat opnieuw zal gebeuren. (Dannenberg, 2012) Jan-Peter Scholte nam destijds waar dat instellingen al meer contact zochten met de gemeenten, toen bekend was dat de Wmo ingevoerd zou worden. De gemeenten zouden immers het geld krijgen. (Scholte J.-P. , 2012) Hiermee bedoelen beide experts dat wanneer WNS door gemeenten geïmplementeerd wordt, welzijnsinstellingen mee zullen moeten gaan in die verandering.

Wij hebben onderzocht wat deze verandering voor instellingen inhoudt. We willen eerst gaan kijken naar wat WNS extern gezien vraagt. Onder extern verstaan wij dan de samenwerking en wisselwerking met de omgeving van de instelling. Andere organisaties maar ook de lokale overheid. Hierna kijken we naar wat het intern gezien, binnen de organisatie, vraagt van welzijnsinstellingen.

3.2.3 Welzijnsinstellingen - Extern

3.2.3.a Relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen

Het programma van WNS legt grote nadruk op de relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen. Deze relatie zou moeten verbeteren, en zou een opdrachtgever – opdrachtnemer relatie moeten worden. Geconstateerd wordt dat beide partijen zich regelmatig met elkaars expertise bemoeien. Zo zouden de instellingen willen bepalen welke maatschappelijke prioriteiten en doelstellingen er in de regio zijn, en zouden de gemeenten zich bemoeien met de werkwijzen van de instellingen. (Ministerie van VWS, 2010, p. 30)

Bij het vorige kopje hebben we al behandeld wat WNS van de gemeenten vraagt. In de relatie tussen gemeenten en welzijnsinstellingen beïnvloedt deze nieuwe manier van werken natuurlijk ook wat er van instellingen gevraagd wordt. Een aantal zaken volgen logischerwijs uit het eerdere stuk, maar we willen deze graag nog expliciet maken.

Bij het bepalen van de gemeentelijke beleidsvisie (maatschappelijke agenda) kunnen welzijnsinstellingen signalen en trends aankaarten. Zij kunnen de gemeenten van advies voorzien en hun kijk op bepaalde risicogroepen geven. Dit vraagt van organisaties dat zij breder kijken dan hun eigen doelgroep en mee kunnen denken over andere problematiek dan wat zij behandelen. En binnen hun eigen doelgroep is het belangrijk goed te signaleren en te kunnen onderbouwen wat er speelt en nodig is. Op die manier kan men de gemeenten van waardevol advies voorzien. WNS benadrukt verder dat de gemeente de regierol in het onderlinge overleg dient te hebben. (Ministerie van VWS, 2010, p. 30)

Kritiek hierop is bijvoorbeeld dat welzijnsinstellingen het risico lopen vooral uitvoeringskantoren te worden van de gemeenten. Gemeenten bepalen als opdrachtgever wie er gebruik mag maken van voorzieningen, en welke instellingen deze voorzieningen mogen bieden. De instellingen nemen deze opdrachten aan, en krijgen dan ook mandaat om deze voorzieningen vorm te geven. Belangenbehartiging voor bepaalde (groepen) burgers lijkt hiermee moeilijker, en wellicht ook belangrijker, te worden. Waarschijnlijk zullen instellingen meer moeten gaan lobbyen bij gemeenteraadsfracties en wethouders, om aandacht te krijgen voor bepaalde doelgroepen. (Arendsen, 2012)

Heeft de gemeente bepaald 'wat' er gaat gebeuren, dan mogen instellingen, die hiermee aan de slag gaan, bepalen 'hoe' dit gaat gebeuren. De gemeenten mogen instellingen wel advies geven over bepaalde werkwijzen, maar hebben uiteindelijk niet de expertise op dit gebied. Instellingen moeten zich goed kunnen verantwoorden over hun resultaten, aangezien dat is waar de gemeente op stuurt. (Ministerie van VWS, 2010, p. 30) Het effect van de werkzaamheden van de organisatie inzichtelijk kunnen maken is dus erg belangrijk. (Pol A. v., 2012)

3.2.3.b Relatie tussen welzijnsinstellingen onderling

Welzijn Nieuwe Stijl vraagt, in het kader van efficiëntie en professionaliteit, dat welzijnsinstellingen meer met elkaar gaan samenwerken. Er heerst kritiek op het feit dat instellingen nu vaak enkel naar de deelproblematiek kijken die zij zelf kunnen behandelen. Dit belemmert om breder te kijken en oog te hebben voor wat er echt nodig is. (Dannenbergh, 2012)

In het kader van professionaliteit zou een intensievere samenwerking ertoe leiden dat er geen zaken blijven liggen of dubbel gedaan worden rondom de hulp aan burgers. Dit komt uiteraard ook de efficiëntie ten goede. (Ministerie van VWS, 2010) Gemeenten kunnen deze intensievere samenwerking, zoals eerder al genoemd, als voorwaarde stellen bij de aanbesteding.

Organisaties kunnen dit initiatief natuurlijk zelf ook nemen. Het getuigt van een marktgerichte manier van denken, wanneer organisaties bijvoorbeeld samenwerken om een bepaalde aanbesteding te kunnen uitvoeren. Dit vraagt van organisaties dat zij goed op de hoogte zijn van elkaars mogelijkheden. Aan de andere kant wordt er van instellingen ook meer concurrentie verwacht. Hierbij kunnen organisaties die al langer bestaan, concurrentie verwachten van relatief jonge, goedkopere organisaties. (Pol A. v., 2012) Instellingen dienen dus een goede balans te vinden tussen de zakelijkheid die met concurrentie gepaard gaat, en het kunnen samenwerken en breder kijken.

3.2.3.c Samenvatting welzijnsinstellingen – extern

In de relatie met gemeenten zullen instellingen meer een opdrachtnemersrol aan moeten nemen. Zij blijven gesprekspartner van de gemeente, maar zijn afhankelijk van de keuzes die gemeenten maken. Zij krijgen mandaat van de gemeenten om bepaalde voorzieningen te leveren. Te verwachten is dat er concurrentie ontstaat tussen verschillende welzijnsinstellingen. Dit spreekt instellingen aan op hun marktgerichte manier van denken en werken, hun ondernemerschap. Zij moeten hun effecten inzichtelijk kunnen maken en een aantrekkelijke partij zijn voor de gemeente. Tegelijk vraagt baken 6, Integraal werken, dat organisaties effectiever met elkaar samenwerken. Dit vraagt dat instellingen verder dan hun eigen belang kijken, wat conflicteert met het principe van concurrentie. Dit kan spanningen opleveren.

3.2.4 Welzijnsinstellingen - Intern

3.2.4.a Organisatie hulpaanbod

Een belangrijke nadruk binnen het programma van WNS, ligt op het vraaggericht werken van instellingen en professionals. Instellingen moeten aan de ene kant kunnen inspelen op de vraag van de gemeente, en aan de andere kant op de vraag van de burger. Deze tweedeling komt ook in de brochure van WNS naar voren:

‘Waar ligt de sturende kracht van de Wmo, bij de kiezende burger of bij de door inkoop sturende gemeente? Daarover is dus discussie mogelijk, of beter noodzakelijk.’ (Ministerie van VWS, 2010)

Zoals we eerder behandelden, is de gemeente de partij die bepaalt welke voorzieningen zij beschikbaar stelt en voor wie. Op basis daarvan is er vraag naar instellingen die deze voorzieningen bieden. Vraaggericht werken op basis van de vraag van de burger, betekent dat organisaties niet vasthouden aan allerlei vooraf bepaalde trajecten. Dat professionals per individu de ruimte krijgen een passend hulpaanbod vorm te geven, maatwerk te leveren. Dit sluit aan bij baken 1, Gericht op de vraag achter de vraag. (Ministerie van VWS, 2010)

Instellingen worden door WNS aangesproken op hun ondernemerschap, los van of zij financieel afhankelijk zijn van de gemeente. Organisaties dienen in te kunnen spelen op de maatschappelijke agenda en de aanbestedingen die daaruit volgen, willen zij subsidie krijgen. Hiervoor is ook veel flexibiliteit nodig. Het vraagt van organisaties, die niet aan deze vraag kunnen of willen voldoen, dat zij andere bronnen van inkomsten weten aan te boren. Met de bezuinigingen, als gevolg van de huidige crisis, lijkt dit alleen maar belangrijker. (Pol, 2012) Met andere bronnen van inkomsten komen natuurlijk ook andere belangen de organisatie binnen, waar deze vorm aan zal moeten geven.

Deze manier van vraaggericht werken kan mogelijk spanning opleveren binnen een organisatie. Het management van een instelling kan, in gesprek met de wethouder, steeds in willen springen op de (veranderende) maatschappelijke agenda. Kansen voor de organisatie om te blijven bestaan en subsidie te ontvangen. Het heeft wel tot gevolg dat professionals telkens met andere doelgroepen of werksoorten aan de slag moeten. De vraag is of zij die wil en kunde in huis hebben. (Kristensen, 2007, p. 40)

Werken op basis van de vraag van de burger, is ook een belangrijk baken binnen WNS. Voor instellingen komt dit vooral voort uit de kritiek dat zij vaste trajecten hanteren waar burgers dan gebruik van kunnen maken. Er moet meer maatwerk geleverd worden, waarbij organisaties het denken in termen van vaste eenheden loslaten. Wij zien daarin ook het principe terugkomen van het compenseren van beperkingen, in plaats van het recht van iedere burger op een gelijk aanbod. (Kruiter A. J., 2010)

Een kritische noot hierbij is dat de overheid het denken in deze vaste eenheden en trajecten ook in de hand heeft gewerkt door de wijze van financieren. Zo legt Erik Dannenberg het systeem van indicaties uit als ‘toegangspoorten’ tot de dure voorzieningen. Dit heeft ervoor gezorgd dat veel organisaties nu uitstekend uit de voeten kunnen met indicaties. (Dannenberg, 2012) Erik Arendsen noemt ook dat de overheid in die zin teveel buiten beschouwing blijft en vooral van het werkveld een verandering in denken vraagt. Deze kan moeilijk tot stand komen zonder ook een verandering in denken bij de financiers. (Arendsen, 2012)

Het management binnen welzijnsinstellingen dient ook af te wegen hoe zij omgaan met de diverse bakens. Aan de ene kant is het de bedoeling dat professionals flexibel zijn en maatwerk leveren. Dit vraagt om ruimte voor en vertrouwen in de professional. Aan de andere kant moet er resultaatgerichter gewerkt worden, wat eerder pleit voor protocollering en meer nadruk op meetbaarheid. Dit lijkt spanning te kunnen opleveren binnen organisaties.

Verder dient het management zich te oriënteren op de andere bakens, vooral als er organisatiebreed methodische keuzes worden gemaakt. Hoe lokaal georiënteerd is de organisatie? In hoeverre heeft de instelling contact met vrijwilligers(organisaties)? Hoe actueel is de sociale kaart op het gebied van burgerinitiatieven? Om antwoord te geven op deze vragen, kan een organisatie bijvoorbeeld een nulmeting doen. Hierin wordt duidelijk wat de organisatie al in huis heeft, en waar nog aandacht aan besteed moet worden. (Pol, 2012) Ook kan het zijn dat instellingen hun indicaties voor bemoeizorg bijstellen, om eerder betrokken te raken bij risicogroepen. En de instelling kan bepaalde collectieve voorzieningen faciliteren, wanneer geconstateerd wordt dat hier vraag naar is.

Dit vraagt om een kritische blik naar binnen. Oud-wethouder van Eindhoven, Hans-Martin Don heeft in zijn samenwerking met welzijnsorganisaties ervaren dat dit kritische kijken nog niet zo makkelijk is. Het lijkt voor organisaties vooral moeilijk om naast de organisatie te gaan staan en de gang van zaken vanaf een afstand te beoordelen. Ze zijn al gauw bezig met de core business, producten definiëren en dergelijke. Vaak omdat dit ook van hen gevraagd wordt door financiers. Hij geeft de suggestie dat instellingen zelf tegenspraak organiseren, door bijvoorbeeld met een andere organisatie uit te wisselen en de eigen professionals actief te betrekken. (Don, 2009)

3.2.4.b Organisatiestructuur

Wij hebben in ons onderzoek kort aan onze experts voorgelegd of zij verwachten dat een bepaalde organisatiestructuur in het voordeel is als het gaat om WNS. Is er een bepaald type organisatie dat wij onder invloed van WNS vaker zullen gaan zien?

Erik Dannenberg sprak, in het kader van WNS, over initiatieven op het gebied van zorgvernieuwing. Hierbij vinden er fusies plaats van de eerstelijns en tweedelijns ondersteuning. Dit zou efficiënter zijn omdat alle benodigde hulp dan onder één dak te vinden is. Dit zou wel vragen dat er verandering komt in de financiering en de versnipperde, bureaucratische manier waarop de hulpverlening nu vaak georganiseerd is. (Dannenberg, 2012)

Anne van de Pol ziet voor huidige, gevestigde welzijnsinstellingen een grote uitdaging om flexibel te kunnen werken. Om marktgericht te kunnen denken, in te spelen op de opdrachten van de gemeenten. Zij kunnen het niet langer hebben van de goede verstandhouding, hoewel deze natuurlijk een rol zal blijven spelen. Anne van de Pol verwacht verder dat er meer maatschappen van ZZP'ers zullen komen. Deze zullen dan bij de gemeenten intekenen op aanbestedingen. Is de aanbesteding voltooid, dan hebben zij verder geen organisatie draaiende te houden. Zij zijn in het voordeel qua lage overheadkosten en flexibiliteit. Hiermee voldoen zij aan een aantal principes van WNS en zijn aantrekkelijk voor gemeenten. Het risico daarvan is dat deze kleine initiatieven gauw overvraagd worden. (Pol, 2012)

Kritiek op de inzet van ZZP'ers binnen Welzijn Nieuwe Stijl is er ook te geven. Er zijn een aantal bakens, zoals 'Direct er op af' en 'Integraal werken', die vragen dat professionals vertrouwd zijn met de doelgroep en de andere betrokken organisaties. Bij lokaal georiënteerd welzijnsbeleid past ook dat een organisatie bekend is met en in de wijk. Ook als het gaat om advies kunnen geven aan de gemeente, signalering en belangenbehartiging, ontbreekt het de ZZP'ers al gauw aan continuïteit. (Arendsen, 2012)

Managementwetenschapper Henry Mintzberg onderscheidt in het kijken naar organisaties, vijf verschillende organisatiestructuren. Welke organisatiestructuur het 'beste' is, is afhankelijk van de (maatschappelijke) taak die de organisatie vervult. (Mintzberg, 1992) Een aantal bakens van WNS richten zich op effectiviteit en efficiëntie. Een machinebureaucratie zou hier goed vorm aan kunnen geven. Dit is de organisatiestructuur vol gestandaardiseerde werkprocessen, bepaald door het management, waardoor de professionals efficiënt kunnen werken. (Mintzberg H. , 1992, pp. 296,297) Aan de andere kant vragen een aantal bakens om flexibele, zelfstandige professionals die zoeken naar creatieve oplossingen. Deze visie sluit veel beter aan bij een professionele structuur of een simpele structuur. Dit zijn eenvoudige en dynamische structuren, met een kleine management, waar professionals zelf veel beslissingsbevoegdheid hebben. (Mintzberg H. , 1992, pp. 296,297) Welke organisatiestructuur het beste past bij het werken volgens WNS, hangt dus af van de maatschappelijke taak die de organisatie toebedeeld krijgt. (Arendsen, 2012)

3.2.4.c Samenvatting welzijnsinstellingen – intern

Welzijn Nieuwe Stijl vraagt om welzijnsinstellingen die vraaggericht kunnen werken en ondernemend zijn. Om organisaties die ruimte bieden aan professionals om maatwerk te leveren. Dit vraagt om een omslag in de nu vaak bureaucratische cultuur bij instellingen. Hierin hebben de financiers van deze instellingen ook een belangrijk aandeel. Verder vraagt WNS dat instellingen ook de overige bakens overwegen, wat betreft de organisatie van hun hulpaanbod. Dit vraagt om een kritische blik van zowel management als professionals. Tussen deze beiden kan ook spanning ontstaan, wanneer management vraaggericht werkt zonder dat de organisatie daar intern op berekend is. Belangrijk is dan ook dat een instelling zich weet te verhouden tot zowel de externe als interne gevolgen van WNS.

Elke organisatiestructuur staat voor eigen uitdagingen binnen WNS. Grote organisaties, vaak machinebureaucratieën, dienen meer flexibiliteit op te brengen. Zowel in de samenwerking met andere organisaties als de ruimte voor individuele professionals. Kleinere organisaties dienen meetbaar resultaat op te leveren. Dit is moeilijker binnen een simpele/professionele structuur. Ook kan het kleine, nieuwe organisaties ontbreken aan de continuïteit die nodig is om met sommige bakens te werken.

3.2.4.d Patronen

In dit gedeelte willen we graag kort kijken naar de denkpatronen, zoals Kristensen deze heeft beschreven. Eerder hebben we de denkpatronen van de overheid beschreven in dit gedeelte besteden wij aandacht aan dominante denkpatronen binnen welzijnsinstellingen. (Zie bijlage C voor een toelichting op de patronen.)

Veel welzijnsorganisaties zijn begonnen als vrijwilligersinitiatief. Vaak op basis van een aantal idealen die de oprichters gemeenschappelijk hadden. Dit maakte dat de hele organisatie dacht vanuit het patroon van de waarden of de ontmoeting. Bij waarden staat centraal dat je voorleeft waar je voor staat en daarmee anderen wilt bereiken en helpen. Bij ontmoeting gaat het om simpelweg 'zijn' met de ander, waarbij je uitgaat van de intrinsieke gelijkheid tussen mensen. (Kristensen, 2007, p. 40)

Veel van deze organisaties hebben in de afgelopen decennia een professionaliseringsslag gemaakt. Er kwam een directie, een raad, ondersteunend personeel. De vrijwilligers werden geschoold, of vervangen door beroepskrachten. Met deze verandering zijn ook andere denkpatronen de organisatie binnen gekomen. Het patroon van de techniek, wanneer het gaat om efficiënte processen vormgeven. Hoe maken we optimaal gebruik van onze middelen, welk werk laten we doen door onze betaalde krachten? Ook het patroon van de markt kwam steeds meer naar voren, met name op bestuurlijk niveau. Want waar zit het geld om de organisatie draaiende te houden? Waar kunnen we op inspelen, wat is hier de vraag en wat kunnen wij aanbieden? (Kristensen, 2007, p. 40)

Op mesoniveau kunnen wij zeggen dat door het ordedenken van de overheid, instellingen aangesproken worden op hun marktdenken. De overheid bepaalt immers waar de vraag ligt richting het welzijnswerk. Daar moeten instellingen op kunnen inspelen. Wanneer het management binnen een organisatie volop bezig is om vanuit marktdenken de organisatie draaiende te houden, kan dit zorgen voor interne spanningen. Professionals hebben immers binding met een bepaalde doelgroep. Onze indruk is dat er veel grotere organisaties zijn die nog een slag te maken hebben in het marktdenken, willen zij goed uit de voeten kunnen met WNS. De kleinere, jonge organisaties kenmerken zich nu vaak door het marktdenken, waarbij zij gelijk paraat staan om aan de slag te gaan met een vraag vanuit de gemeente.

Er zullen ook organisaties zijn die dit niet (willen) doen. Die met een bepaalde doelgroep willen werken, los van of er budget voor is of niet, omdat zij hier hart voor hebben en zien dat het nodig is. Dit zullen de organisaties zijn die het eerder zonder overheidssubsidie moeten stellen. Dan komt het marktdenken op een andere manier terug, namelijk, kan de organisatie dan draaiende blijven? Weten zij genoeg middelen hiervoor te krijgen, bijvoorbeeld vanuit kerken?

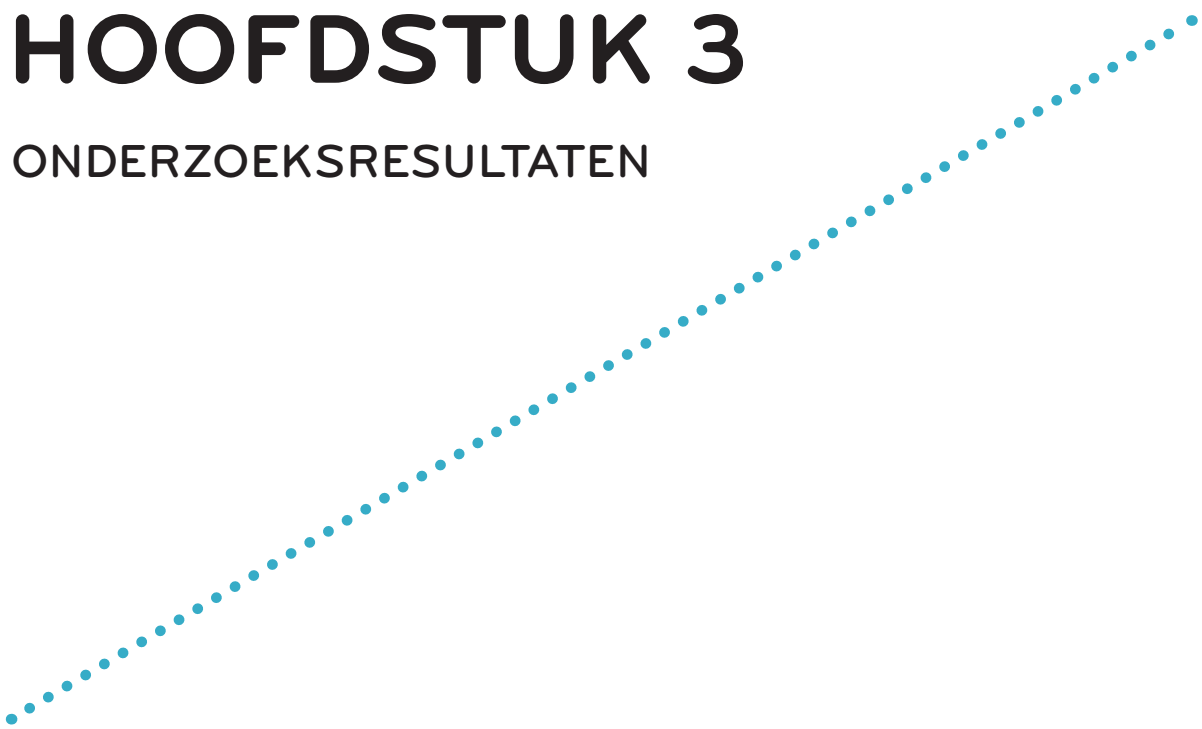
3.2.5 Samenvatting fase 1b

Op mesoniveau hebben de gemeenten een cruciale rol toebedeeld gekregen binnen de Wmo. WNS biedt richtlijnen voor hoe zij deze verantwoordelijkheden kunnen invullen. Zij dienen op basis van hun visie op welzijnswerk, en welke mensen hiervoor in aanmerking komen, een maatschappelijke agenda op te stellen. Bij dit opstellen en bij de uitvoering ervan, is het de bedoeling dat zij welzijnsinstellingen en burgers betrekken. In de samenwerking die hieruit volgt blijven de gemeenten een sturende, voorwaarden scheppende rol vervullen. De gemeenten zijn opdrachtgever, de instellingen opdrachtnemer. Een bepalend element binnen deze aansturing, is welke wijze en mate van verantwoording gemeenten verwachten van welzijnsinstellingen. Dit bepaalt namelijk de mate van flexibiliteit en ruimte die er aan de professionals gegeven kan worden.

In de relatie met gemeenten zullen instellingen meer een opdrachtnemersrol aan moeten nemen. Zij blijven gesprekspartner van de gemeenten, maar zullen vooral mandaat krijgen om bepaalde voorzieningen te leveren. Te verwachten is dat er concurrentie ontstaat tussen verschillende welzijnsinstellingen. Dit spreekt instellingen aan op hun ondernemerschap. Tegelijk wordt er ook een effectievere samenwerking verwacht, waarbij instellingen verder kijken dan hun eigen belang.

Van instellingen wordt een kritische blik naar binnen verwacht, om vorm te geven aan de verschillende bakens. Vraaggericht werken en maatwerk leveren zijn hierbij belangrijke principes. Hierbij kan binnen organisaties spanning ontstaan, wanneer het management zich oriënteert op de veranderende vraag van de gemeente, zonder dat werkers hierop berekend zijn. Dit kan ook een gevolg zijn van een verschil in denkpatronen. Het management van een organisatie moet volgens de markt en techniek denken, terwijl professionals wellicht eerder denken volgens het patroon van de waarden of ontmoeting. Dit kan naast elkaar bestaan, in ieder geval is belangrijk dat er dialoog is onderling. Dit zorgt ervoor dat een instelling zich kan verhouden tot zowel de externe als interne gevolgen van WNS.

HOOFDSTUK 3

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the bottom left and extending diagonally towards the top right, passing behind the title.

ONDERZOEKSRESULTATEN

WELZIJN NIEUWE STIJL OP MICRONIVEAU

FASE 1C

Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl op microniveau van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the bottom left and extending diagonally towards the top right, passing behind the text.

3.3 Inleiding fase 1C

In het laatste gedeelte van hoofdstuk 3 behandelen wij de deelvraag zoals geformuleerd bij fase 1C:

‘Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl op microniveau van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?’

Zoals al eerder naar voren kwam (zie: 1.2.3), zullen wij bij het beantwoorden van deze deelvraag onze resultaten structureren volgens de driedeling ‘kennis, houding en vaardigheden’.

3.3.1 Algemeen

Binnen Welzijn Nieuwe Stijl zien we vanuit onze literatuurstudie op macroniveau vier overkoepelende thema's die invloed hebben op het handelen van de professional. Het gaat dan om de thema's 'kwetsbare burgers', 'eigen verantwoordelijkheid', 'burgerparticipatie' en 'efficiëntie'. Wij hebben deze thema's nader onderzocht door literatuuronderzoek en expertinterviews te houden. Daarbij hebben we gekeken wat de thema's voor de professional betekenen op het gebied van kennis, houding en vaardigheden. Het is goed om te benoemen dat de thema's invloed op elkaar hebben en dus niet los van elkaar gezien kunnen worden. Allereerst willen we een schema toelichten waarin beschreven staat welke werkwijze WNS volgens ons van de professional vraagt. Daarna zullen we de 4 thema's gaan uitwerken. Aan het einde van dit hoofdstuk hebben wij samengevat hoe WNS de werkzaamheden van de professional ziet in kennis, houding en vaardigheden.

3.3.2 Schema van de werkwijze

WNS zegt het volgende over de te kiezen werkwijze van een professional: *‘Bij de afweging van de keuze (...) zijn vier vormen van maatschappelijke ondersteuning te onderscheiden: van faciliteren, ondersteunen en interveniëren tot beschermen.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 21) Dit betekent dat hulpverlening oploopt van alleen coachend faciliteren tot het ingrijpen en beschermen. In bijlage D bevindt zich een schema dat wij hebben vormgegeven op basis van onze bevindingen tot nu toe. Onze indruk is dat burgers op twee manieren naar de hulpverlening komen, namelijk op initiatief van de professional (baken 3) en op initiatief van de burger (baken 2). Binnen het schema is te zien welk aandeel de burger en de professional hebben, door middel van de kleuren in de balk. Vervolgens zal er door de burger en professional eerst de hulpvraag vastgesteld worden. Hierbij is het belangrijk dat men zich richt op de vraag achter de vraag (baken 1). De professional onderzoekt de vraag waar de burger mee komt, en de kwaliteiten die deze burger bezit. Hij kan de burger ondersteunen bij het onderzoeken van zijn eigen mogelijkheden en de mogelijkheden binnen zijn netwerk. (baken 2). Als deze hulp niet voldoende is, kunnen zij samen kijken waarin vrijwilligers behulpzaam kunnen zijn (baken 4). Als laatste kan de professional zelf collectieve (baken 5) of individuele hulp (baken 4) aanbieden. De bakens 6, 7 en 8 zijn meer overkoepelende bakens die eveneens invloed hebben op de werkwijze van de professional.

3.3.3 De rol van de professional

Uit de expertinterviews blijkt dat de professional volgens WNS een generalist moet zijn. De ‘nieuwe professional’ wordt ook omschreven als een ‘sociale huisarts’. Iemand die van veel verschillende problematiek afweet en kan voorkomen dat mensen in de tweedelijns-ondersteuning terecht komen. De professional zal een meer coördinerende functie krijgen. Hij zal het uitvoerende werk zoveel mogelijk aan de burger, zijn netwerk of vrijwilligers over moeten laten. De brochure van WNS zegt hierover het volgende: *‘Professionele inzet moet licht zijn waar mogelijk, zwaar waar nodig.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 21) Wij zullen nu de vier thema's behandelen die wij terugzien op microniveau. Hierin wordt specifiek beschreven wat WNS vraagt op het gebied van kennis, houding en vaardigheden. In het hoofdstuk ‘De nieuwe professional’ wordt dit samengevat.

3.3.4 Kwetsbare burgers

Het thema 'kwetsbare burgers' is een belangrijk thema binnen WNS. Jos van der Lans heeft veel over dit thema geschreven. Hij is publicist en culturopsycholoog en één van de auteurs van het essay 'Burgerkracht'. Om de verandering binnen het welzijnswerk te duiden gebruikt Jos van der Lans de volgende metafoor: *'Het welzijnswerk verandert van garagehouder naar wegwacht.'* (Lans, 2011) Van der Lans zegt dat er binnen het welzijnswerk een omslag zal plaatsvinden waarin de burgers niet meer automatisch naar de hulpverlener toe komen maar de hulpverlener er als een 'wegwachter' opuit gaat om kwetsbare mensen te bereiken.

Naast Van der Lans laten de expertinterviews ditzelfde beeld zien. De verbinding tussen welzijnswerk en de samenleving is op dit moment onvoldoende. Wethouder Dannenberg en Van der Lans zeggen beiden dat burger en professional meer op elkaars terrein moeten komen (Dannenberg, 2012). Het welzijnswerk moet een verschuiving maken naar meer wijkgericht werken (Lans, 2011). De mate waarin de professional outreachend werkt zal hierdoor vergroot worden. Aangezien de overheid binnen zijn financiering van het welzijnswerk meer de nadruk legt op outreachend/wijkgericht werken, zal de professional steeds meer met 'politiestrepen' moeten optreden. In dienst van de overheid op kwetsbare burgers af gaan. Hierbij speelt de gemeente een grote rol in het vaststellen wanneer burgers 'kwetsbaar' zijn. (Arendsen, 2012)

WNS wil met deze kwetsbare burgers omgaan door te werken volgens baken 3 'direct eropaf'. In de praktijk blijkt dit soms lastig te zijn, omdat er binnen dit thema een spanning ligt. WNS zegt hierover het volgende: *'erop afgaan gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme - uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid'*. (Ministerie van VWS, 2010, p. 20) Het programma zegt dat hier een taak ligt voor de gemeenten. Zij stellen namelijk het beleid en de kaders vast waarbinnen hulpverleners 'eropaf' kunnen gaan. De professionals zullen zelf keuzes moeten maken of ze daadwerkelijk op de burger afgaan of dat de burger zelf de verantwoordelijkheid heeft om naar de hulpverlening te stappen.

Erop afgaan vraagt om een andere houding dan het uitgaan van de eigen kracht zoals bij baken 2 benoemd staat. Bij baken 3 is het van belang dat de professional initiatief toont en naar de burger toestapt. Hij zal zich in het begin niet coachend op de achtergrond kunnen opstellen maar juist een proactieve houding moeten hebben. Voor meer informatie rondom 'erop afgaan' verwijzen we naar de theorie rondom outreachend werken. Wanneer de professional bij de burger binnen is en een traject opstart, kan hij gaan werken volgens het schema in bijlage 4. Ook bij outreachend werken blijft de professional, wanneer hij het vertrouwen van de burger heeft, kijken naar eigen kracht, het netwerk en de mogelijke inzet van vrijwilligers.

3.3.5 Eigen verantwoordelijkheid

In het huidige welzijnswerk lost - volgens de brochure van WNS - de professional vaak zelf de problemen van burger op. Hij neemt het initiatief om de hulpvraag op te lossen en gaat daarbij (te) snel voorbij aan de eigen kracht van de burger.

WNS sluit met 'eigen kracht' aan bij de bredere tendensen in het werkveld. Volgens de brochure WNS zijn de 'eigen kracht conferenties' een goed voorbeeld van hoe eigen kracht meer vorm kan krijgen. (Ministerie van VWS, 2010, p. 19) In het jaar 2000 zijn de eerste pilots van de 'eigen kracht conferenties' gestart. Het doel van de conferenties is: *'de best mogelijke oplossing te bereiken (...) door de macht te delen tussen familie en beroepskrachten'*. (Pagée van, 2003, p. 83) Uit evaluaties bleek dat het werken met deze methode om een andere werkwijze van de professional vroeg. Hij moest niet langer zelf het hulpverleningsplan bedenken, het probleem oplossen en zich

verantwoordelijk voelen. Zijn taak werd om de burger te ondersteunen zodat hij het probleem zo helder mogelijk kon omschrijven. De betrokkenen bedenken zelf de oplossing en voelen zich zo verantwoordelijk voor het probleem. Het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid heeft tot gevolg dat de professional de verantwoordelijkheid en dus ook de controle voor een deel los moet kunnen laten.

Bij baken 4 zegt WNS het volgende: *‘Professionele inzet is er altijd op gericht om het zelf oplossend vermogen (...) aan te spreken en te versterken’*. (Ministerie van VWS, 2010, p. 21) De visie van de professional op de mens speelt hierin een bepalende rol. Op macroniveau hebben wij gezien dat de overheid de burger ziet als iemand die zelfredzaam, mondig en betrokken is. WNS vraagt van de professional diezelfde visie. *‘Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Zijn of haar kracht ligt er juist in om samen met burgers te bezien op welke wijze de burgers zelf de problemen of klachten kunnen oplossen.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 21) De professional moet de eigen kracht benadrukken en zelf een faciliterende rol aannemen. Hij ondersteunt de burger waar nodig en het blijft de verantwoordelijkheid van de burger om zijn probleem op te lossen. Hij blijft probleemeigenaar. De professional is wel verantwoordelijk voor zijn eigen manier van werken.

Uit de expertinterviews blijkt dat een coachende houding bij dit thema aansluit. Men zei hierover het volgende: *‘De professional moet het volgende kunnen: een coachende, ondersteunende houding aannemen in de begeleiding’* (Scholte J.-P., 2012) en *‘Talentgerichte coaching, (...) meer een coachende houding als hulpverlener.’* (Pol, 2012)

De methodiek coaching laat zien op welke manier de professional faciliterend en ondersteunend aanwezig kan zijn en tegelijk de verantwoordelijkheid bij de burger kan laten. De methode coaching is een goed voorbeeld omdat het bekend staat als een methode die de eigen kracht van individuen vergroot. Dit omdat de focus op de kracht van de burger ligt, in plaats van op de zwakte of het probleem. De methode werkt als volgt. De burger komt naar de coach en verwacht een oplossing te krijgen voor zijn probleem. Door een beroep te doen op de coach legt hij de verantwoordelijkheid voor het probleem bij de coach neer. Coaching gaat hiermee om door de vraag allereerst in een projectstructuur te plaatsen. De burger gaat een project in zijn leven aan en de coach helpt hem bij de uitvoering van dit project. Hij vraagt eerst aan de burger wat het uiteindelijke doel van zijn project is en welke acties hij al heeft ondernomen om het probleem op te lossen. De coach focust dus niet op het probleem, maar op de acties en de eigen kracht van de burger. Door dit te doen vermijdt de coach dat hij zelf, als buitenstaander, het probleem gaat oplossen. Bij coaching staat niet de oplossing centraal, maar juist de weg om tot de oplossing te komen. De burger leert zelf de weg te vinden naar de oplossing door zijn eigen kracht te gebruiken – zijn vermogen dat hij eerder al eens heeft ingezet. Op deze manier vergroot de methode coaching de eigen kracht en blijft de burger probleemeigenaar. (Vandamme, 2009, pp. 171-180)

In de expertinterviews worden een aantal andere methodieken genoemd die ook de eigen kracht van individuen vergroten. Voorbeelden zijn: Oplossingsgericht werken en Empowerment. Aangezien onze opdrachtgever al veel kennis over dit onderwerp heeft, zullen wij er hier niet verder op ingaan. Wel kan gezegd worden dat de professional meer moet gaan denken en handelen vanuit de denkwijze van deze methodieken.

3.3.6 Burgerparticipatie

Rond het thema burgerparticipatie heeft WNS de volgende kritiek: *‘Te snel wordt voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, zijn netwerk, de straat of de wijk.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 18) Volgens WNS zorgt het ‘te snel voorbij gaan aan eigen kracht’ ervoor dat het zelfoplossend vermogen van burgers vermindert.

Over burgerparticipatie zegt baken 2 ‘gebaseerd op de eigen kracht van de burger’ het volgende: *‘Het geeft burgers de kans om hun mogelijkheden te verruimen, maar ook de kans om gewaardeerd te worden voor de dingen die zij kunnen.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 18) WNS presenteert burgerparticipatie dus als een kans. Baken 4 ‘informeel en formeel in optimale verhouding zegt: *‘Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 24) Bij burgerparticipatie binnen WNS zien we dan ook drie verschillende vormen, namelijk het netwerk van burgers, het vrijwilligerswerk en het wijkgericht werken.

Binnen het hoofdstuk ‘eigen verantwoordelijkheid’ hebben we de ‘eigen kracht conferenties’ als voorbeeld gebruikt om de verantwoordelijkheden tussen burger en professional duidelijk te maken. Deze conferenties zijn ook een goed voorbeeld van burgerparticipatie. Het netwerk van de burger wordt betrokken en geactiveerd om te helpen bij het oplossen van het probleem. Dit hoeft niet per se door middel van een conferentie te gebeuren, het kan ook op kleinere schaal. Voor de professional geldt dat hier deels dezelfde competenties gevraagd worden als bij de ‘eigen kracht conferentie’.

Naast het inschakelen van het netwerk is vrijwilligerswerk een manier om de burger meer bij de hulpverlening te betrekken. Vrijwilligerswerk bestaat al enkele honderden jaren in wisselende vormen. WNS sluit - net als bij de ‘eigen kracht conferenties’ – hiermee aan bij tendensen in de maatschappij. In de 20^{ste} eeuw namen beroepskrachten steeds meer werk van vrijwilligers over. (Plender, van Daal, & Winsemius, 2005, p. 24) Vrijwilligerswerk is echter nooit helemaal verdwenen. In de jaren 90 veranderde de houding van beroepskrachten tegenover de vrijwilliger.

Aanbodgestuurd moest meer vraaggestuurd worden, en de burger moest meer regie krijgen over zijn eigen zorg. Dit om zoveel mogelijk gebruik te maken van zijn eigen competenties. Beroepskrachten moesten een meer faciliterende rol krijgen om burgers en vrijwilligers te ondersteunen. Buddy- en maatjesprojecten werden door het vrijwilligerswerk zelf opgezet. Professionele organisaties zagen de meerwaarde van vrijwilligerswerk in en het werd ontwikkeld als methodiek. In 2005 *‘wordt het vrijwilligerswerk- naast overheid en markt- nadrukkelijk gezien als onderdeel van een derde waardevolle sfeer’.* (Plender, van Daal, & Winsemius, 2005, p. 38)

Bovenstaande laat zien dat WNS aansluit bij actuele ontwikkelingen in de maatschappij en het werkveld. Een feit is wel dat er in de komende jaren bezuinigd moet worden, waardoor de verhouding professionals en vrijwilligers naar verwachting zal verschuiven naar meer vrijwilligers en mantelzorgers. Uit de expertinterviews blijkt dat de verwachting is dat de professional daarin een aansturende rol zal krijgen. *‘De professional moet het volgende kunnen: de professional moet arrangementen (samenstelling formele/informele en collectieve/individuele hulp) kunnen opzetten, beheren en aansturen.’* (Scholte J.-P. , 2012)

Een andere vorm van burgerparticipatie is het wijkgericht werken. Uit de expertinterviews blijkt dat wijkgericht werken een belangrijke taak voor de professional wordt. Hij moet burgers kunnen activeren, netwerken opzetten, beheren en aansturen. Het doel is uiteindelijk dat een wijk zichzelf zoveel mogelijk kan redden en dat professionals daarin een faciliterende rol hebben.

3.3.7 Collectief en individueel

De kritiek die doorklinkt in het programma van WNS is dat er op dit moment teveel individuele professionele hulp gegeven wordt. Collectieve hulp is goedkoper en soms ook efficiënter. Door collectief te werken komen mensen met elkaar in contact. WNS propageert niet dat er automatisch collectief gewerkt wordt, maar dat er een andere balans komt in collectief en individueel werken. Het programma zegt hierover: *‘Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals te allen tijde automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om(...) de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 23)

Professionals leren al om collectief te werken. In dit onderzoek is hier minder aandacht aan gegeven. Aangezien WNS focust op de eigen kracht van de burger is het mogelijk dat dit binnen het collectief werken om een andere werkwijze vraagt. Jan-Peter Scholte van MEE Veluwe signaleert dat bijvoorbeeld ervaringsdeskundigheid steeds vaker ingezet wordt binnen collectieve voorzieningen. (Scholte J.-P. , 2012) Dit thema vraagt om nader onderzoek.

3.3.8 Efficiëntie

Efficiëntie is een van de hoofddoelstellingen van WNS. Het is een belangrijk thema dat terug te zien is in alle acht bakens. WNS vraagt om een ‘breder kijken’ van hulpverleners, om de problemen ‘echt’ te verhelpen. Het programma zegt dat er vaak inefficiënt wordt gewerkt omdat de samenwerking tussen partijen niet goed verloopt. De kritiek is dat professionals niet verder kijken dan hun eigen instelling en dat er te weinig resultaatgerichtheid is. Bij de start van een hulpverleningstraject moet de focus niet meer op het aanbod van welzijnsinstellingen komen te liggen, maar op de vraag van de burger.

Baken 1 ‘gericht op de vraag achter de vraag’ zegt hierover: *‘Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod.(...) Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen.’* (Ministerie van VWS, 2010, p. 17) Door achterliggende problematiek aan te pakken, wordt voorkomen dat de persoon in een later stadium terugkomt bij de hulpverlening. ‘Breder kijken’ zien wij ook bij baken 6 ‘Integraal werken’. Met dit baken wil men een meer samenhangende aanpak van professionals bereiken. Professionals werken nu vaak vanaf hun eigen ‘hulpverleningseiland’. Dit resulteert in een inefficiënte manier van werken. Naast het ‘breder kijken’ vraagt WNS met baken 7 ‘Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht’ om een grotere focus op het resultaat.

Bovenstaande houdt in dat de professional moet werken met concreet meetbare afspraken. Het moet duidelijk zijn wat de meerwaarde van professionele ondersteuning is. Wanneer een professional bijvoorbeeld werk doet dat een vrijwilliger ook kan, is dit niet efficiënt. Hij moet breed kunnen kijken en daarbij het belang van de burger in het oog houden. Dit houdt in dat de professional soms moet afwijken van de standaard regels binnen de instelling om tot een goede, efficiënte oplossing te komen. Hij zal aan moeten tonen waarom hij werkt zoals hij werkt. De meerwaarde bewijzen van de eigen inzet is een belangrijke competentie waarover de professional zal moeten beschikken.

3.3.9 Samenvatting

Samenvattend kan gezegd worden dat de professional volgens WNS een generalist is. Hij moet kunnen coachen en netwerken. Daarbij is het belangrijk dat hij mensen kan aansturen en daarbij breed, overkoepelend kan kijken. Hij zal in sommige gevallen proactief 'in dienst van de overheid' op moeten treden. De professional moet het aanbod van de instelling loslaten en meer focussen op de vraag van de burger en de vraag die achter deze vraag ligt. Efficiëntie is een belangrijk thema binnen WNS. Dit uit zich in de volgende veranderingen. WNS vraagt meer samenwerking met andere instellingen, meer collectief en minder individueel werken.

Op het gebied van houding zal de nieuwe professional gericht zijn op de eigen kracht van de burger, en deze willen activeren. Het 'helpen' zal waar mogelijk 'ondersteunen' worden. WNS vraagt van de professional dat hij in het belang van de maatschappij en burgers denkt en minder in het belang van zijn eigen instelling of aanbod. De professional moet een actieve, creatieve houding hebben om passende oplossingen te creëren, soms buiten de bestaande kaders.

Op het gebied van vaardigheden moet de professional zichzelf overbodig kunnen maken. Dit houdt in dat hij werk uit handen geeft en anderen kan activeren. Van een generalist wordt gevraagd dat hij overzicht heeft in complexe situaties. Dit overzicht hebben en houden is een belangrijke competentie. Hij moet kunnen netwerken om de juiste personen op de juiste plaats te krijgen. De professional moet mensen kunnen verbinden, meerdere mensen tegelijk kunnen coachen en de eigen kracht van mensen kunnen aanboren.

Van een generalist wordt verder gevraagd dat deze kennis bezit over veel verschillende problematiek. Kennis van de sociale kaart is noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken en 'breed' te kijken. Daarnaast is het nodig dat de nieuwe professional kennis heeft van het werken met vrijwilligers, netwerken, casemanagement en outreachend werken.

HOOFDSTUK 4

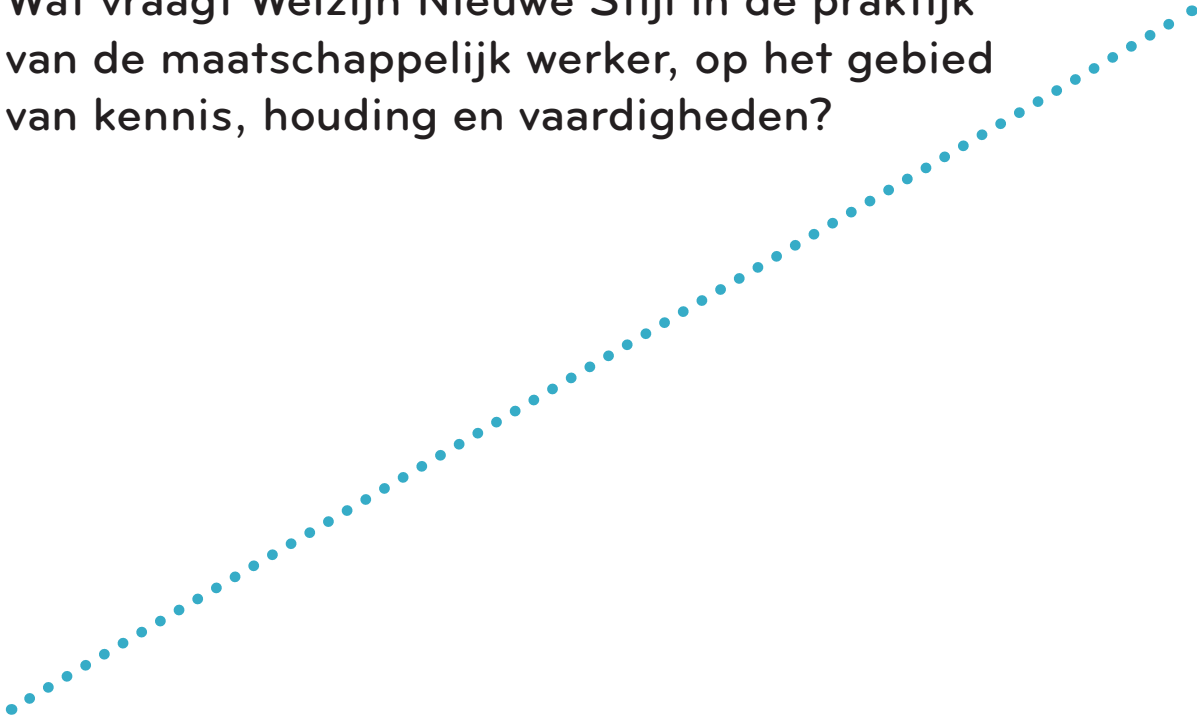
ONDERZOEKSRESULTATEN

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the left edge and extending diagonally upwards towards the top right corner of the page.

WELZIJN NIEUWE STIJL IN DE PRAKTIJK

FASE 2

Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the left edge and extending diagonally upwards towards the bottom right corner of the page.

4. Inleiding fase 2

In het vierde hoofdstuk behandelen wij de deelvraag zoals geformuleerd bij fase 2:

‘Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?’

Om deze deelvraag te beantwoorden hebben wij praktijkinterviews gehouden met vier professionals die in de praktijk werkzaam zijn met WNS. De geïnterviewden zijn drie professionals en een agogisch werker. Ze zijn werkzaam als coördinator van vrijwilligers, professional in een buurtteam, jongerenwerker en als coördinator van buurthuiswerk. Het was moeilijk om professionals te vinden die in de praktijk werken volgens WNS. Dit komt omdat veel instellingen WNS op dit moment aan het integreren zijn. Dit geldt niet voor de geïnterviewde professionals. Zij zijn allemaal al langere tijd aan het werk met WNS en werken binnen verschillende werksoorten, waardoor dit een gevarieerd beeld oplevert.

Voor de interviews hebben we een topiclijst samengesteld met informatie uit fase 1. We hebben de professionals onze informatie niet toegestuurd om hen zo min mogelijk te beïnvloeden. De topiclijst hebben we gebruikt om geen informatie te missen en eventueel het gesprek op gang te brengen. In onderstaande hoofdstukken hebben wij alleen de informatie uit de praktijkinterviews gebruikt.

De interviews zijn verwerkt door ze uit te schrijven en te labelen. De volgende labels zijn daarbij gebruikt: ‘houding’, ‘vaardigheden’ en ‘kennis’. De labels zijn ook de hoofdstukken van deze fase geworden. De hoofdstukken kunnen niet los van elkaar worden gezien, omdat ze invloed op elkaar hebben. Zo kan bijvoorbeeld uit een bepaalde houding een vaardigheid volgen of andersom. Binnen de hoofdstukken bevinden zich thema’s waaronder de informatie verdeeld is. De thema’s zijn ontstaan bij de verwerking van de informatie.

4.1 Houding

4.1.1 Inleiding

Uit de praktijkinterviews blijkt dat WNS een andere houding van professionals vraagt. Het is moeilijk om een houding in één zin of woord te omschrijven. Bij WNS wordt bijvoorbeeld gezegd: *‘er moet iets tussen de oren veranderen’* of *‘WNS vraagt om een faciliterende, activerende en stimulerende houding’*. Wij hebben ervoor gekozen om in 4 verschillende thema’s weer te geven welke houding WNS van de geïnterviewde professionals vraagt. In de samenvatting aan het einde van dit hoofdstuk zullen we de thema’s samenvoegen om hiervan een compleet beeld te geven.

4.1.2 Eigen kracht

Het thema ‘eigen kracht’ gaat het over de mate waarin de kracht van de burger en de kracht van de professional gebruikt wordt. De mate waarin de professional zelf actief, stimulerend en sturend is bepaalt namelijk de houding van de professional. Alle geïnterviewden geven aan dat volgens WNS de burger zoveel mogelijk het initiatief moet hebben. De professional is niet de eigenaar van het probleem, maar ondersteunt waar nodig de burger. Deze blijft probleemeigenaar en moet een actieve bijdrage leveren om zijn eigen probleem op te lossen. De professional leert burgers vaardigheden om de volgende keer zelf het probleem te kunnen verhelpen. Daarin omschrijven de geïnterviewden hun houding als volgt: *‘De professional “zit op zijn handen” maar is niet passief’*. De jongerenwerker verwoordt het als volgt: *‘Stap af van de houding dat jij alles weet. Misschien is dat wel zo, maar stap van die houding af.’* (Telders, 2012) De professional heeft een activerende, stimulerende, faciliterende houding. Hij geeft geen pasklaar antwoord maar helpt de burger om het antwoord te vinden.

De mate waarin de professional in zijn houding sturend is of juist de burger volgt is per werksoort verschillend. Dit hangt af van de mogelijkheden van de burger. Zo zegt de buurtwerker dat ze in eerste instantie zelf sturend actief was, maar dit later heeft afgebouwd. Ze heeft bij de start van het buurtteam bewust veel initiatief genomen om zo het vertrouwen van de bewoners te winnen. Actief zijn had in dit geval een doel. Na een tijd is haar houding steeds meer verschoven van een actieve sturende houding naar een faciliterende houding. Ze geeft nu zoveel mogelijk uit handen zodat ze anderen kan faciliteren. De buurtwerker verwoordt het als volgt: *‘Nu ben ik de linking pin, dat kan alleen als je eerst veel hebt geïnvesteerd in de buurt.’* (Groot Kormelink, 2012) De coördinator vrijwilligerswerk omschrijft haar houding als volgt: *‘Vanuit het zijnspectief wel actief zijn, als hulpverlener moet je wel actief (...) uitnodigend en stimulerend zijn.’* (Schuurmans, 2012)

4.1.3 Vraaggericht werken

WNS vraagt om een vraaggerichte werkwijze van de professional. Burgers zullen met verschillende vragen naar de professional komen. Het gevolg van vraaggericht werken is dat de professional voor elke vraag maatwerk moet leveren. Dit vraagt om een houding van waaruit hij soms buiten de bestaande kaders denkt en handelt. De coördinator vrijwilligerswerk zegt: *‘WNS nodigt je uit om creatief te zijn, creatieve oplossingen te zoeken om maatwerk te leveren.’* (Schuurmans, 2012)

4.1.4 Focus en vertrouwen

Dit thema gaat over de focus van de professional. WNS gaat uit van de eigen kracht van de burger. Alle geïnterviewden zeggen dat er gefocust moet worden op de kwaliteiten van de burger in plaats van op de problemen. De jongerenwerker zegt: *‘Als je als welzijnswerker geen positieve inslag hebt haakt je doelgroep vrij snel af.’* (Telders, 2012) De coördinator vrijwilligers zegt het volgende: *‘Het is meer “wat is de kracht?” in plaats van “wat is de klacht?” Dat is het verschil. We gaan uit van wat de mensen zelf kunnen.’* (Schuurmans, 2012) WNS vraagt van een professional een focus op de kwaliteiten. Dit vraagt van de professional een positieve motiverende houding.

Aangezien WNS focust op de eigen kracht van de burger zal de professional deze kracht gaan inzetten en vergroten. De geïnterviewden geven aan dat vertrouwen hierbij een grote rol speelt. Vertrouwen van de burger in de professional, die weet wat hij doet als hij de burger vervolgens aan het werk zet. Andersom is ook vertrouwen van de professional in de burger belangrijk, omdat hij meer overlaat aan de burger. De professional gaat het probleem niet oplossen, maar de burger moet dit zelf gaan doen. Het is belangrijk dat de professional erop vertrouwt dat de burger ook daadwerkelijk in staat is om zijn probleem op te lossen.

WNS vraagt dan ook van professionals een houding waarin zij uitstralen dat ze vertrouwen hebben in de kracht van de burger. De buurtwerker zegt: *‘De basis is vertrouwen, van daaruit kan je samen veel bereiken.’* (Groot Kormelink, 2012) De jongerenwerker zegt: *‘Je moet jezelf kunnen etaleren, verkopen zodat de cliënt vertrouwen in je heeft.’* (Telders, 2012) Dit vraagt om een overtuigende houding waardoor hij de kracht van de burger kan vergroten of belichten. De coördinator vrijwilligerswerk zegt over vertrouwen het volgende: *‘... betrouwbaar zijn door contact met ze te zoeken en belangstelling te hebben voor hun leven. Boeien, binden en behouden.’* (Schuurmans, 2012) In het hoofdstuk ‘vaardigheden’ bij het thema ‘eigen kracht’ is verder uitgewerkt over welke vaardigheden een professional moet beschikken om het vertrouwen van een burger te krijgen of het vertrouwen in de burger te hebben.

4.1.5 Breder kijken

Breed kunnen kijken is een belangrijk thema binnen WNS. Dit komt bij de praktijkinterviews op twee manieren naar voren. Er wordt gezegd dat professionals op macroniveau de ontwikkelingen moeten kunnen volgen en het is de bedoeling dat professionals meer gaan samenwerken.

Op macroniveau is breder kijken belangrijk om WNS en de gevolgen van WNS goed in beeld te krijgen. De coördinator vrijwilligerswerk zegt: *'Ik merk bij meer maatschappelijk werkers dat ze breder denken, dat ze weten wat er in de samenleving plaatsvindt.'* (Schuurmans, 2012) De ontwikkelingen op macroniveau hebben gevolgen voor het werk van de professional. Door deze te volgen kan de professional WNS in een kader plaatsen. Dit is nodig om een visie te bepalen en de gevolgen voor zijn werk te kunnen overzien.

Verder zeggen de geïnterviewden dat WNS van professionals vraagt om meer samen te werken. Om dit te bereiken is het nodig dat professionals een open houding aannemen naar andere professionals en hun organisaties. De buurtwerker zegt: *'Mensen denken nog teveel vanuit hun eigen organisatie. Investeer in je netwerk. Als je dat onderhoudt, kun je veel voor elkaar krijgen.'* (Groot Kormelink, 2012) De coördinator vrijwilligerswerk zegt hierover het volgende: *'De ervaring leert dat het het makkelijkst werkt als je pionnetjes kent. Korte lijntjes, dat je mensen gewoon kunt opbellen.'* (Schuurmans, 2012) Breed kijken houdt in dat de professional in zijn houding open staat voor andere organisaties en daar gebruik van kan maken. De buurtwerker zegt dat organisaties nog te veel hun eigen belangen zien in plaats van het gemeenschappelijk belang. Elkaars belangen kunnen en willen zien is noodzakelijk om goed te kunnen samenwerken.

4.1.6 Samenvatting houding

Samengevat vinden de geïnterviewden dat WNS van de professional een houding vraagt waarin hij niet passief 'op zijn handen zit'. De professional heeft een activerende, stimulerende, faciliterende houding. De professional moet bewust kiezen in welke mate hij actief sturend is. Focus op de kwaliteiten van een persoon in plaats van op de problemen is belangrijk. Om goed aan te sluiten bij de doelgroep is vertrouwen een kernwoord. De professional moet vertrouwen hebben in de kracht van de burger. Daarbij is zijn uitstraling belangrijk. Het gevolg van vraaggericht werken is dat de professional meer maatwerk moet kunnen leveren. Dit vraagt om een creatieve houding. Het is belangrijk dat de professional op samenlevingsniveau het bredere plaatje kan begrijpen. Breed kijken houdt ook in dat de professional een open houding heeft naar andere organisaties en met hen samenwerkt.

4.2 Vaardigheden

4.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is beschreven welke vaardigheden WNS vraagt volgens de geïnterviewde professionals. De professionals hebben verschillende vaardigheden benoemd. Een deel van deze vaardigheden volgt uit bovenstaand hoofdstuk. De informatie is teruggebracht tot drie thema's namelijk: 'eigen kracht', 'breed kijken' en 'verantwoorden'. Dit is ook de indeling van dit hoofdstuk.

4.2.2 Eigen kracht

Het hoofdstuk 'houding' laat zien dat de professional een actieve, stimulerende en motiverende houding moet hebben. Tegelijk moet hij op zijn handen kunnen zitten en de burger zoveel mogelijk zijn eigen kracht laten gebruiken. De jongerenwerker zegt dat zijn doelgroep de overstap maakt van consumeren naar zelf organiseren. Hij doet dit als volgt: *'Je maakt de jongere belangrijk voor de activiteit. Je legt het initiatief bij hen zelf. Als hulpverlener moet je focussen op de kwaliteiten die aanwezig zijn.'* (Telders, 2012) De coördinator vrijwilligers zegt over het activeren van de eigen kracht: *'De wijze waarop je de vraag stelt creëert ook het antwoord. De hulpverlener moet weten wat de tools zijn om goede vragen te stellen.'* (Schuurmans, 2012) Hieruit blijkt dat de verantwoordelijkheid bij de doelgroep leggen, focussen op kwaliteiten en de juiste manier van vragen stellen helpen om de eigen kracht van de burger te vergroten.

Aansluiten bij de eigen kracht vraagt van de professional inzicht in de kwaliteiten van de burger. De coördinator vrijwilligerswerk zegt: *'Je moet kunnen analyseren, inzien hoe mensen in elkaar zitten qua temperament en tempo.'* (Schuurmans, 2012) In de analyse moet de professional inschatten wat de eigen kracht van de burger is. Dit is per individu verschillend. De coördinator van het buurthuiswerk zegt: *'Wij maken gebruik van de bronmethodiek. We gaan de wijk in en kijken waar de talenten van de burgers zitten die we kunnen inzetten in de buurt.'* (Kamperman, 2012) Ervaring en goed kunnen analyseren zijn de basis om mensen te kunnen activeren en mobiliseren.

Na de analyse kan de professional in kleine stappen met de burger meelopen. De jongerenwerker zegt: *'De professional moet kleine stapjes kunnen nemen met de cliënt. Wanneer ze positief effect hebben gehad, kun je daar verder op ingaan. Daarmee kun je vertrouwen met die persoon opbouwen.'* (Telders, 2012) De professional vertelt niet hoe de burger verder moet, maar motiveert en ondersteunt hem om zelf de goede weg te vinden. De jongerenwerker zegt: *'Je kauwt het niet helemaal voor, maar geeft tips. Coachen wordt heel belangrijk.'* (Telders, 2012)

Wanneer de buurtwerker over de eigen kracht spreekt, zegt ze het volgende: *'Je kunt bewoners wel in hun eigen kracht willen zetten maar hier moet je ook laten zien dat je als organisaties wilt investeren in de buurt.'* (Groot Kormelink, 2012) Investeren in de buurt zorgt ervoor dat burgers de buurtwerker vertrouwen, waardoor zij hun eigen kracht kan inzetten. Hierbij is het volgens haar cruciaal dat de professional contact weet te maken. In het hoofdstuk 'houding' is beschreven dat vertrouwen belangrijk is om de eigen kracht te activeren. De jongerenwerker zegt hierover: *'Probeer naar je doelgroep uit te dragen dat zij heel belangrijk zijn en tot heel veel in staat kunnen zijn.'* (Telders, 2012) Hij activeert op deze manier de eigen kracht van zijn doelgroep.

4.2.3 Breed kijken

Bij het hoofdstuk 'houding' is beschreven dat de professional in zijn houding op twee manieren breed moet kunnen kijken. Hij moet kunnen begrijpen wat op macroniveau speelt om zo WNS binnen een kader te plaatsen. De coördinator vrijwilligerswerk zegt: *'Het snappen wat er speelt, dat je cognitief snapt wat er gebeurt en weet wat er allemaal met elkaar te maken heeft. Dat je als werker breder kunt denken en kijken en je eigen tools weet op te rekken.'* (Schuurmans, 2012) Om breed te kunnen kijken is het belangrijk dat de professional verbanden ziet en overzicht heeft. Naast het volgen van ontwikkelingen op macroniveau hebben professionals vaak te maken met een grote caseload. Dit stelt hoge eisen aan hen.

Ook vraagt WNS van de professional meer samenwerking. Uit de praktijkinterviews blijkt dat de professional in staat moet zijn om mensen met verschillende belangen op één lijn te krijgen. De coördinator van het buurthuiswerk zegt: *'Er moet meer wijkgericht worden samengewerkt. Het is de taak van de professional om te kijken hoe er samengewerkt kan worden. Daarin is de professional de aanjager.'* (Kamperman, 2012) De professional wordt omschreven als aanjager en als spin in het web.

Hij zit namelijk tussen de burger, eigen organisatie, andere organisaties en de gemeente in en moet de verschillende belangen met elkaar kunnen verbinden. De jongerenwerker zegt: *‘Dat betekent dat je goed moet kunnen inschatten wat de belangen van al deze partijen zijn en hoe je die tot een geheel kunt krijgen. Je hebt inzicht nodig in structuren en dergelijke.’* (Telders, 2012) Het is belangrijk dat de professional zijn belangen aan anderen kan overbrengen en eveneens kan netwerken. De buurtwerker zegt: *‘Als maatschappelijk werker moet je investeren in je netwerk. (...) altijd proberen de samenwerking te zoeken met het sociaal netwerk, vrijwilligers en voorzieningen uit de buurt.’* (Groot Kormelink, 2012)

4.2.4 Verantwoorden

In fase 1 wordt beschreven dat WNS van instellingen en professionals verwacht dat ze op procesniveau verantwoording afleggen. Er zal niet meer gekeken worden naar het aantal trajecten of producten, maar naar het resultaat dat iemand levert. De jongerenwerker zegt hierover: *‘Het is een proces en je moet als organisatie verantwoorden hoe je met dat proces bezig bent.’* (Telders, 2012) Dit heeft gevolgen voor de professional. Hij moet immers duidelijk maken waarom het goed is dat hij als professional aan het probleem werkt en dit niet overlaat aan de burger, zijn netwerk of vrijwilligers. De coördinator vrijwilligerswerk zegt: *‘Verantwoorden en reflecteren moet je goed kunnen. Je moet altijd naar het nut kijken.’* (Schuurmans, 2012) De geïnterviewden zien dat verantwoorden naar de gemeente een belangrijk stuk van hun werk is. De coördinator buurthuiswerk zegt: *‘De wijkcoördinator speelt een belangrijke rol. Daarmee maakt de opbouwwerker bijvoorbeeld ook afspraken over de ureninzet en dergelijke.’* (Kamperman, 2012) Doordat het beleid steeds meer naar de gemeenten gaat zal de professional wat betreft financiering en werkwijze meer met lokale ambtenaren te maken krijgen. Hij moet in zijn verantwoording de gemeente en zijn eigen organisatie kunnen overtuigen.

4.2.5 Samenvatting vaardigheden

De focus op kwaliteiten van de burger en de wijze waarop de professional zichzelf presenteert, hebben invloed op de mate waarin de burger gebruik maakt van zijn eigen kracht. Mensenkennis en het analyseren van kwaliteiten en deze vervolgens inzetten zijn belangrijke vaardigheden voor de professional. De professional moet in kleine stappen met de burger mee kunnen lopen en hem kunnen motiveren en activeren. Om de eigen kracht in een buurt te activeren is vertrouwen opbouwen belangrijk. Dit kan door op een laagdrempelige manier contact te maken en verantwoordelijkheden aan de doelgroep te geven.

De professional moet kunnen analyseren wat op macroniveau speelt om zo WNS binnen een kader te plaatsen. Het is belangrijk dat de professional in staat is om mensen met verschillende belangen op één lijn te krijgen. Netwerken en verbinden zijn belangrijke vaardigheden waarover de professional moet beschikken. Bij de verantwoording van zijn werk is het belangrijk dat de professional zijn meerwaarde kan aantonen. Hij moet zich bewust zijn van zijn eigen handelen en goed kunnen reflecteren en overtuigen.

4.3 Kennis

4.3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke kennis nodig is om met WNS te werken. De geïnterviewden hebben, wat betreft benodigde competenties, weinig benoemd op het gebied van kennis. Hieruit maken wij op dat WNS minder specifieke kennis vraagt, en vooral op het gebied van houding en vaardigheden eisen stelt aan de professional. Wel volgt uit deze houding en vaardigheden bepaalde benodigde kennis. Deze willen wij graag expliciet maken.

4.3.2 Diverse niveaus

Op microniveau zegt de buurtwerker dat kennis van verschillende soorten mensen belangrijk. Deze kennis zorgt ervoor dat hij zichzelf kan aanpassen om goed aan te sluiten bij zijn doelgroep. De coördinator buurthuiswerk zegt dat mensenkennis noodzakelijk is om een goede inschatting te maken van de kwaliteiten van burgers, hun netwerk en de buurt. Voor het inzetten van de eigen kracht heeft de professional kennis nodig over het activeren en motiveren van mensen.

Over de benodigde kennis op mesoniveau zegt de jongerenwerker dat kennis van het werkveld belangrijk is. Dit om inzicht te hebben in de werkwijze van gemeenten en instellingen. Om als een spin in het web te kunnen functioneren moet hij weten welke verschillende belangen er zijn. Deze kennis kan hij inzetten om alle partijen met elkaar te verbinden. Om goed te kunnen netwerken en aan te sluiten bij andere organisaties en de gemeente heeft de professional kennis van de sociale kaart nodig.

Over de benodigde kennis op macroniveau zegt de coördinator vrijwilligerswerk dat kennis van de samenleving belangrijk is omdat de samenleving invloed heeft op het werk van de professional.

4.3.3 Samenvatting kennis

WNS vraagt op het gebied van kennis minder van een professional. Mensenkennis en kennis over het activeren en motiveren van mensen zijn belangrijk. Verder heeft de professional kennis nodig van de verschillende belangen en de sociale kaart van het werkveld. Hij moet kunnen begrijpen wat er in de samenleving speelt.

4.4 Samenvatting fase 2

WNS vraagt van de professional een verandering in houding. De professional zal de burger meer gaan stimuleren en activeren. Dit vraagt wat houding betreft dat de professional een positieve kijk heeft op de burger en die ook uitstraalt. Binnen de samenwerking met andere organisaties en professionals vraagt WNS een open houding.

De vaardigheden die WNS vraagt in relatie tot de burger zijn: het analyseren van kwaliteiten, activeren van eigen kracht, verantwoordelijkheden kunnen afstaan en aansluiten bij burgers. Verder moet de professional zichzelf kunnen presenteren. Vaardigheden die WNS vraagt in relatie tot andere professionals zijn: het analyseren van verschillende belangen, kunnen verbinden en netwerken.

WNS vraagt minder specifiek kennis van de professional. De benodigde kennis is vooral ondersteunend bij - en komt voort uit - eerder genoemde houding en vaardigheden, zoals bijvoorbeeld kennis over het activeren en motiveren van mensen. Verder is kennis van de verschillende belangen in het werkveld en de sociale kaart nodig om goed te kunnen samenwerken en verbinden.

HOOFDSTUK 5

TUSSENCONCLUSIES & EIGEN VISIE

5 Inleiding tussenconclusies en eigen visie

Wij hebben puntsgewijs conclusies getrokken uit onze uitkomsten van fase 1 en 2. Deze willen wij hieronder beschrijven om duidelijk te maken wat wij als vergelijkingsmateriaal met de opleiding gebruiken. Wij hebben conclusies getrokken wat betreft de context (fase 1A en 1B) en wat betreft het handelen van de professional (fase 1C en 2).

5.2 Tussenconclusies fase 1 en 2

5.2.1 Tussenconclusies - Context

WNS vraagt van de rijksoverheid:

- een teruggetrokken opstelling
- de monitoring van de Wmo

WNS vraagt van gemeenten:

- het activeren en faciliteren van burgerinitiatief op het gebied van welzijn
- een lokaal bepaalde visie op welzijn en kwetsbare groepen
- het opstellen van een maatschappelijke agenda
- het efficiënt formuleren en aanbesteden van opdrachten
- een sturende, voorwaarden scheppende rol in de samenwerking met welzijnsinstellingen
- het vergelijken van beleid met andere gemeenten
- verantwoording over het welzijnsbeleid richting rijksoverheid en burgers

WNS vraagt van welzijnsinstellingen:

- gesprekspartner zijn bij de totstandkoming van de maatschappelijke agenda
- de rol van opdrachtnemer innemen
- flexibel, ondernemend inspelen op aanbestedingen
- vraaggericht werken
- verder kijken dan de eigen belangen
- effectiever samenwerken met andere organisaties
- efficiënt en resultaatgericht functioneren

WNS vraagt van burgers:

- zoveel mogelijk actief participeren in de maatschappij
- verantwoordelijkheid nemen voor het welzijn van zichzelf en anderen
- problemen aan te pakken door middel van eigen kracht en eigen netwerk

5.2.2 Tussenconclusies - Handelen van de professional

WNS vraagt van de professional de volgende houding:

- de burger in zijn kracht zetten en deze benadrukken
- positiviteit bezitten en uitstralen richting de burger
- actief en creatief zoeken en creëren van passende oplossingen
- openheid binnen de samenwerking met andere professionals en organisaties

WNS vraagt van de professional de volgende vaardigheden:

- zichzelf overbodig maken
- anderen activeren en werk uit handen geven
- overzicht houden of maken in complexe situaties
- netwerken en verbinden
- coachen
- analyseren en activeren van kwaliteiten
- zichzelf presenteren en profileren
- goed verantwoorden en reflecteren
- analyseren van en omgaan met diverse belangen

WNS vraagt van de professional de volgende kennis:

- kennis van de sociale kaart
- kennis van relevante methodieken
- kennis over verschillende belangen binnen het werkveld

5.3 Eigen visie op Welzijn Nieuwe Stijl

Het onderzoek naar WNS heeft ons persoonlijk flink uitgedaagd. Vragen die bij ons naar voren kwamen waren bijvoorbeeld: Wat zien wij zelf eigenlijk als de rol van maatschappelijk werk? Wat is goede hulpverlening? Hoe zijn wij opgeleid, wat hebben we in huis? En natuurlijk, wat vinden we van WNS? Genoeg stof tot nadenken en gesprek, en dat hebben we gemerkt ook!

Het is niet eenvoudig om ons als studenten te verhouden tot een ontwikkeling als WNS. We zien dat het een grote ontwikkeling is waarin veel verschillende factoren invloed hebben. We vinden het van belang dat wij een eigen visie beschrijven, niet alleen voor onszelf maar ook in het kader van ons onderzoek. Wij willen dit gedeelte daarom gebruiken om onze eigen visie over Welzijn Nieuwe Stijl te delen.

Wij kunnen dit hoofdstuk (helaas) niet beginnen met een absoluut vóór of tegen WNS. Dit is niet realistisch en ook niet zo nuttig. De ontwikkeling is er, en daar hebben we het mee te stellen. We zien WNS als een ontwikkeling met veel kansen en veel risico's. De praktijk zal uitwijzen, en daar hopen wij zelf aan bij te dragen, welke daarvan realiteit worden. We willen een aantal thema's van WNS behandelen om duidelijk te maken welke kansen en risico's we bedoelen.

Wat de context betreft, de ontwikkelingen op macro- en mesoniveau, zien we de lokale invulling van WNS als een belangrijk thema. De decentralisatie van welzijn biedt veel mogelijkheden, wanneer gemeenten hun beleid vormgeven op basis van wat lokaal nodig is. Er kan effectiever overleg plaatsvinden met welzijnsinstellingen en het geld wordt beter uitgegeven. Het risico hiervan is dat gemeenten te weinig beleidsvrijheid krijgen van de rijksoverheid, dat zij deze beleidsvrijheid niet weten te benutten of dat er buitensporige rechtsongelijkheid komt voor de burger. De abstracte manier waarop de bakens binnen het programma WNS uitgelegd zijn, kan ervoor zorgen dat partijen deze principes benutten op een manier zoals hen het beste uitkomt. We zien dat dit negatieve gevolgen kan hebben voor de uitvoering van WNS.

Een ander belangrijk thema binnen de context, is de rol van welzijnsinstellingen. Breder kijken en efficiëntie kunnen goed samengaan. Effectief overleg, het gezamenlijk belang zoeken en daarbinnen taken verdelen zou wat ons betreft de standaard kunnen worden. Dit levert betere ondersteuning op voor burgers en het is ook nog eens goedkoper. Het is voor ons nog niet duidelijk of het ook echt op deze manier vorm gaat krijgen. Er is namelijk het risico dat breder kijken en efficiëntie ten koste van elkaar gaan. Wanneer instellingen om te overleven vooral in hun eigen belang moeten voorzien, zullen zij niet geneigd zijn iets voor een ander te willen doen. Ook kan het zijn dat er organisaties nodig zijn die tegen de stroom in gaan om op te komen voor een onderkende doelgroep. Hoeveel ruimte is er voor hen?

Wat het handelen van de professional betreft, zijn er meer kansen dan risico's. Een belangrijk thema is bijvoorbeeld eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht. Wij vinden het een positieve ontwikkeling wanneer de professional zich richt op de persoon, met zijn kwaliteiten en zijn netwerk. Wij vinden het belangrijk dat deze benut worden omdat het alleen maar positief kan zijn als de burger zoveel mogelijk zijn eigen kracht ontdekt en inzet. Wanneer burgers hun kracht namelijk optimaal kunnen benutten is het waarschijnlijk dat ze ook gelukkiger zijn. Verder vinden wij het belangrijk dat de professional niet de probleemeigenaar wordt. Naast deze positieve veranderingen zijn er ook risico's aanwezig. Zo is het risico aanwezig dat professionals, personen of netwerken, verkeerd inschatten met alle gevolgen van dien. Een ander risico is dat we ons geduld gauw verliezen voor mensen die niet zoveel eigen kracht (kunnen) benutten of niet zoveel eigen verantwoordelijkheid (kunnen) nemen. Met WNS is het recht op zorg komen te vervallen. Dit heeft grote gevolgen voor de burger. De gemeenten mogen bepalen welke groep kwetsbaar is. De vraag is hoe dit in de toekomst zal gaan.

Creatief zijn en breder kijken is ook een belangrijk thema binnen WNS. Wij hebben in ons stagejaar veel professionals meegemaakt die een erg smalle focus hadden. Op één persoon, één methodiek, alleen de eigen organisatie of een bepaalde gang van zaken. Het zou goed zijn wanneer professionals meer samenhang zouden gaan zien en creatief benutten. Samenhang tussen de persoon en zijn netwerk, tussen verschillende methodieken, informele en formele zorg, de eigen organisatie en andere organisaties. Dit is realistischer en is wat ons betreft in het belang van de burger. Wij hebben onze twijfels bij of professionals deze omslag kunnen maken. Men denkt al gauw de eigen professionaliteit te benutten en te bewijzen door vooral zelf met het probleem aan de slag te gaan. Ook de burger is hieraan gewend. Als men eenmaal breder kan kijken en creatief is, 'mag' men dan ook breder kijken dan WNS?

Tot slot is ook resultaatgerichtheid een belangrijk thema binnen WNS, en wat ons betreft een realistische. In tijden van crisis is het van belang dat professionals kunnen verantwoorden waar het overheidsgeld aan besteed wordt. Ook denken wij dat de burger erbij gebaat is als de professional erop gericht is zichzelf overbodig te maken. Het risico is dat we ongeduldig worden van trage processen en trage vooruitgang. Ook hangt resultaat maar net af van hoe het gemeten wordt. Een kritische blik richting de manieren van verantwoording is dan ook gepast. Bij sommige doelgroepen is er bijna geen resultaat meer te halen. Het is onduidelijk hoe WNS met deze doelgroep omgaat.

Wellicht mag de lezer dit dan ook zien als een pleidooi voor matigheid. Om WNS niet als wondermiddel voor elk probleem binnen het welzijnswerk te zien, en zo tot in het extreme door te voeren. Maar ook om WNS niet links te laten liggen, als 'oude wijn in nieuwe zakken', en daarmee voorbij te gaan aan de kansen die het biedt. Gelukkig kent Nederland een heel aantal visionaire beleidsmakers, ambtenaren en professionals, die deze kansen zien. Wij zien dat een randvoorwaarde voor de juiste implementatie van WNS is dat er mensen zijn die er richting aan willen en kunnen geven. Iets anders is wat ons betreft, dat deze topdown ingezette verandering eigen gemaakt wordt door instellingen en professionals, gezamenlijk. En dat er bij de betrokken partijen onderling meer vertrouwen komt. Dit vertrouwen levert ruimte op voor positieve verandering.

Samengevat: wij zien WNS niet als een wondermiddel voor alle problemen die op dit moment in het welzijnswerk spelen. Wel zien we WNS als een ontwikkeling met veel kansen. De toekomst zal leren of deze kansen benut worden.

HOOFDSTUK 6

ONDERZOEKSRESULTATEN

HET CURRICULUM MWD

FASE 3

Welk advies/voorbeeld volgt uit fases 1 en 2 voor het curriculum van de major MWD?

6. Inleiding fase 3

In deze fase zullen wij antwoord geven op de volgende deelvraag: *‘Welk advies/voorbeeld volgt uit fases 1 en 2 voor het curriculum van de major MWD?’* Dit hebben wij gedaan door middel van literatuurstudie en door onze eigen ervaringen als student te beschrijven. Wij beseffen dat dit onze eigen ervaringen zijn, wat inhoudt dat niet elke student op dezelfde manier naar de opleiding kijkt. Toch vonden wij het nuttig om dit gedeelte in ons onderzoek op te nemen omdat het voor de opdrachtgever waardevol kan zijn om onze ervaringen als student te horen. Hij kan dit meenemen in de overwegingen die volgen bij de eventuele implementatie van WNS in het curriculum MWD.

6.1 Globale indruk MWD aan de CHE

Om een globale indruk te geven van de opleiding MWD aan de CHE maken wij gebruik van literatuurstudie en onze eigen ervaring als student. Wij hebben wat literatuur betreft gebruik gemaakt van de Opleidingsgids Major Maatschappelijk Werk en Dienstverlening VTO van 2011/2012. *‘De opleidingsgids geeft informatie over de opzet van de opleiding en de opleidingsinhouden, - eisen, - organisatie en –regelingen.’* (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 1) Deze gids omschrijft de basis van de opleiding MWD. Vervolgens willen wij globaal onze eigen ervaring beschrijven.

6.1.1 Uitgangspunten curriculum

Een belangrijk uitgangspunt van het curriculum is dat het competentiegericht is. *‘Onder competentie verstaan we: het zichtbaar vermogen van de professional om kennis (K), houding (H) en vaardigheden (V) te integreren tot adequaat beroepsmatig handelen.’* (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 3) Dit is dezelfde driedeling die wij ook in ons onderzoek hebben gehanteerd.

Een ander uitgangspunt van het curriculum is dat de student leert in relatie tot zijn omgeving. Dit betekent dat de major MWD aandacht heeft voor de ontwikkelingen binnen cultuur en samenleving. Men verhoudt zich actief tot de ontwikkelingen in het werkveld. (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 3)

6.1.2 Visie op mens-zijn

In de opleidingsgids wordt expliciet aandacht besteed aan de christelijke mensvisie van de Academie voor Sociale Studies. De visie die naar voren komt, is dat God ieder mens als een uniek en relationeel persoon heeft geschapen. Essentieel is het besef dat mensen principieel in relaties staan; tot God, elkaar, zichzelf en de natuur. Er heeft door de zondeval een fundamentele breuk in relaties plaatsgevonden. Jezus Christus biedt de weg tot vergeving binnen en herstel van deze relaties. Dit betekent dan ook dat mensen in geen geval worden afgeschreven. Bij ieder persoon is er de mogelijkheid te zoeken naar herstel en heelheid. (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, pp. 5,6)

6.1.3 Visie op maatschappelijk werk

‘... functie en doel van de maatschappelijk werker is om cliënten, met name de zwakkeren en kwetsbaren in de samenleving, te helpen en te ondersteunen bij het oplossen van en het omgaan met problemen en verstoringen van psychosociale aard. De maatschappelijk werker ondersteunt en helpt mensen om in de maatschappelijke en sociale verbanden waarin ze staan tot hun recht en bestemming te komen.’ (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 6)

Belangrijk daarbij vindt de Academie voor Sociale Studies dat de maatschappelijk werker zich levensbeschouwelijk weet te verhouden tot zijn werk, zijn omgeving en de samenleving. Ook is het belangrijk dat de maatschappelijk werker weet te putten uit zowel relationeel-systemische als individueel-persoonlijke methodiek. *‘De wens en de eigen kracht van de cliënt is daarbij uitgangspunt.’* (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 7) Belangrijke vaardigheden bij de inzet van methodieken zijn kritische zelfreflectie en ethische verantwoording.

6.2 Opleidingskwalificaties

Om een globale indruk te geven van het curriculum MWD, willen wij onderstaand overzicht gebruiken van de opleidingskwalificaties. *‘Opleidingskwalificaties beschrijven de professionele capaciteiten en de persoonlijke bekwaamheden waarover studenten die de opleiding MWD aan onze hogeschool hebben voltooid, dienen te beschikken.’* Nader onderzoek is nodig, wil het curriculum bijvoorbeeld in termen van kennis, houding, vaardigheden worden geanalyseerd. (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 8)

TAAKGEBIED	KERNTAKEN	TAKEN
Taakgebied I Directe en indirecte hulp- en dienstverlening	Kerntaak 1 Werken met en namens cliënten: psychosociale hulpverlening	Veranderings- en competentiegerichte begeleiding
		Ondersteunende en stabiliserende begeleiding
		Outreaching benadering - bemoeizorg
		Concrete en informatieve hulpverlening
		Onderzoek en rapportage
		Belangenbehartiging en conflictbemiddeling
		Casemanagement, zorgcoördinatie, zorgbemiddeling en zorgafstemming
		Uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken
		Crisisinterventie
	Kerntaak 2 Werken voor cliënten en potentiële cliënten	Signalering
Taakgebied II Werken in en vanuit een arbeidsomgeving	Kerntaak 3 Werken in de eigen instelling of organisatie	Collectieve belangenbehartiging
		Preventie
		Coachen en begeleiden van vrijwilligers en netwerk-groepen
	Kerntaak 4 Werken in externe samenwerkingsverbanden	Bijdragen aan beleidsuitvoering en beheer
		Bijdragen aan beleidsontwikkeling
		Intercollegiaal samenwerken en (laten) begeleiden van werken en leren
Taakgebied III Werken aan professionaliteit en professionalisering	Kerntaak 5 Zichzelf ontwikkelen in het beroep	Opzetten van en participeren in samenwerkingsverbanden
		Eigen beroep en beroepshandelen profileren en verantwoorden
	Kerntaak 6 Bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep	Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals
		Reflecteren op het eigen handelen
		Plannen van competentieontwikkeling
		Bijdrage leveren aan (praktijk)opleiding van toekomstige vakgenoten
		Vertalen van maatschappelijke ontwikkelingen in nieuwe beroepsopgaven
		Meewerken aan kennisontwikkeling
		Verspreiden van nieuwe kennis

(Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012, p. 9)

6.2.1 Eigen ervaringen en competenties

De ontwikkeling WNS heeft ons natuurlijk ook aan het denken gezet wat betreft onze eigen professionaliteit. Over de kennis, houding en vaardigheden die wij ons eigen hebben gemaakt vanuit de opleiding MWD. Over bovenstaande opleidingskwalificaties kunnen wij zeggen dat wij deze allemaal, maar in zeer wisselende mate, herkennen in het onderwijs dat wij hebben genoten. Met name de taakgebieden 1, 3, 5 en 6 hebben wij ontwikkeld. Dit betekent dan ook dat wij in sommige van de bijbehorende taken erg ontwikkeld zijn, zoals bijvoorbeeld *'Reflecteren op het eigen handelen'* en *'Concrete en informatieve hulpverlening'*. Met andere taken hebben wij weinig ervaring, zoals bijvoorbeeld *'Casemanagement, zorgcoördinatie, zorgbemiddeling en zorgafstemming'* en *'Uitbouwen en ondersteunen van sociale netwerken'*. (Christelijke Hogeschool Ede , 2011/2012)

Wij hebben geprobeerd onze competenties inzichtelijk te maken. Belangrijk is om te vermelden dat zowel gekozen minoren als stages van invloed zijn op de competenties die wij als studenten ontwikkelen. Iedere student doet een aantal minorspecifieke competenties op. Ook vraagt iedere stageplek andere competenties. In onderstaand overzicht hebben wij in kaart gebracht wat wij zien als onze voornaamste competenties, onderverdeeld in kennis, houding en vaardigheden. Hierbij hebben wij ons zoveel mogelijk gebaseerd op de major MWD.

Kennis:

- kennis van relevante, wetenschappelijke disciplines (recht, psychologie, sociologie et cetera)
- kennis van methodieken, op het gebied van (individuele) hulpverlening en projectmatig werken
- kennis van diverse culturele en levensbeschouwelijke achtergronden
- kennis van leermodellen

Vaardigheden:

- hulpverleningstraject methodisch vormgeven en begeleiden
- sociaal-relatieve vaardigheden, verslaglegging en gespreksvoering
- theoretisch legitimeren, verantwoorden en onderzoeken
- eigen levensbeschouwing hanteren in relatie tot de ander
- samenwerken
- eigen beroepsontwikkeling aansturen (kritische zelfreflectie)

Houding:

- verantwoordelijkheid richting en betrokken bij de naaste
- kritisch richting eigen leerproces en werkwijze
- gericht op het individu met zijn probleem
- gericht op samenwerking en handelen volgens geldende normen

Ons valt op dat er in het onderwijs met name veel geïnvesteerd is in het bijbrengen van vaardigheden en kennis. Veel van de overgebrachte kennis is bedoeld ter ondersteuning van bepaalde vaardigheden. Er is in het onderwijs actief gestuurd op het ontwikkelen van kennis en vaardigheden. Deze indruk hebben wij echter niet als het gaat om houding. Wij hebben ervaren dat binnen het onderwijs veel minder actief aandacht besteed wordt aan het ontwikkelen van houding. Veel eerder wordt een bepaalde houding impliciet gestimuleerd, meestal gerelateerd aan de vaardigheden of kennis die bijgebracht werd.

Als houdingsaspect noemen wij bijvoorbeeld *‘verantwoordelijk voor en betrokken bij de naaste’*. Bij het behandelen van denkers als Martin Buber en Victor Frankl, werden wij stilgezet bij de betrokkenheid die wij hebben bij onze naaste. Het houdingsaspect *‘gericht op samenwerking en handelen volgens geldende normen’* hebben wij ontwikkeld vanwege het vele samenwerken dat wij binnen de opleiding hebben gedaan.

Gekeken naar de tussenconclusies die wij in hoofdstuk 5 hebben behandeld, zien wij een aantal overeenkomsten en een aantal verschillen. Wij zien in onze houding dat wij gericht zijn op samenwerking en ons bewust zijn van een bepaalde verantwoordelijkheid ten opzichte van de naaste. Dit sluit goed aan bij de samenwerking en kwaliteit die WNS van het welzijnswerk vraagt. Methodisch kunnen werken en (dit) goed kunnen verantwoorden is ook binnen WNS van belang.

Wij zien ook een aantal verschillen. Er is een competentie die binnen WNS wat ons betreft onderbelicht is, maar binnen de opleiding de aandacht krijgt die het verdient. Dit gaat dan om het als professional kunnen hanteren van de eigen levensbeschouwing in relatie tot de ander. WNS vraagt dat professionals aansluiting kunnen vinden bij een grote diversiteit aan burgers, bijvoorbeeld in een wijk. Wij vinden dat het daarbij belangrijk is om de eigen levensbeschouwing en waarden zowel als die van de ander te kunnen herkennen en hanteren. Ook cultuurverschillen zijn daarin een belangrijke factor, waar wij bij het vak Interculturele Communicatie aandacht aan hebben besteed.

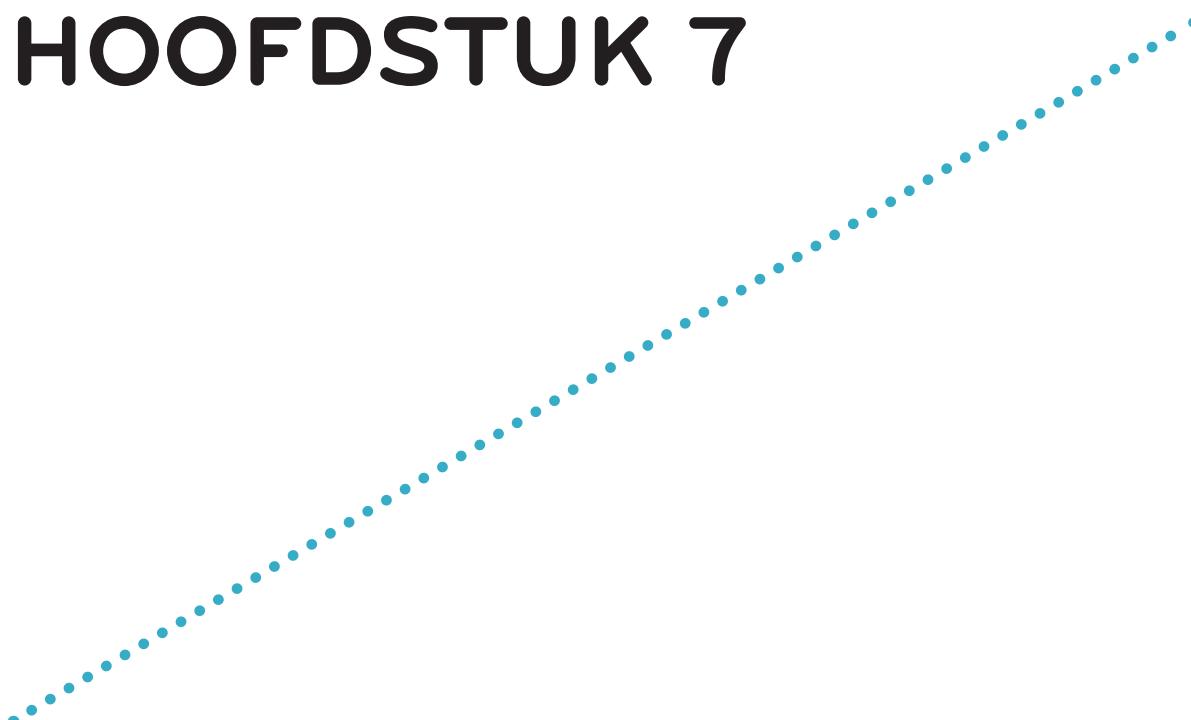
Een ander fundamenteel verschil vinden wij, dat wij vooral geschoold zijn in het individueel hulpverleners. Binnen WNS is het noodzakelijk veel meer uit te gaan van de eigen kracht en de eigen verantwoordelijkheid van de burger en zijn netwerk. Dit staat tegenover het denken in termen van individuen en problematiek dat wij ontwikkeld hebben. Uitgaan van eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid leidt als het goed is tot het willen inzetten van deze kwaliteiten, van dit netwerk of van vrijwilligers. Dat betekent dat wij moeten kunnen coachen, verbinden en aansturen. De belangen van de betrokken partijen kunnen inzien en hanteren. Dit alles hebben wij onvoldoende ontwikkeld om met WNS te kunnen werken. Ook hebben wij te weinig ervaring met outreachend werken en collectieve hulpverlening.

6.3 Samenvatting

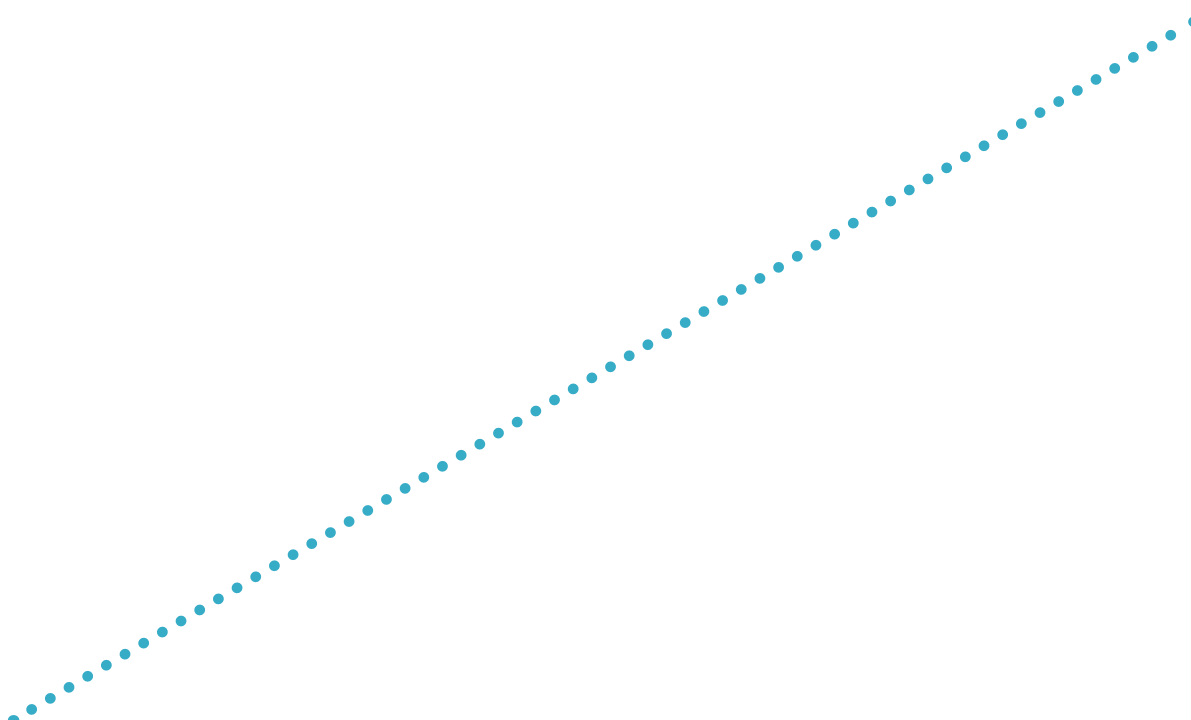
Wanneer wij de opleidingskwalificaties die geformuleerd zijn voor de opleiding MWD vergelijken met onze eigen ervaring als studenten, zien we alle kwalificaties terug in het onderwijs dat wij hebben genoten. Wij kunnen zeggen dat wij met elk van deze taakgebieden - hoewel in zeer wisselende mate - ervaring hebben opgedaan. Dit geeft iets weer over de betrouwbaarheid van dit schema en over de wijze waarop dit vertaald wordt naar het onderwijs.

Gekeken naar de eigen competenties die wij binnen de opleiding hebben ontwikkeld, zien wij dat wij sterk zijn in het individueel hulpverleners. Het methodisch werken en de kennis die daarbij komt kijken zijn ons ruim voldoende aangeleerd. Daarbij hebben wij een houding ontwikkeld die gericht is op het individu en het (zelf) verhelpen van het probleem waar die persoon mee komt. Welzijn Nieuwe Stijl stoelt vooral op bepaalde vaardigheden en een bepaalde houding. Kenmerkend voor deze houding en vaardigheden is het uitgaan van de eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid van de burger. Dit vraagt om de vaardigheden om de burger te kunnen coachen en de ondersteuning vanuit het netwerk of vrijwilligers aan te sturen. Deze vaardigheden hebben wij onvoldoende ontwikkeld.

HOOFDSTUK 7

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the left side of the page and extending diagonally upwards towards the top right corner.

CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

A decorative dotted line in a light blue color, starting from the left side of the page and extending diagonally upwards towards the bottom right corner.

7. conclusies, aanbevelingen

7.1 Beantwoording onderzoeksvraag

‘Wat houdt Welzijn Nieuwe Stijl in voor de maatschappelijk werker en welke aanbevelingen volgen hieruit voor het curriculum MWD van de CHE?’

Bovenstaande hoofdvraag hebben wij beantwoord door literatuurstudie te doen en expert- en praktijkinterviews te houden. Daarbij hebben wij zowel aan het handelen van de professional als aan de context waarbinnen dit gebeurt, uitgebreid aandacht besteed. Onze uitkomsten, die terug te vinden zijn in hoofdstukken 3, 4 en 5, hebben wij samengevat tot conclusies. Wij zullen eerst onze hoofdvraag beantwoorden, gebruik makend van deze conclusies. Hierna benoemen wij nog enkele conclusies die volgen uit de context.

7.1.1 Conclusies

7.1.1.a Beantwoording hoofdvraag

De volgende conclusies beantwoorden het eerste deel van onze hoofdvraag.

- De professional is een generalist. Dit wil zeggen dat hij van veel markten thuis is en in staat is om verder te kijken dan de eigen instelling of werkwijze. Van de professional vraagt dit een open houding en een brede blik.
- De professional gaat uit van de eigen kracht van burgers. Hij weet deze te analyseren, te activeren en in te zetten. Dit vraagt van de professional een positieve en coachende houding en uitstraling.
- De professional is onderzoekend, creatief en ondernemend. Hij onderzoekt de kwaliteiten en hulpvragen van de burger. Hij is actief en creatief in het vinden van passende werkwijzen en oplossingen. Hij is ondernemend in het bereiken van burgers en in de samenwerking met andere professionals. Dit vereist een pro-actieve houding.
- De professional kan netwerken, verbinden en samenwerken. Hij kan de belangen van alle betrokken partijen inzien, verbinden en hanteren. Dit uit zich allereerst in het opzetten en aansturen van informele zorg middels het netwerk van de burger of vrijwilligers. Dit vereist dat de professional oog heeft voor de sociale omgeving van de burger. Ten tweede uit zich deze competentie in het organiseren en aanbieden van collectieve hulpverlening. Tot slot komt dit naar voren in de effectieve samenwerking met andere professionals en organisaties.
- De professional is erop gericht kwalitatief en efficiënt te werken. Waar mogelijk geeft hij werk - en daarmee verantwoordelijkheden - uit handen. Hij is erop gericht zichzelf overbodig te maken. De professional weet zijn eigen inzet en werkwijze te verantwoorden tegenover de burger en derden. Hij dient zichzelf te kunnen profileren.

De volgende conclusie trekken wij over het curriculum MWD van de CHE. Voor de verdere beantwoording van dit gedeelte van de hoofdvraag verwijzen we naar onze aanbevelingen.

- Uit het curriculumoverzicht maken wij op dat alle door WNS gevraagde competenties aanwezig zijn en ontwikkeld worden. Wel menen wij dat WNS daarin om een andere verhouding vraagt. Dit concluderen wij uit de vergelijking van wat WNS vraagt en onze eigen competenties. Wij zien dat wij vooral geschoold zijn in individuele professionele hulpverlening, kunnen reflecteren, verantwoorden en samenwerken. Minder ontwikkeld zijn volgens ons de competenties netwerken, aansturen, collectieve hulpverlening en de inzet van eigen kracht.

7.1.1.b Invloed context

- Over de context concluderen wij dat er van gemeenten en welzijnsinstellingen een wezenlijk andere manier van werken gevraagd wordt. Gemeenten zijn actief betrokken bij de aansturing van maatschappelijke ondersteuning. Welzijnsinstellingen werken ondernemend en zijn gericht op samenwerking.
- WNS vraagt van burgers dat zij zoveel mogelijk actief participeren in de maatschappij, en dat zij verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen welzijn en dat van anderen. Dit betekent dat zij hun problemen zoveel mogelijk binnen hun eigen netwerk proberen op te lossen.

7.2 Interpretatie van de producten

- De hoofdvraag bestaat uit twee delen. Het eerste deel gaat over de gevolgen van WNS voor de professional en het tweede deel gaat over de aanbevelingen voor het curriculum MWD van de CHE. In ons onderzoek is veel aandacht besteed aan het eerste deel van de hoofdvraag. In hoofdstuk 2 leest u waarom wij hiervoor hebben gekozen. Doordat de nadruk op het eerste deel van de hoofdvraag is komen te liggen, is het antwoord hierop nauwkeuriger en completer dan op het tweede deel van de vraag. Gezien het onderzoeksdoel is dit eerste deel echter ook meer relevant, en vormt dit een goede basis voor verdere ontwikkeling en visievorming.
- In dit onderzoek is veel aandacht voor de context van het handelen van de professional. Dit biedt een gedegen kader waarbinnen dit handelen volgens WNS bekeken kan worden. Wij zien dit ook als meerwaarde binnen ons onderzoek.
- Het onderzoek schept een beeld van veel verschillende aspecten van WNS. Dit geeft een dwarsdoorsnede van de gevolgen van WNS voor de professional. Nadeel hiervan is dat dit onderzoek dus niet op alle punten de diepte in gaat.
- De praktijkinterviews geven een globaal beeld weer van WNS in de praktijk. Er zijn vier praktijkinterviews gehouden. Dit is geen representatieve weergave van alle professionals die in de praktijk werkzaam zijn met WNS. De praktijkinterviews geven wel een indruk van hoe WNS in de praktijk vorm krijgt. Dit is een waardevolle toevoeging bij de uitkomsten van onze literatuurstudie en praktijkinterviews.
- Het feit dat het moeilijk was om professionals te vinden die in de praktijk met WNS werkzaam zijn, is een illustratie van het feit dat WNS nog slechts sporadisch doorgevoerd is. Aangezien WNS een recente ontwikkeling is zijn er niet of nauwelijks evaluaties voorhanden. Dit heeft ons onderzoek bemoeilijkt.
- De documenten die gebruikt zijn voor de literatuurstudie zijn betrouwbare documenten. We hebben bewust geen gebruik gemaakt van documenten waarvan afkomst en betrouwbaarheid niet helder waren, of die vallen onder de categorie visiedocumentjes of 'reclamemateriaal'.

7.3 beperkingen van het onderzoek

- Doordat er naar veel verschillende aspecten onderzoek is gedaan mist het onderzoek op bepaalde punten diepgang.
- Het beeld van het curriculum MWD van de CHE is deels gebaseerd op onze eigen ervaringen als student en op een globale indruk van de opzet van de opleiding. Dit vindt zijn weerslag in onze aanbevelingen.
- WNS is een recente ontwikkeling die nog volop in beweging is. Het wordt wel eens omschreven als een containerbegrip, omdat het veel ruimte laat voor interpretatie en vormgeving. Dit maakt het tot een lastig onderwerp om te onderzoeken en hierover representatieve uitspraken te doen.
- Vanwege het feit dat wij een kwalitatief onderzoek hebben gedaan, missen wij bepaalde kwantitatieve gegevens, die wel degelijk relevant zijn voor het in kaart brengen van WNS, bijvoorbeeld de mate waarin WNS geïmplementeerd wordt en in welke sectoren.

7.4 Aanbevelingen onderzoek en vervolgonderzoek

- Op basis van ons onderzoek naar WNS en onze eigen ervaringen als student, zien wij dat WNS een deels andere manier van denken en werken vraagt dan dat studenten nu ontwikkelen binnen het curriculum MWD. Op basis van onze conclusies doen wij dan ook de volgende aanbevelingen.
- Allereerst adviseren wij de opleiding om de competenties die volgen uit onze conclusies te overwegen. Wat betreft de hulpverlening aan burgers, hebben wij in kaart gebracht welke competenties volgens WNS nodig zijn. Een overzicht hiervan vindt u in bijlage D. Er zijn enkele competenties die wat ons betreft als randvoorwaarde hiervoor gelden. Deze zouden meer aandacht mogen krijgen binnen de opleiding.
- Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de verhouding tussen kennis, houding en vaardigheden. Onze indruk is dat er binnen het curriculum actief geïnvesteerd wordt in kennis en vaardigheden. WNS lijkt vooral houding en vaardigheden te vragen. Wij adviseren dan ook dat er actiever ingezet wordt op het ontwikkelen van een bepaalde houding.
- Wij adviseren de opleiding om studenten persoonsgericht in plaats van probleemgericht te leren denken en werken. Hieronder verstaan wij dat studenten uitgaan van kwaliteiten van burgers en hun netwerk, en niet zo zeer van hun problemen. (Te denken valt aan casusbeschrijving waarbij men zich meer gaat richten op netwerkbeschrijvingen en het benoemen van kwaliteiten of interesses van de burger.)
- WNS vraagt niet in eerste instantie om de individuele probleemoplossende hulpverlening zoals we die lang gewend zijn geweest. Van aankomende professionals worden meer vaardigheden gevraagd in coachen, aansturen en delegeren. Meer aandacht hiervoor in het curriculum is nodig om studenten deze competenties aan te leren.
- Studenten moeten zichzelf kunnen profileren en presenteren. Zij moeten kunnen omgaan met verschillende belangen, inclusief die van zichzelf. Veel van deze belangen zullen studenten in de praktijk moeten leren kennen. Wel kan het leren denken en werken in dit soort termen al op de opleiding gestalte krijgen.

- Van toekomstige professionals wordt een proactieve houding verwacht. Wij adviseren de opleiding om creativiteit en ondernemerschap te stimuleren bij studenten. Te denken valt aan een minder voorgeschreven uitvoering van opdrachten, en praktijkopdrachten een meer outreachend karakter te geven.
- Door het doen van dit onderzoek zijn wij vaardig geworden in het onderzoeken en kritisch bekijken van ontwikkelingen binnen het welzijnswerk. Dit zien wij, net als onze geïnterviewden, als belangrijke vaardigheden van een professional. Juist een onderwijsinstelling als de CHE, waar gewerkt wordt vanuit een levensbeschouwelijke achtergrond, kan studenten deze vaardigheden aanleren. Hier mag wat ons betreft meer nadruk op komen te liggen.

7.4.1 Aanbevelingen voor nader onderzoek

- Een kwantitatief onderzoek kan een waardevolle toevoeging zijn bij ons onderzoek. Hiermee zou in kaart gebracht kunnen worden in welke mate en binnen welke sectoren WNS geïmplementeerd word.
- Voor implementatie van het onderzoek is nodig dat gekeken word naar de verhouding binnen het curriculum en de specifieke methoden die binnen WNS gebruikt kunnen worden. Meer kennis kan nodig zijn over bijvoorbeeld de thema's: 'eigen kracht' en 'ervaringsdeskundigheid'.

BIBLIOGRAFIE

Bibliografie

Literatuur:

- Achterhuis, H. (1979). *De markt van welzijn en geluk*. Baarn: Ambo
- Baarda, D. G. (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Balkenende, J. P. (2002). *Anders en beter. Pleidooi voor een andere aanpak in de politiek vanuit een Christen-democratische visie op de samenleving, overheid en politiek*. Soesterberg: Aspekt
- Bijlsma, J. (2012). Eigen kracht versterken. *Iris*, 19.
- Christelijke Hogeschool Ede. (2011/2012). *Opleidingsgids Major Maatschappelijk Werk en Dienstverlening*. Ede: Academie voor Sociale Studies.
- Ewijk, H. v. (2010, 11 08). Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd. *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd*. Amsterdam: SWP.
- Gemeente Ede. (2007). *Beleidsplan Wmo 2008-2011*. Ede: EWZ/OO.
- Gemeente Simpelveld. (2006). *Startnotitie Implementatie Wmo*. Simpelveld: Afdeling Burgerzaken.
- Kluwer. (2009). *De Kleine Gids wet maatschappelijke ondersteuning*. Deventer: Kluwer.
- Kluwer. (2010). *De Kleine Gids Wet maatschappelijke ondersteuning*. Deventer: Kluwer.
- Kristensen, B. (2007). *Welzijn in patronen. Een sociologische kijk op veranderingsprocessen in het welzijnswerk*. Amsterdam: SWP.
- Kruiter, A. J. (2010). *Mild Despotisme*. Amsterdam: Van Gennep.
- Ministerie van VWS. (2007). *Gezond zijn, gezond blijven. Een visie op gezondheid en preventie*. Den Haag.
- Ministerie van VWS. (2010). *Brochure Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Mintzberg, H. (1992). *Organisatiestructuren*. Schoonhoven: ASEB.
- Pagée van, R. (2003). *Eigen Kracht*. Amsterdam: Uitgeverij SPW.
- Plender, H., van Daal, A., & Winsemius, E. (2005). *Vrijwilligers en beroepskrachten*. Utrecht: Verweij Jonker Instituut.
- Kruiter, A., & Blokker, E. (2011, 06 08). *Gemeenten mogen het vuile werk voor het Rijk opknappen*. Opgeroepen op 04 24, 2012, van Volkskrant:
<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2844/Archief/archief/article/detail/2442894/2011/06/08/Gemeente-n-mogen-het-vuile-werk-voor-het-Rijk-opknappen.dhtml>
- Pol, A. v. (2012, 03 29). Experinterview. (C. Davidse, & J. Melse, Interviewers)
- Scholte, D. M. (2010). *Oude waarden in nieuwe tijden, over de kracht van maatschappelijk werk in de 21e eeuw*. Haarlem: Hogeschool INHolland.
- Scholte, J.-P. (2012, 28 03). Workshop Alumnidag. Ede, Gelderland, Nederland: Christelijke Hogeschool Ede.
- Tweede Kamer. (2003-2004). *Kabinetsvisie 'Andere overheid'*.
- Vandamme, R. (2009). *De Vork*. Tervuren (België): Vandamme instituut.
- Verhoeven, I., & Ham, M. (2010). *Brave burgers gezocht*. Amsterdam: Van Gennep.
- Zuithof, M. (2011). Aan de welzijnsinstelling als supermarkt komt een eind. *Zorg+Welzijn*, 8-10.

Interviews:

- Arendsen, E. (2012, 04 10). Expertinterview. (C. Davidse, & J. Melse, Interviewers)
- Dannenberg, E. (2012, 03 28). Workshop Welzijnswerk Nieuwe Stijl . Ede, Gelderland, Nederland: Christelijke Hogeschool Ede.
- Don, H.-M. (2009, 09 24). Hans-Martin Don (Wmo-wethouder Eindhoven) tijdens het Wmo-congres 'Welzijn Nieuwe Stijl'. (M. Zuithof, Interviewer)
- Groot Kormelink, K. (2012, 04 11). Praktijkinterview. (C. Davidse, & J. Melse, Interviewers)
- Kamperman, J. (2012, 04 16). Praktijkinterview. (C. Davidse, & J. Melse, Interviewers)
- Schuurmans, M. (2012, 04 10). Praktijkinterview. (C. Davidse, & J. Melse, Interviewers)
- Telders, J. (2012, 13 04). Praktijkinterview. (C. Davidse, & J. Melse, Interviewers)

Websites:

- Wmo-werkplaatsen*. (2009, September 1). Opgeroepen op Februari 17, 2012, van <http://www.wmowerkplaatsen.nl/>: <http://www.wmowerkplaatsen.nl/>
- Canon Sociaal Werk. (2006). *Canon Sociaal Werk - 1982*. Opgeroepen op 02 2012, van Canon Sociaal Werk: <http://www.canonsociaalwerk.eu/nl/details.php?cps=42>
- Gemeente Vaals. (2006). *Kadernota Wet Maatschappelijke Ondersteuning*. Opgeroepen op 04 20, 2012, van www.beleidsplanwmo.nl: http://www.beleidsplanwmo.nl/doc/basisnota/vaals_2006_kadernota.pdf
- Lans, J. v. (2011, 11 24). Symposium 'Kern in de keten'. *Presentatie 'Power to the People'*. Heerhugowaard.
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2010). *Evaluatie Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2007-2009*. Opgeroepen op 05 01, 2012, van www.scp.nl: http://www.scp.nl/Organisatie/Onderzoeksgroepen/Zorg/Recent_afgesloten_onderzoek_van_Zorg/Evaluatie_Wet_maatschappelijke_ondersteuning_Wmo_2007_2009
- Tonkens, E. (2007, Juni 10). *Uitnodigende overheid komt eraan* . Opgeroepen op April 27, 2012, van Sociale Vraagstukken: <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2007/06/10/uitnodigende-overheid-komt-eraan/>
- VWS. (2009). www.invoeringwmo.nl. Opgeroepen op februari 17, 2012, van invoeringwmo: <http://www.invoeringwmo.nl/content/programma-welzijn-nieuwe-stijl>
- Zuithof, M. (2009, 09 07). *Veel gemeenten leunen nog achterover bij de Wmo*. Opgeroepen op 05 01, 2012, van Zorg en Welzijn: <http://www.zorgwelzijn.nl/web/Thema/Achtergrond-artikel/Jet-Bussemaker-Veel-gemeenten-leunen-nog-achterover-bij-de-Wmo.htm>

BIJLAGEN

BIJLAGE A

De 9 prestatievelden van de Wmo

BIJLAGE B

De 8 Bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

BIJLAGE C

Patronen volgens Kristensen

BIJLAGE D

Traject Welzijn Nieuwe Stijl

BIJLAGE E

Topiclijsten expertinterviews en praktijkinterviews

BIJLAGE F

Persbericht

BIJLAGE G

Begrippenlijst

Bijlagen

Bijlage A: De 9 prestatievelden van de Wmo

Als mensen en hun omgeving niet kunnen meedoen in de maatschappij hebben gemeenten de plicht om hen maatschappelijke ondersteuning te bieden. Het begrip maatschappelijke ondersteuning is in de Wmo verwoord in negen zogenoemde prestatievelden. De velden zijn voor de gemeenten kaders waarbinnen zij zorg moeten leveren aan hun burgers. De overheid is systeemverantwoordelijk en moet ervoor zorgen dat met de Wmo het maatschappelijke doel 'meedoen' wordt bereikt.

De 9 prestatievelden zijn:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen van opvoeden.
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. Het ondersteunen van mantelzorgers daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers.
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een psychosociaal probleem.
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd.
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid. (Kluwer, 2010, p. 19)

Bijlage B: De 8 Bakens van Welzijn Nieuwe Stijl

1. Gericht op de vraag achter de vraag

In de afgelopen tijd is geprobeerd om binnen het welzijnswerk een omslag van aanbod- naar vraaggerichtheid te maken. De praktijk is nogal weerbarstig. Het vraagt namelijk een wezenlijke omslag om anders te kunnen denken, zowel bij de vragende als de aanbiedende partij. Het is geen kwestie van 'u vraagt en wij draaien'. Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: breder kijken om de problemen bij mensen écht op te lossen.

2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger

Wat doen de professionals en wat doen de burgers met de nadruk op: wat kunnen burgers/vrijwilligers en het netwerk doen? Maar ook, wat kan de professional doen om, de zelfredzaamheid van de burger (in en met zijn eigen omgeving) te versterken. De 'eigenkrachtbenadering' of een andere, vergelijkbare methode, vraagt om een cultuuromslag bij de burger en de professional. Die omslag is niet eenvoudig. Burgers hebben geleerd toch vooral tijdig een beroep op de overheid of de hulpverlenende instanties te doen. Maar nog ingewikkelder ligt de cultuuromslag wellicht bij de hulpverlener. Het is toch immers zijn of haar vak de problemen van anderen op te lossen en om die 'kwetsbare mensen' te ondersteunen.

3. Direct er op af

De zorgmijders weten de weg niet te vinden naar ondersteuning. Ze zijn op basis van eerdere ervaringen teleurgesteld in de hulpverlening, of vastgelopen in de bureaucratie. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme - uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

4. Formeel en informeel in optimale verhouding

Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding tussen wat burgers (onderling) zelf kunnen en waar de professionals moeten ondersteunen. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.

Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Zijn of haar kracht ligt er juist in om samen met burgers te bezien op welke wijze de burgers zelf de problemen of klachten kunnen oplossen. Het probleemoplossend vermogen, zowel van individuen als groepen moet geactiveerd worden. Het voorkomt structurele afhankelijkheid van de professional. Eenzaamheid kan mogelijk beter bestreden worden door het herstellen van sociale netwerken.

5. Doordachte balans van collectief en individueel

De verzorgingsstaat is doorgeschoten met individuele oplossingen voor problemen van burgers. Mensen zijn daaraan gewend geraakt. De financiering komt steeds meer onder druk te staan en de negatieve gevolgen van de individualisering in samenleving worden meer zichtbaar. Daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. De sector die hier vanouds de meeste ervaring mee heeft is de welzijnssector. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis. Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals ten allen tijde automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.

6. Integraal werken

De vraag centraal stellen vraagt om een integrale en samenhangende aanpak van professionals. Dienst- en hulpverleners komen niet ver als ze opereren alsof ze op een eiland zitten. Goed met elkaar samenwerken is belangrijk. Nadrukkelijk is hier de invulling van de regierol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente die, als opdrachtgever én regisseur, bij uitstek geschikt is om partijen bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht

Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Men moet concrete afspraken maken over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is (met en in de eigen omgeving) en naar welke resultaten wordt toegewerkt. Dat wil zeggen dat doelen voor de cliënten in concrete, meetbare termen moeten worden geformuleerd. Er moet sprake zijn van een gezonde mix van korte en lange termijn doelen.

8. Gebaseerd op ruimte voor de professional

Centraal thema in Welzijn Nieuwe Stijl is de relatie tussen de burger en zijn netwerk enerzijds en de welzijnsprofessional anderzijds. professionele bagage van de beroepskracht moet voldoende aan bod kunnen komen. Daarvoor heeft de professional de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte.

Professionals moeten volgens Welzijn Nieuwe Stijl midden in de samenleving staan. Tegelijkertijd moeten zij ook adequaat kunnen communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, outreachend werken, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om fine-tuning wie wat precies doet. Ruimte voor de professional kan alleen bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd. (Ministerie van VWS, 2010, pp. 16-26)

Bijlage C: Patronen volgens Kristensen

Brede Kristensen onderscheidt 5 denkpatronen. Wij willen elk denkpatroon kort langslopen. Hierbij kijken we naar de belangrijkste kenmerken en de belangrijkste kritiekpunten.

Markt

Het patroon van de markt gaat over ruilen. Kosten, baten, winst, vraag en aanbod zijn belangrijke begrippen. Dit patroon heeft een individualistisch mensbeeld en ziet elk individu als autonoom en beslisvaardig. De motivatie om iets wel of niet te doen, hangt af van het belang dat het individu erbij heeft. Men is gericht op winst en vooruitgang. De overheid dient zich zo min mogelijk te bemoeien met de markt. Met de markt wordt dan de maatschappij bedoeld, waarbinnen individuen uitwisselen.

Dit vraagt van professionals dat zij zich bewust zijn van de veranderende vraag in de samenleving, en hun aanbod daarop afstemmen. Zij zoeken samen met hun cliënten naar een win-win situatie. Voor een instelling is PR en klantvriendelijkheid erg belangrijk. De invloed van de markt is verder in het werkveld terug te zien wanneer instellingen bijvoorbeeld projecten vormgeven en daarmee concurreren om subsidie door de overheid.

Het patroon van de markt in combinatie met het welzijnswerk is een omstreden gegeven. Veel kritiek gaat over het feit dat dit patroon de mens reduceert tot een individu dat handelt om er zelf beter van te worden. *'In dit patroon zal nooit sprake kunnen zijn van begrip voor de totale mens, inclusief de stem van zijn geweten en de hunkering van zijn geest, ook niet voor sociale verbanden die bij de gratie van solidariteit kunnen standhouden.'* (Kristensen, 2007, p. 67) Ook zijn de begrippen moeilijk in de praktijk terug te zien. Wat is winst en verlies eigenlijk als we het hebben over welzijn? Dan komen we toch uit bij betekenisgeving, wat alles met cultuur te maken heeft en niet met wat iets op de markt waard is.

Waarden

Het patroon van waarden gaat over voorleven. Over het handelen volgens de waarden die je belangrijk vindt. In dit patroon is ieder mens een pelgrim, op zoek naar wat zingevend is in het leven. Waarden geven zin aan ons leven en zijn alles behalve statisch. Het mensbeeld is individualistisch, aangezien ieder mens voor zichzelf zoekt naar belangrijke waarden en hoe deze in de praktijk vorm te geven. De oorsprong van deze waarden ligt, in tegenstelling tot bijvoorbeeld het patroon van de orde, buiten het sociale systeem. De waarden zijn belangrijk en dienen, onafhankelijk van hun maatschappelijke consequenties, uitgeleefd te worden. *'De maatschappij wordt gezien als een reusachtig platform waar de diffusie van waarden plaatsvindt, met overal kleine platformpjes waar groepjes mensen hun waarden uitwisselen en waar mensen verantwoordelijkheid jegens elkaar dragen of weigeren te dragen.'* (Kristensen, 2007, p. 79)

Dit patroon vraagt om professionals zich bewust zijn van hun eigen waarden en deze ook voorleven richting cliënten. Deze professionals gaan ervan uit dat hun cliënten, net als zij zelf, zoeken naar zingevende waarden en deze uitleven. Instellingen die volgens dit patroon denken zijn vaak instellingen die zich profileren op levensbeschouwelijk terrein. Dit blijkt in de praktijk toch met terughoudendheid vormgegeven te worden.

Kritiek op dit patroon benadrukt met name dat een 'eerlijke oversteek' van waarden moeilijk te realiseren is. De afhankelijke cliënt komt immers bij de professional die het allemaal op een rijtje heeft. Hoe kan diegene zijn waarden voorleven zonder de cliënt te manipuleren?

Orde

Het patroon van de orde gaat over balans en beheersbaarheid. Over controle over het systeem of de structuur, over normen en preventie. Handelen volgens het patroon van de orde richt zich op het in balans houden of brengen van het geheel. Dit is dan ook een holistische manier van denken, het geheel is meer dan de som der delen. De mens wordt gezien als onderdeel van de samenleving waartoe hij behoort. Het is belangrijk dat die samenleving in balans is. Dat men weet wat zijn plaats is en welk gedrag geaccepteerd wordt. Afwijkend gedrag wordt getolereerd zolang het oriënterend is op wat de normen en grenzen zijn. Voor de rest dient dit omwille van het geheel genormaliseerd te worden.

Welzijnswerkers die volgens dit patroon denken en werken zullen dus met name gericht zijn op normhandhaving en het opheffen van afwijkend gedrag. Belangrijk is dat de cliënt leert op een acceptabele manier te functioneren binnen het systeem, met behulp van het systeem. Hierbij speelt preventie een belangrijke rol. Instellingen hechten waarde aan een goed contact met de sociale omgeving en aan goede samenwerking met de (lokale) overheid.

Kritiek op dit patroon richt zich bijvoorbeeld op de wenselijkheid van orde. Wanorde kan juist ook verandering brengen dat voor een nieuw evenwicht, een nieuwe orde zorgt. Dit patroon schildert de mens af als conservatief, omdat de mens liever vast zou willen houden aan wat hij heeft. Volgens critici houdt dit denkpatroon verandering dan ook tegen. Ook het normatief denken dat hoort bij dit patroon, wordt bekritiseerd. Wie bepaalt wat afwijkend gedrag is? Het welzijnswerk loopt binnen dit patroon het risico zichzelf in dienst te stellen van de partij die de normen stelt. Hiermee werken zij mee aan het gebrek aan ruimte dat er is voor 'onaangepasten', terwijl ze misschien juist voor deze mensen zouden moeten opkomen.

Techniek

Het patroon van de techniek draait om probleemoplossing en doelrealisatie. Alles kan een doel zijn, en alles kan als middel ingezet worden, als het maar doeltreffend en efficiënt gebeurt. De mens omringt zichzelf met middelen om de werkelijkheid zo goed mogelijk naar zijn hand te zetten. Kennis is macht. De samenleving is ook, met de juiste middelen, maakbaar. Het patroon van de techniek richt zich op organiseerbaarheid. Is het doel dat men heeft gesteld haalbaar, en zo ja, hoe?

Bij een overheid die denkt volgens het patroon van de techniek, ligt er al gauw een vrij uitvoerende oproep aan het welzijnswerk: *'Het welzijnswerk behoort zich neutraal en dienstbaar op te stellen en zich uitsluitend op het ontwikkelen en toepassen van methoden en technieken te concentreren.'* (Kristensen, 2007, p. 132) Welzijnsorganisaties die werken volgens dit patroon, zijn gericht op professionaliteit, effectiviteit en efficiëntie. Evaluaties, reorganisaties en trainingen zijn gebruikelijke middelen om de eerder genoemde factoren te verbeteren. De middelen die de organisatie inzet, zijn moreel gezien neutraal. Het doel heiligt de middelen. Professionals zullen in hun contact met cliënten gericht zijn op het formuleren van concrete, meetbare doelen. Zij zullen eerder geneigd zijn te werk te gaan volgens methodieken die hun effectiviteit bewezen hebben.

Kritiek op dit patroon komt op twee sporen. Het eerste spoor zegt dat het patroon van de techniek als zodanig niet bestaat. Dat er inderdaad allerlei technische termen gehanteerd worden binnen het welzijnswerk, die mooi klinken maar uiteindelijk hol zijn. Het tweede spoor van kritiek gaat wel uit van het bestaan van dit patroon. Deze zegt dat rigiditeit en ongevoeligheid voor veranderende omstandigheden de schaduwkanten zijn van het patroon van de techniek. Ook wekt het patroon van de techniek een moreel neutrale indruk, terwijl dat in feite niet zo zou zijn. Want hoe neutraal is de denkwijze dat alles doel of middel zou mogen zijn?

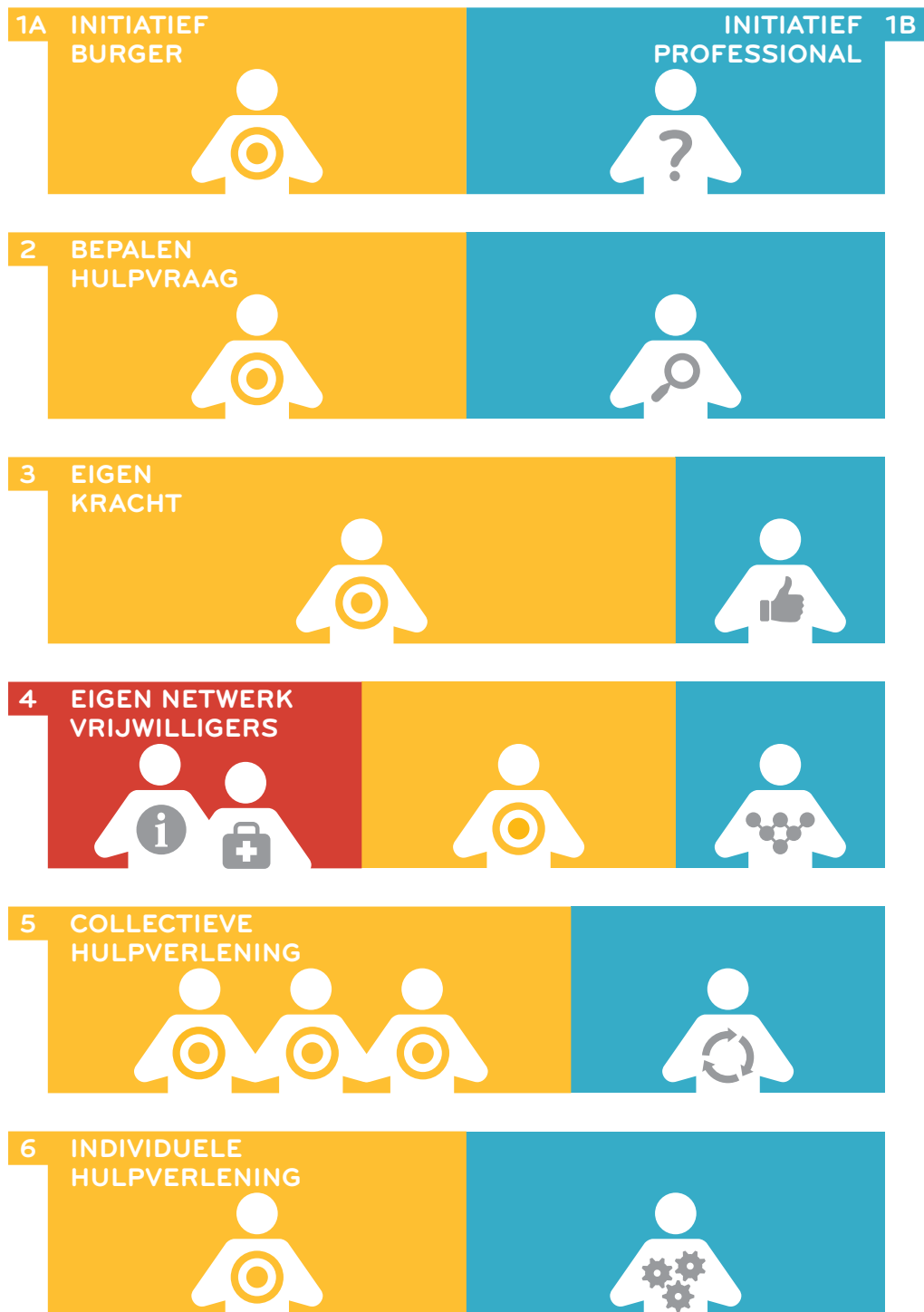
Ontmoeting

Het patroon van de ontmoeting gaat over dialoog en antwoordend handelen. De mens kan slechts in oprechte dialoog met de ander zichzelf leren kennen. Dialoog leidt tot bewustwording, kennen en gekend worden is essentieel voor de mens. De dialoog is een doel op zich, en niet alleen een instrument om iets te bereiken. Wat betreft het handelen, is de vraag eerder hoe de mens antwoordt op de vragen vanuit de wereld, dan dat hij zelf kijkt wat hij uit de wereld weet te halen. In het handelen en de keuzes die gemaakt worden, is ieder mens uniek en authentiek. Dit patroon zet zich af tegen de technische en resultaatgerichte manier van denken, die dominant is in onze maatschappij.

Binnen het welzijnswerk komt het patroon van de ontmoeting ook terug. Brede Kristensen herkent zelf vooral een cultuur van functionaliteit in het contact tussen professional en burger. Ook tussen professionals onderling dient de dialoog, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie, vaak wel een bepaald doel. Hij ziet dit patroon wel terug in het feit dat veel professionals met mensen in contact willen staan en een open gesprek willen voeren: *'Geld verdienen, aanpassen, waardeoverdracht en professioneel-methodische satisfactie zullen altijd aanwezig zijn, maar, op de man of vrouw af gevraagd, zullen de meesten de mening zijn toegedaan dat het belangrijkste is met iemand in gesprek te komen over datgene wat blokkeert, waarover zij met niemand kunnen praten. Want een open en persoonlijk gesprek maakt los en activeert.'* (Kristensen, 2007, p. 156)

Kritiek op dit patroon richt zich met name op het feit dat deze principes zich niet laten vertalen in een manier van werken, een methodiek. Het gaat om een bepaalde houding, bepaalde opvattingen. Deze zijn niet overdraagbaar. Als het welzijnswerk zich vooral zou richten op deze manier van denken, heeft professionalisering geen zin meer. Men kan dan net zo goed het werk laten doen door vrijwilligers die het hart op de goede plaats hebben. Ook heeft denken volgens dit patroon het gevaar in zich om naïef positief te zijn. Om te weinig sociaal-kritisch te zijn en ook consequenties te verbinden aan het gedrag van burgers.

BIJLAGE D TRAJECT



COMPETENTIES

1B INITIATIEF PROFESSIONAL



- + Vertrouwen winnen
- + Pro-actief investeren

2 BEPALEN HULPVRAAG



- + Creatief zijn
- + Analyseren

3 EIGEN KRACHT



- + Coachen
- + Motiveren

4 EIGEN NETWERK VRIJWILLIGERS



- + Monitoren
- + Verbinden

5 COLLECTIEVE HULPVERLENING



- + Begeleiden
- + Voorwaarden scheppen

6 INDIVIDUELE HULPVERLENING



- + Aansturen
- + Begeleiden

Bijlage E - Topiclijsten expertinterviews en praktijkinterviews

Voorbereidende informatie expertinterview Erik Arendsen – deel 1

Er zijn een aantal thema's tot nu toe voor ons zichtbaar geworden uit onze literatuurstudie. We zullen daar beknopt onze bevindingen bij noemen en vervolgens ook de onderwerpen die we aan je voor willen leggen.

Wisselwerking politiek/welzijnswerk

We hebben de sociologische ontwikkeling die aan WNS ten grondslag ligt onderzocht. We hebben de toenemende decentralisatie en marktwerking binnen het welzijnswerk beschreven. Wat ons opviel was dat onder invloed van financiële crises het welzijnswerk onder druk stond, en staat, om zijn meerwaarde en resultaat te bewijzen. De huidige situatie valt wat dat betreft goed te vergelijken met de jaren '80. Het verschil lijkt te zijn dat marktwerking toen een oplossing leek en nu door werkers sceptisch bekeken wordt. Ook valt ons op dat door decentralisatie en de ruime begrippen, gebruikt in WNS, er veel onduidelijkheid heerst over de implementatie hiervan.

Om te bespreken:

Wat is het verschil tussen de uitdagingen voor het welzijnswerk in de jaren '80 en de huidige situatie?

Is de overheid (on)terecht enthousiast over marktwerking?

Hoe kijk je aan tegen de onduidelijkheid die WNS met zich meebrengt? Verdeel en heers?

(Gebruikte bronnen: Canon Sociaal Werk; Markt van welzijn en geluk, Achterhuis; Oude waarden in nieuwe tijden, Margot Scholte; Brochure WNS, VWS)

Actief burgerschap vs 'kwetsbaren'

Bij het sociologisch deel van ons onderzoek hebben we ook de ontstaansgeschiedenis van het principe van actief burgerschap en eigen verantwoordelijkheid uitgewerkt. Belangrijke ontwikkelingen daarbij vinden we de neoliberale politiek die in de jaren '90 aan invloed wint, en het communitaristisch gedachtegoed van o.a. Etzioni, dat bij Balkenende in goede aarde viel. We zien van daaruit dat 'meedoen' steeds belangrijker wordt, en een kernbegrip is in de Wmo. Uit de opzet van WNS blijkt dat de gemeenten bepalen welke burgers aangesproken moeten worden op hun verantwoordelijkheid, en welke restgroep 'kwetsbaar' genoemd mag worden. Deze taak is door de decentralisatie verschoven van overheid naar gemeenten en kan wellicht lokaal sterker verschillen. Om deze groep zoveel mogelijk te normaliseren wordt de nadruk gelegd op outreachende hulpverlening. Daarmee lijkt de kloof tussen beide burgergroepen steeds groter te worden.

Om te bespreken:

Wat zijn de gevolgen van decentralisatie voor het werkveld?

In hoeverre leefde het principe van actief burgerschap al in het werkveld?

Brengt dit beleid de actieve en kwetsbare burger verder van elkaar af of juist niet?

Hoe groot wordt het aandeel outreachend werken binnen de hulpverlening?

Onze indruk is dat de hulpverlening steeds meer uitvoerder van de staat wordt en zo tussen de staat en de burger komt te staan. Hoe denk jij hierover?

(Gebruikte bronnen: Brave burgers gezocht, Verhoeven & Ham; Anders en beter, Balkenende; Kabinetsvisie 'Andere overheid', Tweede Kamer; Brochure WNS, VWS)

Cultuuromslag

WNS spreekt over een cultuuromslag die nodig is bij gemeenten, instellingen en professionals. De vanzelfsprekendheid van recht op zorg vervalt. Instellingen gaan een 'onzekere toekomst als ondernemer' tegemoet. Professionals moeten efficiënter werken en niet automatisch grijpen naar individuele professionele hulpverlening. Er moet een kwaliteitsimpuls komen in de mate en wijze van samenwerking tussen gemeenten, instellingen en vrijwilligers(organisaties). Tegelijk vinden wij het begrip cultuuromslag erg vaag en groot. We vinden het ook nauwelijks buiten overheidsdocumenten terug in literatuur. Het lijkt alsof WNS voornamelijk een beroep doet op het marktdenken bij instellingen en professionals.

Om te bespreken:

Waar bestaat deze cultuuromslag volgens jou uit?

Welke gevolgen heeft dit voor het werkveld/de professional?

(Gebruikte bronnen: Brochure WNS, VWS; Welzijn in patronen, Kristensen; De Kleine Gids Wmo, Kluwer)

Denkpatronen

Wij willen de 5 denkpatronen, zoals beschreven door Kristensen, gedurende ons onderzoek gebruiken. Dit om in kaart te brengen welke gedachtegangen, belangen en spanningen een rol spelen rond WNS. We hebben onderzocht welke denkpatronen de overheid hanteert, en doen hetzelfde voor instellingen en professionals. Wij zien dat de overheid de patronen orde en techniek gebruikt. Orde zien we terug in het feit dat de overheid streeft naar beheersbaarheid, zowel financieel als maatschappelijk. Techniek zien we terug bij de cultuuromslag die WNS vraagt, de nadruk op efficiëntie en effectiviteit. Dit vat wat ons betreft de kern van WNS goed samen.

We zien dat WNS een beroep doet op het marktdenken van instellingen. Dit kan botsen met bijvoorbeeld het patroon van de ontmoeting of waarden, als dat is waar vanuit de instelling denkt en werkt. Instellingen die technisch denken, kunnen hier waarschijnlijk soepeler mee overweg.

Om te bespreken:

Herken je de patronen orde en techniek bij de overheid?

Welke spanningen levert dit volgens jou op met het werkveld?

(Gebruikte bronnen: (bijna) alle bovenstaande.)

Organisaties

We denken erover om de organisatiestructuren van Mintzberg te gebruiken om in de praktijk te kijken welk type organisatie het beste met WNS uit de voeten kan. Er lijkt spanning te zijn tussen efficiëntie (werkbaar met een machinebureaucratie) en ruimte voor de professional (werkbaar met een professionele structuur).

Om te bespreken:

Zie je meerwaarde in deze theorie gebruiken om iets te zeggen over het werkveld/de werkplek van de professional?

Zijn er bepaalde organisatiestructuren in het voordeel als het gaat om de implementatie van WNS?

Wat is volgens jou 'de WNS professional'? Een generalist of juist een professional met specifieke kennis?

Welzijn Nieuwe Stijl algemeen

In het vorige interview hebben we een aantal van onze thema's aan je voorgelegd. We hebben verbanden benoemd die wij zien en je hebt daar jouw visie op gegeven. Aan het begin van dit gesprek willen we graag jouw algemene indruk over WNS weten. Welke belangrijke thema's of verbanden zie je zelf? Wat zijn volgens jou voor- en nadelen van deze ontwikkeling en welke hebben daarin prioriteit? Waar baseer jij je indruk op/hoe blijf jij op de hoogte?

Cultuuromslag

WNS spreekt over een cultuuromslag die nodig is bij gemeenten, instellingen en professionals. De vanzelfsprekendheid van recht op zorg vervalt. Instellingen gaan een 'onzekere toekomst als ondernemer' tegemoet. Professionals moeten efficiënter werken en niet automatisch grijpen naar individuele professionele hulpverlening. Er moet een kwaliteitsimpuls komen in de mate en wijze van samenwerking tussen gemeenten, instellingen en vrijwilligers(organisaties). Tegelijk vinden wij het begrip cultuuromslag erg vaag en groot. We vinden het ook nauwelijks buiten overheidsdocumenten terug in literatuur. Het lijkt alsof WNS voornamelijk een verandering in denken vraagt.

Om te bespreken:

Waar bestaat deze 'cultuuromslag' volgens jou uit?

Welke gevolgen heeft dit voor het werkveld/de professional?

Wat is volgens jou 'de WNS professional? Een generalist of juist een professional met specifieke kennis?

(Gebruikte bronnen: Brochure WNS, VWS; Welzijn in patronen, Kristensen; De Kleine Gids Wmo, Kluwer)

Denkpatronen

Wij willen de 5 denkpatronen, zoals beschreven door Kristensen, gedurende ons onderzoek gebruiken. Dit om in kaart te brengen welke gedachtegangen, belangen en spanningen een rol spelen rond WNS. We hebben onderzocht welke denkpatronen de overheid hanteert, en doen hetzelfde voor instellingen en professionals. Wij zien dat de overheid de patronen orde en techniek gebruikt. Orde zien we terug in het feit dat de overheid streeft naar beheersbaarheid, zowel financieel als maatschappelijk. Techniek zien we terug bij de cultuuromslag die WNS vraagt, de nadruk op efficiëntie en effectiviteit. Dit vat wat ons betreft de kern van WNS goed samen.

We zien dat WNS een beroep doet op het marktdenken van instellingen. Instellingen moeten concurreren om aanbestedingen en tegelijk een gemeenschappelijk belang dienen. Dit kan botsen met bijvoorbeeld het patroon van de ontmoeting of waarden, als dat is waar vanuit de instelling denkt en werkt. Instellingen die technisch denken, kunnen hier waarschijnlijk soepeler mee overweg.

Om te bespreken:

Welke denkpatronen zie jij bij instellingen?

Welke spanningen leveren deze verschillende denkpatronen volgens jou op in/met het werkveld?

(Gebruikte bronnen: (bijna) alle bovenstaande.)

Organisaties

We denken erover om de organisatiestructuren van Mintzberg te gebruiken om in de praktijk te kijken welk type organisatie het beste met WNS uit de voeten kan. Er lijkt spanning te zijn tussen efficiëntie (werkbaar met een machinebureaucratie) en ruimte voor de professional (werkbaar met een professionele structuur).

Een andere bevinding is dat er in het kader van zorgvernieuwing gesproken wordt over enorme fusies van eerste- en tweedelijns zorg/hulpverlening. Dit zou regie en samenwerking binnen de hulpverlening makkelijker maken. Dit betekent mogelijk grotere organisaties, die dan al gauw een machinebureaucratie dreigen te worden. Dit lijkt niet in lijn met de flexibiliteit, het ondernemerschap en de ruimte voor de professional die WNS ook vraagt.

Om te bespreken:

Wat is jouw visie op bovenstaande bevindingen?

Topiclijst praktijkinterviews

Betreffende deelvragen:

Fase 2: Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl in de praktijk van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?

Fase 1C – Wat vraagt Welzijn Nieuwe Stijl op microniveau¹⁴ van de maatschappelijk werker, op het gebied van kennis, houding en vaardigheden?

Welzijn Nieuwe Stijl benadrukt de eigen verantwoordelijkheid/kracht van de cliënt. Hoe gaat u hiermee om?

Relevante thema's:

Eigen verantwoordelijkheid van de cliënt

Hoe omgaan met zelfsturing-sturing van professional

Visie op de mens

Hoe verantwoordelijk kunnen cliënten zijn?

Kwetsbare burgers

Spanningsveld politiestrepen

Je bent binnen en dan? Eigen kracht vs. sterke regie en hard ingrijpen

Welzijn Nieuwe Stijl wil graag dat burgers actief worden en vraagt van organisaties en professionals een samenwerking met vrijwilligers. Hoe geeft u dit vorm, en hoe werkt u met vrijwilligers?

Relevante thema's:

Actief burgerschap

Vrijwilligers, mantelzorgers, netwerk.. niet onder of overschatten

Afbakening taken, vrijwilliger op taakgebied van professional.

Wat nodig voor samenwerking met vrijwilligers op gebied van kennis, houding en vaardigheden?

¹⁴ Hiermee bedoelen wij het functioneren (in de werkomgeving) van de maatschappelijk werker.

Efficiëntie is een belangrijk thema binnen Welzijn Nieuwe Stijl. Welke veranderingen door WNS neemt u waar? Welke gevolgen heeft dit voor uw werkwijze?

Relevante thema's:

Efficiëntie

Breder kijken

Houding, in belang van: cliënt, instelling, wijk, gemeente

Integraal werken

Wat nodig voor verandering?

Regie in de hulpverlening, hoe is dat nu? Is daar verandering noodzakelijk?

De vraag achter de vraag

Niet oplossing maar weg naar de oplossing centraal. Hoe geeft u dat vorm?

Collectief/individueel

Fase 1B – Wat betekent Welzijn Nieuwe Stijl op mesoniveau voor het werkveld van de maatschappelijk werker?

Wat vraagt WNS van uw organisatie?

Relevante thema's:

Extern, Samenwerking met andere organisaties/gemeente

Maatschappelijke agenda vs concurrentie

Signaleren

Meer met vrijwilligers, welk gevolg voor organisatie?

Intern

Ruimte geven aan professional vs efficiëntie

Vraaggericht werken i.p.v. aanbodgericht

Bijlage F: Persbericht

Welzijn Nieuwe Stijl stelt specifieke eisen aan de maatschappelijk werker. Positiviteit, creativiteit en ondernemerschap. Netwerken, verbinden en samenwerken. En vooral een gerichtheid op de kwaliteiten van een persoon en de mensen in zijn of haar omgeving.

Tot die conclusie komen Cor Davidse en Judith Melse, vierdejaars studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) aan de Christelijke Hogeschool Ede. Zij deden ten behoeve van het team van diezelfde opleiding onderzoek naar de gevolgen van Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) voor de maatschappelijk werker.

Welzijn Nieuwe Stijl is een stimuleringsprogramma van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het werd in 2010 uitgebracht om de partijen, die betrokken zijn bij de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), te helpen met de verandering in denken en werken die deze Wmo volgens het Ministerie vraagt.

Cor Davidse en Judith Melse besteden in hun onderzoek uitgebreid aandacht aan deze beoogde verandering bij gemeenten, welzijnsinstellingen en professionals. Hun conclusies baseren zij op literatuurstudie en interviews, met zowel experts als professionals uit de praktijk.

Zo concluderen zij dat maatschappelijk werkers volgens WNS te gauw overgaan tot individuele hulpverlening aan mensen. In plaats daarvan dienen zij met de burger eerst te zoeken naar mogelijkheden binnen diens netwerk, met vrijwilligers of binnen collectieve hulpverlening. Dit vraagt om een positieve houding, waarbij de maatschappelijk werker kwaliteiten van de burger en diens netwerk in kaart brengt en weet in te zetten. Creatief zijn, analyseren en coachen zijn hierbij belangrijke vaardigheden. In het contact met bijvoorbeeld vrijwilligers is het belangrijk om te kunnen verbinden en coördineren. Ook hebben maatschappelijk werkers kennis nodig van de verschillende belangen binnen hun werkveld.

In de samenwerking met andere professionals en organisaties vraagt Welzijn Nieuwe Stijl dat maatschappelijk werkers een brede blik hebben, waarbij zij verschillende belangen - inclusief het eigen - weten te hanteren. Met de grotere nadruk op wijkgericht en outreachend werken, is het noodzakelijk dat maatschappelijk werkers vanuit een gemeenschappelijk belang kunnen denken en werken. De maatschappelijk werker moet streven naar een effectieve en efficiënte samenwerking.

Met dit onderzoek hebben Cor Davidse en Judith Melse de principes van Welzijn Nieuwe Stijl inzichtelijk gemaakt, evenals de eisen die Welzijn Nieuwe Stijl stelt aan de maatschappelijk werker. Hiermee dragen zij bij aan de mogelijke vertaling van deze ontwikkeling naar het curriculum Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede.

Niet om te publiceren:

Dit bericht mag, met uitzondering van de Christelijke Hogeschool Ede, niet zonder toestemming van de auteurs gepubliceerd worden. U kunt contact met ons opnemen via de contactgegevens die in dit onderzoeksproduct vermeld staan.

Bijlage G: begrippenlijst

AWBZ

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Collectieve volksverzekering waar vanuit veel voorzieningen vergoed zijn. Een aantal taken daaruit zijn overgegaan in de Wmo (zie: Wmo).

Burger

In principe iedere inwoner binnen de Nederlandse staat. Binnen ons afstudeeronderzoek hanteren wij deze term om aan te duiden dat iemand inwoner is van een bepaalde gemeente of woonachtig in een bepaalde wijk. Ook gebruiken wij deze term voor individuen die in contact staan met professionals uit het welzijnswerk.

Coach

Een professional, die vanuit de methodiek coaching denkt en werkt.

Compensatiebeginsel

Het principe dat burgers die beperkt zijn in hun participatie binnen de maatschappij, door de verantwoordelijke instantie (meestal de lokale overheid) gecompenseerd worden. Dit betekent dat de lokale overheid verplicht is bepaalde voorzieningen beschikbaar te stellen.

Competentie

Een benodigd aspect van beroepsmatig handelen, dat de professional adequaat weet uit te voeren met behulp van de juiste kennis, houding en vaardigheden.

Context

De situatie op macro- en mesoniveau (zie: macroniveau en mesoniveau), die van invloed is op het handelen van de professional.

Curriculum

Het onderwijsprogramma zoals deze is vormgegeven voor de major MWD van de CHE.

Decentralisatie

Het door een hoger orgaan, zoals de rijksoverheid, overhevelen van verantwoordelijkheden en middelen richting een lager orgaan, zoals gemeenten.

Driehoek van der Donk

Een sociologisch model dat in de drie uithoeken van de driehoek, de partijen staat, gemeenschappen en markt plaatst. In het midden van de driehoek bevindt zich het maatschappelijk middenveld, dat door de drie partijen beïnvloed wordt. Het aandeel dat iedere partij benut, is van invloed op het aandeel van andere partijen.

Eigen kracht

De kwaliteiten en mogelijkheden van burgers om zelfstandig te functioneren en hun problemen op te lossen.

Eigen verantwoordelijkheid

Het principe dat burgers primair verantwoordelijk zijn voor hun eigen welzijn en dat van de mensen in hun omgeving.

Expertinterviews

Interviews met personen die vanwege hun werkzaamheden een meer overkoepelend inzicht hebben in de ontwikkeling WNS.

Generalist

Een professional, die breed inzetbaar is.

Houding

Het geheel van een bepaalde gesteldheid, mentaliteit, opstelling en stijl van handelen.

Instelling

Zie: Welzijnsinstelling

Kennis

Verstand en begrip hebben van het onderwerp. In ons onderzoek wordt vaak gedeut op kennis van wetenschappelijke disciplines/methodieken/modellen.

Kwetsbare burgers

Burgers die moeilijk of niet zelfstandig kunnen participeren in de maatschappij. Hieronder vallen ook de personen die niet op eigen initiatief ondersteuning vragen. Dit vraagt om een outreachende benadering.

Maatschappelijke agenda

Het beleidsstuk dat gemeenten vormgeven, in overleg met welzijnsinstellingen en burgers. Hierin verwoorden zij hun maatschappelijke visie, prioriteiten, beoogde effecten en resultaten.

Macroniveau

Welzijn Nieuwe Stijl bekeken in de gehele breedte van de samenleving.

Mesoniveau

Welzijn Nieuwe Stijl bekeken binnen het werkveld (zie: Werkveld).

Microniveau

Welzijn Nieuwe Stijl bekeken op het niveau van professionals.

Netwerk

De personen in de directe omgeving van de hulpvrager, die mogelijk bij de oplossing van het probleem betrokken kunnen worden.

Ondernemerschap

Creativiteit, durf en een open blik bezitten om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en buiten de gebaande paden te treden.

Organisatie

Zie: Instelling

Participatie

Het zelfstandig kunnen functioneren binnen en bijdragen aan de samenleving.

Patronen

De vijf denkpatronen zoals deze door socioloog Kristensen zijn omschreven. Deze worden nader toegelicht in bijlage C.

Praktijkinterviews

Interviews met professionals die vanuit hun dagelijkse werkpraktijk ervaring op hebben gedaan met het werken volgens WNS.

Professional

Een gediplomeerde beroepskracht, die binnen het werkveld (zie: werkveld) een functie vervult (die door een maatschappelijk werker vervuld zou kunnen worden).

Vaardigheid

Verworven bekwaamheid en vakkundige behendigheid in het professioneel handelen.

VWS

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Welzijnsinstelling

Een organisatie die werkzaam is binnen de maatschappelijke ondersteuning.

Werkveld

Het geheel van organisaties en werkplekken binnen de maatschappelijke ondersteuning. In ons onderzoek richten wij ons op werkplekken die vervuld kunnen worden door maatschappelijk werkers.

WNS

Welzijn Nieuwe Stijl, het stimuleringsprogramma (2010) dat is vormgegeven door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dit programma helpt de bij de Wmo betrokken partijen, om de nodige verandering in denken en werken vorm te geven.

Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning (2007), die een aantal belangrijke taken binnen het welzijnswerk neerlegt bij lokale overheden.

