



Onderzoek naar het Maatschappelijk Werk

*Inventariserende studie ten behoeve van een Onderzoeks- en
Ontwikkelingsprogramma Kwaliteit Maatschappelijk Werk*

Eindrapportage

Willem Melief
Meta Flikweert
Katja van Vliet

Mei 2004

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Doelstellingen	6
1.3	Opzet, methoden en afbakening	6
1.4	Opbouw van de rapportage	8
2	Empirisch onderzoek naar uitkomsten en effecten	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Onderzoek naar verrichtingen en omzet	9
2.3	Onderzoek naar de feitelijke gang van zaken	10
2.4	Onderzoek naar tevredenheid	10
2.5	Onderzoek naar ervaren baat op individueel niveau	10
2.6	Onderzoek naar de effecten van specifieke benaderingen op uitvoerend niveau (evaluatieonderzoek)	11
2.7	Onderzoek naar effecten op macroniveau	11
3	Overig empirisch onderzoek	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Bureauonderzoek naar grondslagen en methodiekbenaderingen	13
3.3	Onderzoek naar de positie en functie van de maatschappelijk werker	13
3.4	Onderzoek naar organisatorische en kwaliteitsaspecten	14
3.5	Onderzoek ten behoeve van methodiek- en instrumentontwikkeling	14
3.6	Beschrijving van en onderzoek naar onderzoeksmethodologie	15
4	Achtergrondliteratuur	17
4.1	Inleiding	17
4.2	Websites	17
4.3	Algemene inleidingen in het maatschappelijk werk	17
4.4	Literatuur over grondslagen	18
4.5	Literatuur over kwaliteitsbeleid	18
4.6	Literatuur over methodieken en instrumenten	18
4.7	Beschrijvingen van velden	19
5	Beantwoording doelstellingen, conclusies en aanbevelingen	21
5.1	Inleiding	21
5.2	Beantwoording aan de doelstellingen van de studie	22
5.3	Conclusies en aanbevelingen	27
6	Literatuur	31

7	Samenvatting	35
1	Bijlage Ordeningscategorieën literatuurdatabase	37
2	Bijlage Overzicht Cliententevredendheidsmetingen 1980-1999	41
3	Bijlage Verslag Expertmeeting 16-02-2004	47
4	Bijlage IV Inhoudsopgave Samenvattingen Literatuur	51

Inleiding

1.1 Achtergrond

Op verzoek van en in samenwerking met de NVMW (Roes, 2003) is in het voorjaar van 2003 door het NIZW en het Verwey-Jonker Instituut in een notitie de basis gelegd voor een omvangrijke studie naar het maatschappelijk werk (Van Ewijk, Melief, Roes & Van Vliet, 2003). In deze notitie wordt geschetst hoe vorm kan worden gegeven aan een meerjarig onderzoeks- en ontwikkelingsprogramma en op welke wijze daarbij kan worden aangesloten bij de ideeën en wen-sen van de beroepsgroep. De NVMW beoogt met het onderzoeksprogramma scherper in beeld te brengen:

- welke de kernkwaliteiten zijn van het maatschappelijk werk;
- met welke hulpvragen de maatschappelijk werker in de verschillende contexten wordt geconfronteerd;
- welke prestaties (diensten) worden geleverd en welke werkmethodieken daarbij worden gevolgd;
- welke effecten worden bereikt voor de cliënt en de samenleving;
- hoe de verhouding is tussen de maatschappelijk werker en verwante beroepen in het sociale domein; en
- hoe een infrastructuur voor onderzoek en ontwikkeling van de professionaliteit van maatschappelijk werkers vorm zou kunnen worden gegeven?

In het voorgestelde onderzoeksprogramma worden drie fasen onderscheiden waarin de bovenstaande onderwerpen worden onderzocht: 1. een inventariserende (literatuur)studie uitmondend in een raamplan voor het vervolg, 2. onderzoek naar de kernaspecten van het werk en 3. het voor toepassing geschikt maken, de implementatie en de bestendiging van de via het onderzoek verworven kennis. De hoofdlijnen van het ontwikkelingsprogramma, dat nu wordt voorzien, zijn geschetst in de notitie. Het programma zal bestaan uit een aantal projecten voor praktijkinnovatie, voor vernieuwing van de opleidingen en voor beleidsontwikkeling. De uitvoering van onderzoek en praktijkinnovatie zullen deels gelijktijdig en in wisselwerking plaatsvinden.

In overleg met het Ministerie van VWS werd afgesproken dat het Verwey-Jonker Instituut het voortouw zou nemen in de opzet en uitvoering van de 1e fase van het onderzoeksprogramma, bestaande uit een beperkte inventariserende (literatuur)studie. De voorliggende rapportage betreft deze inventariserende studie.

1.2 Doelstellingen

In de notitie wordt geconstateerd dat er forse leemten in kennis zijn op het terrein van het maatschappelijk werk. De inventariserende studie is opgezet om na te gaan wat er al beschikbaar en ontwikkeld is. De inventariserende studie is bedoeld voor het verkrijgen van:

1. een nadere verfijning en toespitsing van de benoemde onderwerpen van het onderzoeksprogramma op basis van zowel onderzoeksuitkomsten als expert-beschouwingen;
2. een globaal overzicht van kennis die er al is ten aanzien van de gekozen onderwerpen, zowel op basis van empirisch onderzoek als overzichtsstudies (meta-analyses);
3. een overzicht van de feitelijke beeldvorming rond het maatschappelijk werk en de competenties van maatschappelijk werk, zoals die uit de literatuur en onderzoek naar voren komen;
4. een overzicht van een praktijkondersteunend instrumentarium dat op basis van onderzoek tot stand is gekomen en beproefd;
5. een identificatie van tekorten en gaten die er in de kennis en het instrumentarium worden aangetroffen;
6. een overzicht van in aanmerking komende onderzoeksbenaderingen, vormen van methodologie en onderzoekstechnieken t.b.v. de volgende fasen;
7. de randvoorwaarden voor het ontwikkelen en uitvoeren van het onderzoeksprogramma.

1.3 Opzet, methoden en afbakening

Opzet en methoden

In de oorspronkelijke opzet bestond de inventariserende studie uit drie delen:

- 1 Inventarisatie van beschikbare kennis, instrumentarium en leemten;
- 2 Ontwikkeling van een raamplan voor een onderzoeks- en ontwikkelingsprogramma;
- 3 Toetsing van het programma.

Achteraf blijkt dat het te ver voerde om op basis van de inventarisatie een raamplan te ontwikkelen. De oorzaak hiervan ligt niet alleen in de beperking in omvang vanwege de beschikbare middelen, maar ook in de magere resultaten die de inventarisatie heeft opgeleverd. We gaan hier in het laatste hoofdstuk nader op in.

Aan de hand van een literatuurscan hebben we in de inventarisatieronde verzameld en geordend wat er over de in de notitie genoemde inhoudelijke thema's in de literatuur te vinden is, aangevuld met informatie uit interviews en correspondentie met een aantal experts. Dit eerste overzicht hebben we ter toetsing en aanvulling voorgelegd aan een groep deskundigen. De literatuurscan en de aanvullende interviews hebben vooral betrekking op de geformuleerde doelen 1, 2, 3 en 4. De expertmeeting was vooral gericht op de doelen 1, 5, 6 en 7.

De literatuurscan werd op steekwoorden uitgevoerd door de afdeling Informatie en Communicatie van het Verwey-Jonker Instituut, waarna de onderzoekers uit de verkregen literatuuroverzichten de relevante studies selecteerden. De selectie werd aangevuld met literatuur waar de onderzoekers zelf van op de hoogte waren. Er werd gezocht op hoofdtrefwoorden *maatschappelijk werk* en *onderzoek* in combinatie met trefwoorden voor velden waarop maatschappelijk werkers

werkzaam zijn zoals bedrijf, bijstand, Joods, medisch, school en ziekenhuis. Voor sommige velden zoals AMW/algemeen maatschappelijk werk, reclassering en SPD/sociaal pedagogische dienst werd de veldnaam rechtstreeks als trefwoord ingevoerd. Gezocht werd in algemene Nederlandse bibliotheekbestanden en vakbibliotheken als die van Nivel, Trimbos en Nisso.

Een belangrijke hindernis bij de literatuurscan was, dat de voor het maatschappelijk werk relevante onderzoeksliteratuur sterk verbrokkeld is. Het maatschappelijk werk is vaak ingebouwd in andere functies zoals jeugdzorg en gezondheidszorg en de vroegere vakbibliotheken op welzijns/agogisch terrein zijn sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw langzamerhand allemaal verdwenen.

Er is om die reden een begin gemaakt met een systematische databasis, waarin alle verzamelde literatuur is opgenomen, niet alleen voorzover deze van belang is voor de huidige studie maar ook voor latere studies in het maatschappelijk werk programma. In deze databasis dienen de publicaties te worden beschreven op basis van hun relevante kenmerken, de vindplaats en een (korte) beschrijving van de inhoud. Alles wat er aan relevante publicaties gevonden is in de literatuurscan zal in de databasis opgenomen worden, ook studies die buiten de inclusiecriteria van de huidige studie vielen.

Van de onderzoeksliteratuur en van een deel van de achtergrondliteratuur zijn samenvattingen verzameld, voorzover deze beschikbaar waren. Daar waar samenvattingen ontbraken zijn deze gedeeltelijk door de onderzoekers vervaardigd. De samenvattingen verschillen door de verschillende oorsprong onderling nogal in vorm en omvang. De samenvattingen zijn gebundeld in een bijlage, die mede het aanvangsmateriaal voor de literatuurdatabase vormt.

Afbakening van de inventarisatie

Op basis van de eerste literatuurscan hebben we categorieën gedefinieerd (zie bijlage 1) waarin de literatuur kon worden ondergebracht en hebben we de studie afgebakend. De studie heeft betrekking op een overzicht van in de literatuur beschreven empirisch onderzoek en instrumentontwikkeling in Nederland.

Onder *empirisch onderzoek* verstaan we daarbij die activiteiten en processen die gericht zijn op het verwerven van inzichten gebaseerd op systematisch met wetenschappelijke methoden verzamelde empirische gegevens (data) inclusief de rapportage over het onderzoeksproces en de daarmee verworven inzichten. Daarbij onderscheiden we onderzoek waarin direct empirische data worden verzameld en onderzoek dat in ander onderzoek verzamelde gegevens bewerkt en gebruikt om tot verdere inzichten te komen (bijvoorbeeld bureauonderzoek, secundaire analyse en meta-analyse).

Bij *instrumentontwikkeling* beperken we ons tot die praktijkgerelateerde instrumenten die met behulp van wetenschappelijke methoden verkregen zijn dan wel op wetenschappelijk onderzoek gebaseerd zijn.

Daarnaast onderscheiden we enkele andere vormen van publicaties, die ook voor onderzoek uitermate belangrijk kunnen zijn, maar geen onderzoekspublicaties zijn in de betekenis zoals wij die hier hanteren.

- Beschrijvingen. Dit soort publicaties, die net als goede onderzoeksliteratuur een grote werkelijkheidswaarde kunnen hebben, onderscheiden zich doordat de weergegeven inzichten gebaseerd zijn op de bij de auteur aanwezige veld, professionele en ervaringskennis, maar niet op systematische empirische dataverzameling van de auteur zelf of anderen.

- Opiniërende publicaties die de mening of visie van de auteur weergegeven.
- (Praktijk)theoretische publicaties.

Hoewel deze drie onderscheiden vormen van publicaties een belangrijke bron van inzicht kunnen zijn en vaak ook voor onderzoek richtinggevend zijn, sluiten we ze, mede in verband met de beperkte opzet van deze studie, in principe uit. Wel is in hoofdstuk 4 een selectie van de achtergrondliteratuur opgenomen en wordt er naar verwezen.

We hebben ons verder in de inventariserende studie beperkt tot wat er in de *recente Nederlandse literatuur vanaf ongeveer 1995* te vinden is aan publicaties over onderzoek en ontwikkeling en wat we langs andere weg te weten konden komen over lopende ontwikkelingen.

1.4 Opbouw van de rapportage

In de volgende hoofdstukken wordt de gevonden literatuur beschreven aan de hand van de gedefinieerde categorieën. Hoofdstuk 2, 3 en 4 hebben betrekking op de onderzoeksliteratuur zoals in paragraaf 1.4 is omschreven. In hoofdstuk 2 geven we een overzicht van empirisch onderzoek naar uitkomsten en effecten, onderverdeeld naar verrichtingen en omzet; de feitelijke gang van zaken; ervaren baat en tevredenheid; effecten op uitvoerend niveau (evaluatieonderzoek) en effecten op macroniveau. In hoofdstuk 3 is de overige onderzoeksliteratuur ondergebracht. Het gaat allereerst bureauonderzoek naar grondslagen en methodiekbenaderingen en verder vooral om onderzoek dat betrekking heeft op de positie en functie van de maatschappelijk werker, organisatorische en kwaliteitsaspecten, methodiek en instrumentontwikkeling, en onderzoeksmethodologie. In hoofdstuk 4 wordt aandacht besteed aan de achtergrondliteratuur, ofwel die literatuur die we naast de onderzoeksliteratuur als relevant hebben onderscheiden, en andere informatiebronnen, zoals websites. In hoofdstuk 5 gaan we aan de hand van het literatuuroverzicht en de resultaten van uit de expertmeeting in op de geformuleerde doelstellingen. We besluiten het hoofdstuk met een aantal conclusies en aanbevelingen.

2

Empirisch onderzoek naar uitkomsten en effecten

2.1 Inleiding

Er is in de afgelopen jaren sprake van toenemende belangstelling voor inzichten in uitkomsten van de hulpverlening, zeker in de huidige tijd waarin er groot belang wordt gehecht wat de investering van menskracht en geld in dienstverlening voor de betrokken partijen oplevert. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden tussen inzichten in wat er omgaat in de hulpverleningsorganisaties en inzichten in wat er met die omzet gerealiseerd wordt aan baten en effecten voor de gebruikers en andere belanghebbenden.

2.2 Onderzoek naar verrichtingen en omzet

Het betreft hier studies die gebruik maken van materiaal dat is verzameld voor bedrijfsvoering, meestal op basis van registratiegegevens.

De jaarlijkse rapportage over de uitkomsten van het registratiesysteem in de "Bedrijfsspiegel" van het algemeen maatschappelijk werk (AMW) door de MO groep in de jaren negentig is hiervan een voorbeeld. Inmiddels is dit systeem al enige jaren buiten gebruik. Een vervangend systeem is net operationeel geworden of zal dat in de naaste toekomst worden. Het werd door KWIZ voor de MO-groep ontwikkeld onder de naam MaDi Monitor. Een dergelijke monitor kan eigenlijk nog niet beschouwd worden als onderzoek, maar eerder als een systeem dat empirische data oplevert die ook voor onderzoeksdoeleinden gebruikt kunnen worden. In een diepgaander studie van Fuite (2003), wordt uitgaande van de Bedrijfsspiegel gestreefd naar de ontwikkeling van benchmarks voor de bedrijfsvoering in het AMW. Verder geven sommige studies die niet in de eerste plaats op het zichtbaar maken van verrichtingen waren gericht, ook inzichten in verrichtingen en bereik t.b.v. het beeld van het maatschappelijk werk in een bepaalde context, zoals de GGZ-functie in de eerste lijn (Verhaak, De Bruin, Bakker & Mareé, 1997); de gezondheidszorg in het algemeen (Brunenberg, Neijmeijer & Hutche-maekers, 1996); het AMW bij een locale instelling (Flikweert, Mak, Kromontono, Melief & Van der Laan, 2002). De laatste publicatie laat zien hoe uit kwantitatief empirisch registratiemateriaal aanvullende inzichten te verwerven zijn over het feitelijk functioneren van de hulpverlening naast de inzichten die gebaseerd waren op rechtstreeks van cliënten verkregen data.

2.3 Onderzoek naar de feitelijke gang van zaken

Verhaak, Zantinge & De Boer (g.j.) hebben in 2002/3 op basis van de Registratie 2000 – 2002 een inventariserende studie verricht naar GGZ-consultaties aan de eerstelijnszorg. Onder die consulten kwamen ook consulten voor maatschappelijk werkers voor, waarbij vooral werkers uit de Jeugdzorg en het AMW werden geconsulteerd.

2.4 Onderzoek naar tevredenheid

Tevredenheid is een van de maten voor wat hulpverlening heeft opgeleverd voor een doelgroep. Aan dit rapport is een overzicht toegevoegd van studies, waarin cliënten- of gebruikertevredenheid gemeten is (zie bijlage 2). Dit overzicht is afkomstig uit een overzichtsstudie door Flikweert en Melief (1999) ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan van de maatschappelijk werk opleiding. De recente onderzoeken ontbreken in het overzicht, terwijl de meeste studies van vóór 1995 stammen. Uit het overzicht wordt ook duidelijk dat in bijna alle studies tevredenheid slechts een onderdeel is van wat er gemeten wordt. Zo maten Flikweert & Melief (1998) onder andere de tevredenheid van kankerpatiënten met vroeghulp door maatschappelijk werkers, maar de hoofdvraagstelling had betrekking op de evaluatie van een experimentele werkwijze. Ook in de in de volgende paragraaf te bespreken Saterstudies vormde inzichten in tevredenheid een onderdeel van de bevindingen naast de door cliënten ervaren baat van de hulpverlening.

2.5 Onderzoek naar ervaren baat op individueel niveau

De opbrengsten, resultaten of effecten van hulpverlening kunnen op verschillende manieren gemeten worden (Melief, 2003). Een van de benaderingen is het gebruik maken van het oordeel van gebruikers over de mate waarin zij baat hebben ervaren van de hulpverlening in relatie tot ondervonden problemen. Het Sater-systeem is daar specifiek voor ontwikkeld. Bij onderzoek met ervaren baat als uitkomstmaat gaat het in eerste instantie om inzicht te verkrijgen in de totale of globale opbrengst van de hulp van een hulpverleningseenheid (instelling of team), vaak in het kader van verantwoording (naar financiers) en kwaliteitsbeleid (Melief, Flikweert & Broenink, 2002).

Er zijn met dat systeem inmiddels studies gedaan bij zeven regionale of stedelijke instellingen voor maatschappelijk werk (Flikweert, Melief, Broenink & Mak, 2001/2002; Flikweert; Mak, Kromontono, Melief & Van der Laan, 2002). Met het systeem wordt een databasis opgebouwd die momenteel gegevens van 1.600 cases bevat. Die databasis kan aangewend worden voor secundaire analyses. In de eerder genoemde studie van Flikweert & Melief (1999) werd in het kader van de viering van 100 jaar maatschappelijk werk een studie uitgevoerd naar onderzoek waarin (soms naast andere gegevens) gegevens waren verzameld over de ervaringen van cliënten met maatschappelijk werk hulpverlening en dan in het bijzonder naar de mate waarin de cliënten baat hadden ondervonden van de verkregen hulp. De overzichtsstudie geeft een overzicht in typen baat, onderverdeeld in ondersteuning en opvang, (gedrags)verandering en concrete dienstverlening. Ook in de al genoemde studie van Flikweert & Melief (1998) naar het structureel inschakelen van ziekenhuis maatschappelijk werk voor kankerpatiënten die op de polikliniek behandeld worden, is ervaren baat een van de belangrijke behandelingsuitkomsten.

2.6 Onderzoek naar de effecten van specifieke benaderingen op uitvoerend niveau (evaluatieonderzoek)

Bij veel uitkomstonderzoek is het de bedoeling zicht te krijgen op de effecten van een specifieke interventiebenadering (methode), een bepaalde interventie of contextelementen. Dat komt onder andere nadrukkelijk naar voren bij de ontwikkeling van best practices in het kader van evidence based practice. Het in de vorige paragraaf onderscheiden begrip 'ervaren baat', kan daarbij ook als zo'n specifiek effect beschouwd worden. Vaak worden echter ook andere meer externe en geobjectiverde uitkomstmaten (meetschalen of objectief gedefinieerde variabelen) gebruikt en een (quasi-)experimentele onderzoeksopzet. Dat gebeurde bijvoorbeeld bij de in de vorige paragrafen genoemde studie naar structureel aanbieden van maatschappelijk werk aan kankerpatiënten (Flikweert & Melief, 1998).

Twee studies die van objectieve uitkomstmaten gebruik maakten, onderzochten de effecten van naar bepaalde vormen van behandeling van gezinnen met bedreigde kinderen. Het betreft een studie naar de benadering 'Families First' door De Kemp, Veerman & Ten Brink (1998), en de studie van Bolt naar het 'Gezin Centraal' (2003). In een overzichtsstudie doet Vedivo (2002) verslag van de uitkomsten van een aantal evaluatiestudies in binnen- en buitenland naar de effecten van reclasseringsbenadering van jeugdigen. Boendermaker, Van der Veldt en Booy (2003), bespreken een aantal effectstudies naar de behandelingsmethoden in de jeugdzorg voor verschillende typen problemen met kinderen. Het gaat daarbij om allerlei methoden toegepast door professionals in de jeugdzorg. Gezien de aard van de beschreven problemen en behandelingen, zullen die professionals vaak kinderpsychiaters en -psychotherapeuten zijn of orthopedagogen en psychotherapeutisch geschoolde HBO- en inrichtingswerkers, maar maatschappelijk werkers zullen ook met een deel van die methoden werken c.q. ermee te maken hebben. Krechting & Menger (2003) gaven een systematische review van werkzame elementen in de aanpak van reclasseringswerkers, zoals die uit onderzoekspublicaties te voorschijn komen.

2.7 Onderzoek naar effecten op macroniveau

In de studie van s'Jacob, Melief & Broenink (1997) werd uit de resultaten van de hulpverlening door het AMW voor individuele cliënten afgeleid welke indirecte effecten voor de directe omgeving en voor de lokale samenleving werden gerealiseerd.

3**Overig empirisch onderzoek****3.1 Inleiding**

Al het (bij elkaar zeer beperkte) onderzoek dat niet onder grondslagen of uitkomsten en opbrengst onderzoek viel, is gebundeld in dit hoofdstuk, dat daardoor een aantal uiteenlopende onderwerpen bevat.

3.2 Bureauonderzoek naar grondslagen en methodiekbenaderingen

In deze paragraaf zijn studies opgenomen, waarin grondslagen van het maatschappelijk werk en methodiekbenaderingen werden onderzocht met behulp van de uitkomsten van eerder empirisch onderzoek. Daarbij kan zowel van eerder verzameld case materiaal als van kwantitatieve geaggregeerde gegevens gebruik gemaakt zijn. Dergelijke studies kunnen zich beperken tot het maatschappelijk werk, maar ze kunnen ook betrekking hebben op een breder veld van agogische beroepen.

Een voorbeeld van een studie die van case materiaal gebruik maakt, is de oratie van Van der Laan (1995) waarin hij beschrijft wat reconstructie van casuïstiek aan de hand van case materiaal kan opleveren aan inzichten voor praktijk en wetenschap. Dezelfde auteur (1997) komt op grond van casebeschrijvingen en onderzoeksrapporten tot conclusies ten aanzien van activerende benaderingen door maatschappelijk werkers. Melief (2002) werkt op basis van een secundaire analyse van door maatschappelijk werk cliënten ervaren leereffecten een theorie over leerervaringen als een effect van maatschappelijk werk uit. Via een secundaire analyse van een deel van hetzelfde empirische materiaal maken Melief en Flikweert (2003) een vergelijking tussen professionele methoden en opvattingen enerzijds en de praktijk van de hulpverlening. Van der Laan (2000a) geeft voor een internationaal lezerspubliek een overzicht van het 'social work' in Nederland, waarbij hij zich baseert op bevindingen van onderzoek van anderen en een eigen secundaire analyse van de databasis van het registratiesysteem van het AMW.

3.3 Onderzoek naar de positie en functie van de maatschappelijk werker

We vonden op dit terrein een aantal studies naar het maatschappelijk werk en de gezondheidszorg, die ook in het vorige hoofdstuk al aan de orde kwamen

De studie van Brunenberg, Neijmeijer & Hutchemaekers (1996) beschrijft de positie en aard van het maatschappelijk werk in de gezondheidszorg aan de hand van aantallen maatschappelijk werkers, beklede functies, caseloads, werkzaamheden, verwijspatronen, methodische oriëntaties en interviews met een breed samengestelde groep deskundigen. In de studie van Verhaak, De Bruin, Bakker & Mareé, (1997), wordt het functioneren van het AMW in de 1e lijns-GGZ beschreven. Een vergelijkbare studie toegespitst op de positie van het maatschappelijk werk in het algemene ziekenhuis is die van Goudriaan & Jabaaij (1999).

3.4 Onderzoek naar organisatorische en kwaliteitsaspecten

Sluijs en Wagner (2001) hebben onderzocht in welke mate instellingen naar eigen zeggen invulling hebben gegeven aan de afgewogen Kwaliteitsnormen voor het AMW.

3.5 Onderzoek ten behoeve van methodiek- en instrumentontwikkeling

In het buitenland wordt er veelvuldig gebruik gemaakt van onderzoek bij het ontwikkelen van methodiek. Ook het Nederlands maatschappelijk werk maakt gebruik van de toepassing van de resultaten van dat onderzoek. Het meest bekend is hierbij de ontwikkeling van de methode van taakgericht casework gebaseerd op het werk van Reid en Shyne (1969). In Nederland is dat werk onder andere door Jagt & Jagt (1995) bekend gemaakt. Dergelijke methodiekwontwikkeling op basis van onderzoek is in Nederland zeer beperkt.

Donkers (1999), doet verslag van onderzoek dat werd uitgevoerd om de door hem beschreven methodiek van het maatschappelijk werk te ontwikkelen. Ook Bouwkamp (1999) deed onderzoek om de door hem beschreven methodische benadering te onderbouwen. Van der Laan, Plemper en Flikweert (2003) onderzochten de in de negentiger jaren ingevoerde vraaggerichte methodiek van sociaal pedagogische diensten. Besling en Van der Laan (1996) beschreven en evalueerden een experimentele samenwerkingmethodiek gericht op probleemgezinnen, onder andere aan de hand van case materiaal. Van der Laan (2000b) geeft een beschrijving van de effecten van de Instap-Methode voor moeilijk bereikbare kinderen en jongeren in de jeugdzorg, die eveneens gebaseerd is op case materiaal, aangevuld met de bevindingen van kwantitatieve studies door anderen. Geerinck-Vercammen (1998) bestudeerde de rol van hulpverleners, in het bijzonder maatschappelijk werkers, bij het verwerkingsproces bij ouders van een kind dat dood geboren werd of snel na de bevalling overleed. Boone (2002) bestudeerde specifieke problemen die reclasseringswerkers tegenkomen in het werken met mensen uit andere culturen en de manier waarop ze met die problemen omgaan.

Er zijn in Nederland wel de nodige werkondersteunende instrumenten in gebruik. We komen daar verderop nog op terug. We hebben echter zeer weinig op onderzoek gebaseerde instrumenten gevonden of instrumenten die met behulp van onderzoek op hun werking zijn beproefd. Scholte & Van Splunteren (1995a) ontwikkelden een zeer bekende intakeprocedure voor het AMW, die ook in de praktijk veel gebruikt wordt. Dit systeem werd vervolgens ook door hen geëvalueerd (Scholte & Van Splunteren 1995b).

3.6 Beschrijving van en onderzoek naar onderzoeksmethodologie

We hebben in de Nederlandse literatuur over onderzoek in en naar het maatschappelijk werk erg weinig recente publicaties gevonden betreffende bruikbare onderzoeksbenaderingen. Veelal wordt voor het relatief beperkte onderzoek gebruik gemaakt van algemeen beschikbare onderzoeksmethodologie, vaak bepaald door de wetenschappelijke achtergrond van de onderzoeker die, soms naast een opleiding maatschappelijk werk, in Nederland nagenoeg altijd een (sociaal) wetenschappelijke achtergrond heeft.

De al eerder genoemde oratie van Van der Laan (1995) gaat in op de methodiek van het reconstrueren van de casuïstiek op basis van case materiaal. De beschrijving van de ontwikkeling van het Satersysteem van het Verwey-Jonker Instituut bevat behalve een beschrijving van het systeem en zijn principes ook een methodologische verantwoording (Melief, Flikweert & Broenink, 2002). De principes daaruit zijn in veel onderzoek van de auteurs terug te vinden. Zeer recent kwam er een themanummer van *Sociale Interventie* (jrg 12, 2003, 4) uit waarin de mogelijkheden en problemen van de evidence practice worden besproken alsmede eventuele aanpassingen van die 'medisch georiënteerde' benadering aan het sociale werk veld (Van der Laan; Melief; Garretsen, Rodenburg & Bongers; Van Balveren, Matthyssen & Zantkuijl). Verder wordt er een voorbeeld gegeven van een 'systematic review' van onderzoeksresultaten op het terrein van reclassering (Krechting & Menger). Duidelijk is dat de strekking van deze literatuur breder is dan alleen het maatschappelijk werk. Men richt zich op het hele terrein van sociale en psychosociale interventie. Nog breder is de beschrijving van Van der Laan (1993) van het aspect van de communicatieve kwaliteit van het in sociale interventie geregeld toegepaste handelingsonderzoek.

4

Achtergrondliteratuur

4.1 Inleiding

Met achtergrondliteratuur worden publicaties bedoeld die het begrippenkader en indelingen van het veld leveren voor onderzoek en ontwikkeling. Van dit soort literatuur, die valt in de categorieën beschrijvend, opiniërend en (praktijk)theorie vormend, is in Nederland veel geschreven. Omdat deze literatuur in beginsel buiten het kader van deze studie valt, is het nu volgende een selectie van wat uit de literatuursearch en bij het bestuderen van de onderzoeksliteratuur 'vanzelf' mee kwam. Het maakt geen enkele aanspraak op volledigheid, maar het leek ook zonde om er niets van te vermelden.

4.2 Websites

Er bestaan websites, die allerlei vormen van informatie over het maatschappelijk werk bevatten en bedoeld zijn voor mensen die werkzaam zijn in het maatschappelijk werk. Die websites geven soms ook informatie over lopend onderzoek, onderzoeksuitkomsten en ontwikkelingen.

We geven hiervan enige voorbeelden:

- Website "Ontwikkelingen Werk en innovaties in het Algemeen Maatschappelijk Werk van Jaap Buitink", senior beleidsadviseur bij Buitink Beleidsadvies. www.buitinkbeleidsadvies.nl
- Informatie website Expertisecentrum Jeugdzorg, via de website van het NIZW www.nizw.nl Deze website bevat zeer veel informatie, ook over onderzoek en evaluatieprojecten in de jeugdzorg, waarvan een deel in het nu volgende overzicht van publicaties thuishoort.
- De algemene website van het NIZW www.nizw.nl
- De website van het Verwey-Jonker Instituut voor relevante informatie over onderzoek www.verwey-jonker.nl. Kent ook links naar andere onderzoeks- en kenniswebsites.

4.3 Algemene inleidingen in het maatschappelijk werk

Hiermee worden publicaties bedoeld die een algemene inleiding geven waarin de belangrijkste aspecten van het maatschappelijk werk zoals uitgangspunten, werkvelden, opleiding, methoden, cliënten, organisatie enz. aan de orde komen.

Voorbeelden van zulke bredeinleidingen zijn die onder redactie van Stouw (1999) en die onder redactie van Van Riet (2003).

4.4 Literatuur over grondslagen

We geven hier slechts enkele voorbeelden. Een invloedrijke publicatie, die onder het begrip legitimatie een aantal kernaspecten van de professionele beroepsuitoefening bespreekt is het proefschrift van Geert van der Laan (1990). Bootsma (2002) geeft een visie op de grondslagen en professionaliteit van de maatschappelijk en koppelt daar ook een bepaalde methodische opvatting aan. Vandaar dat het boek ook genoemd wordt onder methodiekpublicaties.

Een al genoemd voorbeeld is Donkers (1999). Snellen (2000) ontwikkelde een eclecticisch model voor hulpverlening door het maatschappelijk werk. Vaak is deze literatuur breder van strekking dan alleen het maatschappelijk werk. Baart en Van der Laan (2002) ontwikkelen een model voor de koppeling van theorie aan de praktijk in sociale interventie. Van Riet & Wouters (1997) beschreven emancipatorische hulpverlening.

4.5 Literatuur over kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid is om verschillende redenen van belang voor een studie naar onderzoek en ontwikkeling. Ten behoeve van kwaliteitsbeleid worden ook gegevens verzameld over het primaire proces en de ondersteuning daarvan. Voor een deel zijn die gegevens niet zonder vormen van onderzoek te verkrijgen. Certificeringsmodellen voor welzijnsorganisaties, schrijven veelal verplicht voor dat er geregeld onderzocht wordt wat de oordelen van de cliënten zijn over de geboden dienstverlening. Ook indicaties van effectiviteit zijn soms vereisten van kwaliteitsbeleid. Kwaliteitsbeleid werkt daarmee bevorderend voor bepaalde vormen van onderzoek of wetenschappelijk gefundeerde dataverzameling.

Een belangrijk document voor het kwaliteitsbeleid is het certificeringsmodel voor het AMW (HKZ Model, 2002). Soortgelijke certificeringsschema's bestaan voor andere velden waarop het maatschappelijk werk actief is, gedeeltelijk van dezelfde organisatie (HKZ). We vonden ook een studie gericht op taken en beroepskwalificaties van de psychiatrisch maatschappelijk werker van de beroepsvereniging, de NVMW (Oosterik, Bosmans & Timmer, 1997).

4.6 Literatuur over methodieken en instrumenten

Onder deze paragraaf vallen beschrijvingen van methodiek en van instrumenten. We beperken ons tot de instrumenten waarbij aan de ontwikkeling onderzoek te pas is gekomen.

Methodiekbeschrijvingen

Allereerst vonden we twee publicaties die we al eerder noemden bij grondslagen en die allebei de methodische uitwerking daarvan geven, te weten die van Bootsma, (2002) en die van Donkers (1999). Bouwkamp heeft uitgebreid zijn eigen therapeutische benadering beschreven, die niet alleen in het maatschappelijk werk toepasbaar is, maar ook in andere psychosociale interventiesituaties: Bouwkamp (1999), Bouwkamp & De Vries (1992). Ook de volgende publicaties beschreven we al eerder, omdat zij methodiekbeschrijving combineerden met evaluatieonderzoek.

Kemp, Veerman & Ten Brink (1998), beschreven en bestudeerden *Families First*. Bolt (2003) beschreef en bestudeerde *staat 'Gezin Centraal'*. Van Riet (1997) beschreef uitvoerig de grondslagen en methodiek van groepswork in het maatschappelijk werk. Scholte en Van Splunteren (1996) ontwikkelden een systematische manier voor signaleren in het maatschappelijk werk. Van Oosten & van der Vlugt (2002) beschreven een methodiek voor seksespecifieke hulpverlening voor maatschappelijk werkers.

Kennissysteem

In een kennissysteem worden gegevens over individuele casuïstiek ingevoerd en opgeslagen in de vorm van een databasis- of spreadsheetstructuur, waarop een aantal bewerkingen kunnen worden uitgevoerd. De resultaten van die bewerkingen kunnen worden aangewend voor allerlei doeleinden zoals dossiervorming, registratiesystemen, geaggregeerde overzichten voor rapportering in het kader van accountability en jaarverslaglegging. De wat geavanceerdere systemen kunnen met behulp van technieken van kunstmatige intelligentie ook hulpverleners helpen bij het vinden van vergelijkingsmateriaal voor zelfbehandelde cases en het vinden van voorbeelden voor het aanpakken van bepaalde cases.

Voor het maatschappelijk werk is Casusconsult ontwikkeld (website www.casusconsult.nl). Casusconsult is een zelflerend systeem, waarin gegevens over individuele cases zodanig worden bewerkt dat individuele werkers, maar ook studenten, cases kunnen opvragen die bepaalde kenmerken hebben en/of sterk overeenkomen met eigen cases. Verder geeft het systeem ook verwijzingen naar aanvullende publicaties en links naar websites voor verder informatie. Voor een beschrijving van de inhoud en grondslagen van dit systeem zie Joenje en Van der Laan (2001).

Instrumenten

We noemden boven al de intakeprocedure ontwikkeld door Scholte en Van Splunteren (1995a) en de evaluatie van die procedure (Scholte en Van Splunteren, 1995b). Een vervolg en uitbreiding naar het hele hulpverleningsproces, is te vinden in: Scholte (1999).

4.7 Beschrijvingen van velden

Het gaat hierbij om stukken die beschrijven wat de missie/bedoeling, functies, taken en werkwijzen van het beroep zijn op bepaalde werkvelden.

Zeer informatief is het boek van Van Riet & Jongman (2003), dat na een algemeen overzicht voor afzonderlijke werkvelden door experts geschreven hoofdstukken geeft. Aan de orde komen het algemeen maatschappelijk werk, allochtonenhulpverlening, bedrijfsmaatschappelijk werk, maatschappelijk werk in de gezondheidszorg, hulpverlening voor mensen met een handicap, jeugdzorg, ouderenhulpverlening, reclassering, schoolmaatschappelijk werk, schuldhulpverlening en verslavingszorg. Van der Laan (2000a) geeft een globale inleiding voor een internationaal gehoor. Voor het Algemeen Maatschappelijk Werk vonden we ook nog een visiedocument van De Haas (2002). Buitink (1993) schreef een publicatie over de positie in de eerste lijn van het AMW, die nog steeds richtinggevend is voor het AMW. Van den Belt (1994) schreef een boek over Competentie en strategie van het bedrijfsmaatschappelijk werk. Op het terrein van maatschappelijk werk in de gezondheidszorg geeft de studie van Goudriaan & Jabaaij (1999) een beschrijving van de functie van medisch maatschappelijk werker. *Vedivo* (2002) ontwikkel-

de een visie op de jeugd reclassering. De Ichtus Hogeschool ontwikkelde een functieprofiel voor het schoolmaatschappelijk werk in het voortgezet onderwijs (Functieprofiel, z.j.), terwijl Scalonge (1999) iets soortgelijks deed voor het primair onderwijs.

Beantwoording doelstellingen, conclusies en aanbevelingen

5.1 Inleiding

Voordat we nagaan in hoeverre we met de verkregen uitkomsten van de studie kunnen voldoen aan de bedoelingen ervan, willen we eerst enige algemene constatering maken.

Het Nederlandse empirische onderzoek dat we gevonden hebben op het terrein van het maatschappelijk werk was uitermate beperkt. Vele terreinen zijn niet bestreken door onderzoek. Het onderzoek op die terreinen die wel bestreken worden, is zo bescheiden dat de verworven inzichten zeer onvolledig zijn. Het maatschappelijk werk deelt deze stand van zaken met andere agogische beroepen, die men gezamenlijk onder de noemer van breed social work zou kunnen brengen. Wat verder opvalt is dat er noch voor het maatschappelijk werk, noch voor het bredere veld sprake is van een of andere vorm van coördinatie of programmering van onderzoek en de implementatie van onderzoekskennis. De leemte die ontstaan is na het verdwijnen van het Programmeringscollege Maatschappelijke Dienstverlening (PCMD) in het begin van de jaren negentig, is op geen enkele manier opgevuld.

Wat er aan inzichten in en kennis over het maatschappelijk werk is in Nederland, is voor het grootste deel gebaseerd op ervaringskennis van individuele experts en enkele 'schrijvende' beroepsbeoefenaren. De vakliteratuur die is gebaseerd op beschrijvingen op basis van ervaring, meningen en opvattingen en theoretisch denken, is veel uitgebreider dan de vakliteratuur met een empirische basis. Daarnaast wordt er in aanzienlijke mate gebruik gemaakt van in het buitenland verworven inzichten, die wel vaak op onderzoek zijn gebaseerd. Hetzelfde geldt ten aanzien van literatuur uit aanverwante Nederlandse vakgebieden, vooral die met een grotere onderzoekstraditie zoals de jeugdzorg en GGZ. Op die terreinen zijn veel uitvoerende hulpverleners met een medische of sociaal wetenschappelijke achtergrond werkzaam en is het doen van onderzoek meer gebruikelijk.

Door de beperkte omvang van de opdracht, waarbij de eerder genoemde verbroekeling van de maatschappelijk werk literatuur en welzijnsliteratuur een aanzienlijke hindernis opleverde, hebben we wel kunnen beschrijven wat er globaal aan kennis is, maar in veel mindere mate wat we daaruit aan inzicht kunnen destilleren. Dat betekent dat deze studie maar een beperkte nadere invulling en uitwer-

king heeft opgeleverd ten aanzien van de hoofdvragen van het onderzoeksprogramma, waar deze studie onderdeel van is.

5.2 Beantwoording aan de doelstellingen van de studie

In deze paragraaf bezien we wat de inventariserende studie heeft opgeleverd voor de in paragraaf 1.2 geformuleerde doelstellingen. Behalve op de gevonden literatuur, wordt daarbij vooral ook teruggegrepen op wat naar voren kwam tijdens de expertmeeting. Het verslag van die bijeenkomst is als bijlage III toegevoegd.

1 Een nadere verfijning en toespitsing van de benoemde onderwerpen van het onderzoeksprogramma

Op grond van eigen inzichten en de indeling die in de literatuursearch naar voren kwam, hebben we het de al eerder in dit rapport genoemde indeling in onderwerpen en categorieën gemaakt. Het merendeel van de rubrieken en categorieën bleef door het ontbreken van relevante literatuur echter leeg, waardoor het lastig bleek om die indeling als basis voor verdere verfijning en toespitsing te gebruiken. Het originele schema zoals dat in bijlage I te vinden is, is niettemin wel in de toekomst nuttig om onderzoek in onder te brengen, wanneer dat verfijnder wordt. Waar het schema geen antwoord op geeft, is welke van de vele lege gebieden voor potentieel onderzoek prioriteit boven andere gebieden hebben. Op dat punt hebben we de onderwerpen gebruikt die op de expertmeeting genoemd werden.

De hoofdonderwerpen komen grotendeels overeen met die in het oorspronkelijke onderzoeksprogramma. Die betroffen achtereenvolgens:

- a onderzoek naar hulpvragen en de relatie daarvan met het hulpaanbod;
- b onderzoek naar de inhoud van het hulpverleningsproces;
- c onderzoek naar resultaten en de relatie daarvan met de feitelijke interventies;
- d onderzoek naar professionaliteit, de plaats van het maatschappelijk werk temidden van andere beroepen, de vereiste deskundigheid en de bevordering daarvan;
- e onderzoek naar de manieren waarop met kennis en empirische gegevens wordt omgegaan in het maatschappelijk werk en bij kennisimplementatie;
- f de feitelijke vormgeving van de omgang met kennisverwerving en toepassing;
- g de opzet van nieuw onderzoek en de betrokkenheid van maatschappelijk werkers daarbij;
- h de randvoorwaarden voor een onderzoeksprogramma, aansturing en financiering.

In de nu volgende alinea's gaan we nader op deze punten in (met name bij punt 5).

2 Een globaal overzicht van kennis die er al is ten aanzien van de gekozen onderwerpen, zowel op basis van empirisch onderzoek als overzichtsstudies (meta-analyses).

Op dit punt is wel vooruitgang geboekt. De studies die gedaan zijn, betreffen een paar clusters. Allereerst zijn er een aantal studies waarin de positie van het maatschappelijk werk in (onderdelen van of bepaalde functies binnen) de gezondheidszorg is onderzocht, waarbij ook is gekeken naar feitelijk uitgeoefende

functies, de aard en omvang van behandelde cliënten en verrichte werkzaamheden en waarin soms ook aandacht was voor de evaluatie daarvan. Deze studies werden vooral gedaan door het Nivel en het Trimbos Instituut.

Een ander cluster betreft een aantal studies naar de oordelen over en ervaringen met maatschappelijk werk in bepaalde werkvelden, voor bepaalde doelgroepen en/of bij nieuwe benaderingen. Deze studies leidden uiteindelijk tot de Sater-methodologie van het Verwey-Jonker Instituut, waarmee de ervaren baat door cliënten met het maatschappelijk werk wordt vastgesteld. Momenteel wordt gepoogd om die benadering te combineren met de gedachte van evidence based practice, wat bij voldoende financieringsmogelijkheden tot effectonderzoek zou kunnen leiden.

Wanneer we naar onderzoeksliteratuur kijken die zich niet specifiek richt op het maatschappelijk werk, maar op velden waarop ook maatschappelijk werkers werkzaam zijn, is er een vrij uitgebreide onderzoeksliteratuur te vinden op het terrein van de jeugdzorg, die overigens primair vooral psychiatrisch, psychotherapeutisch of orthopedagogisch is georiënteerd. Sommige van de resultaten zijn overigens wel relevant voor maatschappelijk werkers, werkzaam op die velden. Eenzelfde situatie als bij de jeugdzorg bestaat vermoedelijk ook voor de GGZ voor volwassenen. Ook op dat terrein wordt het nodige onderzoek gedaan, dat primair psychiatrisch of psychotherapeutisch is georiënteerd, maar zeker ook relevante elementen bevat voor het maatschappelijk werk. Het voerde in de voorliggende inventarisatie te ver om het relevante onderzoek allemaal in kaart te brengen. Ten aanzien van de andere ingebouwde velden zoals dat van de reclassering is er weinig Nederlands onderzoek gevonden, maar de studie van Krechting en Menger (2003) laat zien dat in buitenlands onderzoek veel relevant materiaal te vinden zal zijn.

Wat betreft het onderzoek naar de grondslagen van het maatschappelijk werk en de ontwikkeling van de methodiek, zien we vooral studies die nog in belangrijke mate kunnen worden beschouwd als (praktijk)theorieontwikkeling, een fase die aan het empirische onderzoek vooraf gaat, waarin die theorieën hun verankering in empirisch onderzoek moeten krijgen.

Meer in het algemeen is het functioneren van het maatschappelijk werk binnen een bepaald ruimer kader geregeld een onderwerp in beleidsonderzoek, dat op de aanpak van bepaalde maatschappelijke problemen (bijv. achterstand, kindermishandeling en uitsluiting uit de arbeidsmarkt) of de zorg voor bepaalde doelgroepen (bijv. alloctonen, mensen met een handicap, uitkeringsontvangers) is gericht. Maar in dergelijke onderzoeken wordt dan alleen aandacht besteed aan de bijdrage die het maatschappelijk werk aan de aanpak van de problemen of de zorg voor een doelgroep kan leveren. Zelden komt de inhoud van het werk als zodanig in dergelijk onderzoek aan de orde.

3 Een overzicht van de feitelijke beeldvorming rond het maatschappelijk werk en de competenties van maatschappelijk werk, zoals die uit de literatuur en onderzoek naar voren komt.

Omdat de gevonden literatuur nauwelijks inhoudelijk bekeken kon worden, is er ten aanzien van dit punt geen vooruitgang geboekt. Wel is duidelijk dat er enig materiaal beschikbaar is om ten aanzien van dit punt verdere inzichten te verkrijgen. Op diverse terreinen zoals het AMW en de gezondheidszorg is er onderzoek, waarin opvattingen naar voren komen die relevant zijn voor beeld-

vorming van het maatschappelijk werk. Allereerst in direct op dat vraagstuk gericht onderzoek zoals beschreven in § 3.3. Maar uit effectonderzoek en grondslagenonderzoek (hoofdstukken 2 en 3) komen ook de nodige indicaties voor de positie en beeldvorming naar voren. Dat materiaal is verre van compleet, maar kan zeker gebruikt worden als een start. Materiaal over het feitelijk professioneel handelen, is slechts zeer sporadisch voorhanden. Het meeste registratiemateriaal is te globaal en te veel afgestemd op bedrijfsprocessen en accountability. Maar er is, onder andere in het Sater-systeem, een begin gemaakt met het verzamelen van systematisch geordende gegevens over elementen van professioneel handelen.

4 Een overzicht van een praktijkondersteunend instrumentarium dat op basis van onderzoek tot stand is gekomen en beproefd.

Uit contacten met instellingen en de mate waarin daar met formulieren, vaste formats en computerprogramma's wordt gewerkt komt het vermoeden naar voren dat vrij veel instrumentarium is ontwikkeld en dat dit ook in toenemende mate wordt gebruikt. Maar heel weinig van dat instrumentarium heeft een onderzoeksmatige basis of is door middel van onderzoek beproefd. Een uitzondering is het NIZW dat enkele instrumenten ontwikkelde en toetste. In die situatie zou snel wijziging kunnen komen indien benaderingen worden ingevoerd die zijn gebaseerd op de gedachte van evidence based practice.

5 Een identificatie van tekorten en gaten die er in de kennis en het instrumentarium worden aangetroffen

Vastgesteld kan worden dat op bijna alle terreinen van het professioneel handelen van maatschappelijk werkers hiaten en tekorten in de kennis zitten. Uit de onderwerpen die men op de expertmeeting voor verder onderzoek aandroeg, kan afgeleid worden, waar men die hiaten aanwezig achtte.

Dat betrof

- A** Onderzoek naar hulpvragen en de relatie daarvan met het hulpaanbod
 - a Inzicht in ontwikkelingen en tendensen in hulpvragen
 - b De relatie tussen hulpvragen en de sociale omgeving
 - c De afstemming tussen vragen en feitelijk aanbod
 - d De wederzijdse beïnvloeding tussen veld en professionals enerzijds en het beleid en de financiers anderzijds bij het inrichten van hulpaanbod. Hiermee wordt bedoeld dat er geregeld spanning is tussen wat mogelijk is vanuit het oogpunt van een ideale matching tussen vraag en aanbod en vanuit beleids- en/of financiële overwegingen.
- B** Onderzoek naar de inhoud van het hulpverleningsproces
 - a Nadere bestudering van de aard en werking van methoden, behandelingselementen en benaderingen
 - b Onderzoek naar de matching tussen problemen en vraag enerzijds en interventies (methoden, elementen en benaderingen) anderzijds.
- C** Onderzoek naar uitkomsten en de relatie daarvan met de feitelijke interventies
 - a Wat zijn de uitkomsten (resultaten, effecten)?
 - b De causaliteit; zijn de interventies of andere factoren verantwoordelijk voor de gerealiseerde effecten?
 - c Meer toegespitst; de meting van het effect van goed gedocumenteerde en geoperationaliseerde methoden, behandelingselementen.
- D** Onderzoek naar professionaliteit, de plaats van het maatschappelijk werk temidden van andere beroepen, de vereiste deskundigheid en de bevordering daarvan.

- a Ten aanzien van de taak en plaats in een bepaald zorgveld. Behalve dat dit in het algemeen belangrijk onderzoek is voor de beroepsidentiteit doen zich ook geregeld acute problemen voor, zoals bij het bedrijfsmaatschappelijk werk, waar men uitgaat van fundamenteel nogal verschillende opvattingen over de rol van de maatschappelijk werker. Eenzelfde probleem deed zich enige jaren geleden bij het schoolmaatschappelijk werk voor en bij het maatschappelijk werk binnen sociaal pedagogische hulpverlening (Van der Laan, Plemper en Flikweert, 2003).
 - b Ten aanzien van verwante agogische beroepen in het kader van gedachten over geïntegreerde beroepsopleidingen onder bijvoorbeeld de koepel 'social work'.
 - c Ten aanzien van verder af staande beroepen, waarmee niettemin in de zorg nauw of op afstand moet worden samengewerkt.
- E** Onderzoek naar de manieren waarop met kennis en empirische gegevens wordt omgegaan in het maatschappelijk werk en bij kennisimplementatie
- a De rol van maatschappelijk werkers bij kennisverzameling
 - b De rol van maatschappelijk werkers bij het implementeren (toepassen) van kennis.
 - c Factoren die van invloed zijn op a en b.

6 Een overzicht van in aanmerking komende onderzoeksbenaderingen, vormen van methodologie en onderzoekstechnieken, alsmede wijzen om de beroepsbeoefenaren zelf bij het onderzoek te betrekken t.b.v. de volgende fasen

Uit de literatuur kwamen slechts enkele ideeën en Nederlandse publicaties naar voren over welke onderzoeksbenaderingen in aanmerking zouden kunnen komen. Recent neemt die discussie en daarmee ook de publiciteit over dat onderwerp wel toe, zoals recente themanummers van Sociale Interventie en het Tijdschrift van de Sociale Sector laten zien.

De onderzoekers hebben de volgende suggesties.

- Het lijkt van groot belang dat de inventariserende studie wordt uitgebreid met meer inhoudelijke beschrijvingen en vervolgstudies in de vorm van aanvullende literatuurstudie en meta-analyses. Die studies zouden zich zowel op relevante informatie in aanverwante terreinen moeten richten als op het buitenland. Daarbij zou het interessant zijn om niet alleen naar de Angelsaksische wereld te kijken maar ook naar wat er in landen op het Europese vasteland gebeurt.
- Wellicht valt er het nodige te bereiken indien professioneel gericht onderzoek grensoverschrijdend wordt opgezet.

Vanuit de expertgroep kwamen op dit punt een aantal overwegingen en suggesties naar voren, die betrekking hadden op de relatie tussen de beroepsbeoefenaar en het onderzoeksproces. Wanneer we die combineren met onze eigen inzichten komen we tot de volgende overwegingen.

1. Er is geen duidelijke traditie (zoals die wel meer in de medische wereld bestaat) van betrokkenheid van beroepsbeoefenaren bij onderzoeks- en ontwikkelingstrajecten. Daar zal derhalve zeer goed over nagedacht moeten worden.
2. Er wordt, wellicht ook omdat er geen duidelijke onderzoekstraditie bestaat in het huidige Nederlandse maatschappelijk werk, weinig gebruik gemaakt van het reservoir van kennis, dat gevormd wordt door de vele praktijkkennis en daarop gebaseerde inzichten van maatschappelijk werkers. Ze schrijven die

kennis maar zelden op en onderzoekers missen vaak de tijd en soms ook de affiniteit om die kennis in een gerichte bevraging af te tappen. Daardoor missen we de eigen inzichten in wat instellingen en maatschappelijk werkers nu belangrijke onderwerpen vinden om nadere kennis over te verwerven via onderzoek. Wat zijn vragen die leven in de praktijk? Waar lopen maatschappelijk werkers (probleemeigenaren) in de dagelijkse praktijk tegenaan? Van wat voor soort kennis zouden ze gebruik maken?

3. Doordat maatschappelijk werkers zelf weinig (systematisch) beschrijven wat zij in de praktijk doen, missen we de schat aan kennis die er bij hen bestaat over hoe de praktijk in elkaar zit, en wat werkt in de praktijk. In dit verband werd gesproken van 'binnenkennis' van de beroepsgroep zelf. Beroepsbeoefenaren kunnen daarover door onderzoekers bevraagd worden. De kennis die men op deze manier verkrijgt, is weliswaar niet wetenschappelijk getoetst, maar vormt wel het uitgangspunt voor gerichte theorievorming en toetsing, waarbij ook de confrontatie hoort met de 'buiten kennis', ofwel kennis die van buitenaf door anderen dan de beroepsbeoefenaren wordt verzameld. Zie hierover ook Van der Laan (1995) en diens pleidooi voor het reconstrueren van de casuïstiek.
4. Hier kan aan toegevoegd worden dat werkers ook gestimuleerd en gefaciliteerd kunnen worden om zelf systematisch hun ervaringen bij te houden en te analyseren.
5. Het is zowel volgens de experts als de onderzoekers belangrijk dat er bij kennis en onderzoekstrajecten in praktijk situaties veel meer aandacht komt voor het belang dat uitvoerders en andere betrokken functionarissen kunnen hebben bij participatie in onderzoeks- en ontwikkelingsprocessen. Deze moeten iets voor de betrokkenen opleveren dat de moeite waard is. Dat kan enerzijds gerealiseerd worden als uit een project direct toepasbare kennis of instrumentarium komt. Meestal is dat echter onvoldoende. Het toepassen van kennis of van een instrument, gaat veelal niet vanzelf, maar vereist allerlei veranderingen in de dagelijkse routine. Op het doorbreken van die routine met vernieuwing moet een beloning staan, bijvoorbeeld in de vorm van extra tijd. Dat betekent ook dat toepassing van kennis een zaak is van de hele instelling inclusief het management die niet alleen aan de uitvoerende werker kan worden overgelaten.
6. Op de overwegingen bij het vorige punten sluit aan dat voor een vruchtbare omgang met kennisproductie en -toepassing een onderzoeks- c.q. kennisverwervende traditie moet ontstaan op de werkvloer en in een instelling. Daardoor wordt het vanzelfsprekend dat er kennis wordt verzameld en gebruikt in plaats van dat dit als een corvee wordt ervaren. Voorbeelden van manieren om dat te realiseren die werden gegeven waren: 1. de toetsgroep waarin vragen beantwoord worden d.m.v. externe kennis, raadplegen van databestanden, etc.; 2. DOBBI (Door onderlinge Bespreking Beter Inzicht) uitwisseling van casuïstiek waardoor deskundigheidsbevordering plaatsvond; en 3. gerichte aandacht in deskundigheidsbevorderende trajecten.
7. Binnen de opleidingen voor het maatschappelijk werk zou de basis voor deze onderzoeks- en ontwikkelingsgerichtheid kunnen worden gelegd.

7 De randvoorwaarden voor het ontwikkelen en uitvoeren van het onderzoeksprogramma.

- Er moet bezien worden in hoeverre nieuw uit te voeren onderzoek gedeeltelijk vervangen kan worden door het hergebruik van de uitkomsten van al uitgevoerd onderzoek op hetzelfde terrein in het buitenland dan wel op aanverwant terrein in eigen land. NWO (en ZonMw) organiseren gebruikersdagen, zoeken

onderzoekers om nieuwe gebruikers van bestaande data te vinden, verlenen abonnementen om data te hergebruiken.

- We moeten streven naar intensief onderzoek waarin de maatschappelijk werkers zelf onderdeel zijn van de onderzoeksinfrastructuur. Hiervoor is financiering nodig, maar ook de bereidheid om te participeren van Hogescho- len, universitaire vakgroepen, en grote instellingen.
- Om een samenhangende en daardoor bruikbare stroom van onderzoek en kennis van elders uitgevoerd onderzoek te verkrijgen is een vorm van coördi- natie en prioritering van onderzoek en implementatie van verworven kennis nodig. Dat betekent een of andere vorm van centrale programmering en cen- trale aansturing van de distributie van kennis. Het programma zou als het startpunt daarvoor kunnen worden beschouwd.
- Stakeholders bij meerjarig onderzoeksprogramma betrekken:
 - instellingen
 - overheid (publiek belang)
 - opleidingen (HBO's, lectoraten en hun kenniskringen, universitaire vak- groepen, leerstoelen)
 - onderzoeksinstituten

Voor het matchen van vraag en aanbod vanuit verschillende bronnen geld bijeen brengen.

Naast de HBO-Raad is het LOO ook een belangrijk orgaan

- Na de inventariserende studie zal een programmacommissie ingesteld worden bestaande uit gerenommeerde mensen op het terrein van het maatschappelijk werk, die zich bezig houdt met de invulling van het meerjarenprogramma en het zoeken van contacten.
- De mogelijkheden voor financiering door fondsen is nog niet verkend. Misschien zijn fondsen bereid de ontwikkeling en implementatie van projecten te financieren.

5.3 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Wanneer we het voorgaande overzien, kunnen we de volgende conclusies trekken.

Er is de afgelopen tien jaar erg weinig empirisch onderzoek uitgevoerd op het terrein van het maatschappelijk werk. Dat geldt zowel voor onderzoek dat zich exclusief op het maatschappelijk werk richtte als onderzoek met een bredere invalshoek waarin maatschappelijk werk één van de te onderzoeken vormen van interventie was. Een deel van dat onderzoek bestond bovendien uit het opnieuw bewerken en toepassen van de uitkomsten en het materiaal van eerder gedaan onderzoek. De situatie in de daaraan voorafgaande decennia was overigens nauwelijks anders. Gegeven de huidige roep om accountability en zichtbare effecten van interventies, is de hoeveelheid onderzoek naar de uitkomsten van interventies gering. Ook nieuwe interventies worden nog steeds grotendeels zonder systematische evaluatie ingevoerd.

Ook kan er vastgesteld worden dat er voor het maatschappelijk werk, in tegenstel- ling tot sommige aangrenzende interventieterrainen, geen sprake is van een goed ontwikkelde onderzoekstraditie. Er is ook slechts in geringe mate sprake van een cultuur van implementatie van onderzoekskennis in de dagelijkse praktijk. Het is daardoor ook diffuus wat precies de behoefte aan bruikbare kennis is bij maat-

schappelijk werkers en wat hun mogelijkheden zijn om zulke kennis nuttig aan te wenden. Centrale programmering ontbreekt.

De geringe omvang van het onderzoek betekent dat er op bijna alle terreinen van relevant onderzoek tekorten zijn aan empirisch gefundeerde kennis en implementatie van dergelijke kennis. Enigszins ontwikkeld is inzicht in de grondslagen gebaseerd op case materiaal en heranalyse van oude gegevens. Ook is er relatief veel onderzoek gedaan vanuit het cliëntenperspectief, waarin de waardering voor en ervaren baten van maatschappelijk werk interventies vanuit een cliënteninvalshoek worden bekeken. Ook zijn er nog enkele studies naar de positie van het maatschappelijk werk, met name op het terrein van de gezondheidszorg, gedaan.

Op grond van de inzichten van onderzoekers en experts is er ten eerste behoefte aan onderzoek naar maatschappelijke en beleidsontwikkelingen in het algemeen en de probleemsituaties van cliënten in het bijzonder en de afstemming van het aanbod daarop. Een tweede thema wordt gevormd door de aard van maatschappelijk werk interventies. Wat houden die in, welke vaardigheden en deskundigheden (competenties) komen daarbij kijken? Hoe zijn problemen en vragen van cliënten te matchen met bepaalde typen interventies of interventiekenmerken? Voor de eerste twee thema's zou onder andere kunnen worden voortgebouwd op de onlangs door het Verwey-Jonker Instituut verrichte toekomstverkenning ten behoeve van een beroepenstructuur in zorg en welzijn (Van Vliet e.a., 2004). Een derde belangrijk cluster is de vraag naar de uitkomsten, waarbij zowel de cliënteninvalshoek als die van de professionals en de samenleving van belang lijken. De positie en beeldvorming van het maatschappelijk werk in diverse velden wordt als een volgend belangrijk thema gezien. De vraag is in hoeverre die positie niet vooral indirect gediend zou zijn met inzicht in methodiek en effecten.

Aanbevelingen

De eerste taak is het voltooien van de inventarisatie van beschikbare kennis, door zowel de relevante kennis in de buitenlandse literatuur als wel die op aanverwante professionele velden te bestuderen

Tegelijkertijd zal er gewerkt moeten worden aan de onderzoeks- en kennisimplementatie cultuur in het maatschappelijk werk, zowel bij de uitvoerenden als bij het management en de staf van instellingen. Haast nog belangrijker is het in de opleidingen bij de studenten een empirische gerichte kritische houding te ontwikkelen. Het gaat daarbij overigens niet alleen om mentaliteits- en houdingskwesties maar ook om structurele kwesties, zoals het opzetten van een vorm van onderzoeksprogrammering. Het maatschappelijk werk zou ook manieren moeten ontwikkelen om gebruik te maken van de vele kennis die men impliciet al in huis heeft.

Wat betreft onderzoek, is het wellicht belangrijk om te focussen op dat onderzoek dat niet alleen belangrijk is, omdat er grote leemtes in de beschikbare kennis bestaan, maar ook omdat er op dit moment vraag naar is, zodat er bestuurlijk en financieel draagvlak voor is te vinden. Het meest vruchtbaar lijkt het vanuit dat perspectief om de nadruk te leggen op uitkomstgericht onderzoek. Kennis over uitkomsten is op dit moment om allerlei redenen gewenst, vanwege de verantwoording aan financiers, rekenkamers van gemeenten en de politiek en ten behoeve van de ontwikkeling van effectievere (evidence based) methoden en procedures. Het voordeel is bovendien dat vanuit het onderzoek naar resultaten vanzelf de noodzaak naar voren komt ook onderzoek naar de inhoudelijke kant

van interventies te doen, zodat er ook zicht komt op datgene wat verantwoordelijk is voor de resultaten. Anders gezegd: goed effectonderzoek roept ook onderzoek naar processen en behandelingelementen op.

Wat betreft de randvoorwaarden lijkt het van groot belang dat er gestreefd wordt naar samenwerkingverbanden van veldorganisaties, onderzoekers en opleidingen, zoals die ook ten aanzien van gezondheidszorgonderzoek bestaan. Het is daardoor gemakkelijker om onderzoeksgeld aan te trekken en voldoende bestuurlijke ondersteuning te krijgen. Voor de financiering en verdere ondersteuning lijkt het belangrijk om te bezien in hoeverre onderzoek dat wellicht uit andere hoofde toch al wordt geëntameerd, ook binnen het programma kan worden gebracht. Bijvoorbeeld om praktische redenen ondernomen onderzoek in het kader van accountability en kwaliteitsbeleid, kan door relatief kleine aanpassingen en relatief weinig extra financiering ook dienstbaar gemaakt worden aan het onderzoeksprogramma. Het is voor financiers aantrekkelijk als een onderzoek meer doelen dient en bovendien vanuit meer bronnen bekostigd wordt.

Literatuur

Baart, Andries & Laan, Geert van der, (2002), "Sociale interventie: koppeling van theorie en praktijk", *Sociale Interventie* 2002/4.

Balveren, Jos van, Matthyssen, Cathérine, Zantkuijl, Manu (2003) 'Naar beproefd welzijnswerk - Praktijkbijdrage', *Sociale Interventie*, jrg. 12, 2003/4.

Belt, Ton van den (1994) *Bedrijfsmaatschappelijk werk; Competentie en Strategie*, Groningen, Wolters-Noordhoff.

Boendermaker, L., Veldt, M.C. van der & Booy, Y. (2003). *Nederlandse studies naar effecten van Jeugdzorg*, Utrecht: NIZW Jeugd.

Bolt, Arjan (2003), *Hoe Centraal staat het gezin? Evaluatie van het eerste jaar 'Gezin Centraal' Een vraaggericht programma voor gezinnen*, (GP) Cardea.

Boone, M. (2002), *Leren diversifiëren; reclassering en culturele diversiteit*, Utrecht, Willem Pompe Instituut voor Strafrechtwetenschappen.

Bootsma, J. (2002) *Maatschappelijk werk in model; over zorgvuldig hulpverleners en de drievoudige professionaliteit van maatschappelijk werkers*, Amsterdam, SWP.

Bouwkamp R. (1999) *Helen door Delen; Experientiële Interpersoonlijke Therapie. Theorie, methodiek, onderzoek*, Maarssen Elsevier / De Tijdstroom.

Bouwkamp R. & Vries, S. de (1992) *Handboek Psychosociale Therapie; Theorie en praktijk*, Amersfoort/Utrecht:, College-uitgevers NIZW.

Brunenberg, W., Neijmeijer, L. & Hutchemaekers, G. (1996) *Een verkennend onderzoek naar de persoon, werk en werkplek van maatschappelijk werkers in de gezondheidszorg*, Utrecht, NcGv,

Buitink, J. (1993) *Op één lijn; De hulpvraag, hulpverlening, organisatie, kwaliteit, imago en toekomst van het algemeen maatschappelijk werk in Nederland*, Utrecht, Uitgeverij SWP.

Donkers, G.L.A.M. (1999) *Methodiek maatschappelijk werk; Zelfregulering als agogisch reflectiekader*.

Ewijk, Hans van, Melief, Willem, Roes, Theo & Vliet, Katja van (2003), *Onderzoeksprogramma voor het Maatschappelijk Werk*, Utrecht, NVMW.

Flikweert, Meta, Melief, Willem, Broenink, Norbert & Mak, Jodi (bij 2 rapporten) (In wisselende samenstellingen) (2001/2002), *Sater: de stem van de gebruiker. Cliënten over de hulpverlening bij Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg; Maatschappelijk Werk Leiden; De Vierstroom; De NoorderMaat Drenthe* (5 afzonderlijke rapporten), Utrecht, Verwey-Jonker.

Flikweert, M., Mak, J., Kromontono, E., Melief W. & Laan, G. van der (2002) *De uitkomsten van de hulpverlening van MJD Groningen. Een onderzoek naar de ervaren opbrengsten en tevredenheid van de cliënten van de eerste opvang en het maatschappelijke werk*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.

Flikweert, M.W.M & Melief, W.B.A.M. (1998) *Structureel inschakelen van ziekenhuis maatschappelijk werk voor kankerpatiënten die op de polikliniek behandeld worden*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.

Flikweert, M. & Melief, W. (1999) *Cliënten over het maatschappelijk werk*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.

Fuite, D. (2003), *Rapportage Rekenschap; Proeftuin voor het meten en vergelijken van prestaties in het AMW; Burgers op zoek naar kosteneffectiviteit*; Stichting Rekenschap.

Functieprofiel Schoolmaatschappelijk Werk in het Voortgezet Onderwijs (z.j.) Rotterdam, Ichtus Hogeschool.

Garretsen, Henk, Rodenburg, Gerda & Bongers, Inge (2003) 'Evidence-based werken in de welzijnssector', *Sociale Interventie*, jrg. 12, 2003/4.

Geerinck-Vercammen, C. R. (1998), *Met een goed gevoel; het rouwproces bij doodgeboorte, reductie in meerlingenzwangerschap en zwangerschapsafbreking na prenatale diagnostiek in relatie tot de rol van de professionele begeleiders, in het bijzonder de maatschappelijk werker*, proefschrift, Leiden.

Goudriaan, I & Jabaaij, L. (1999) *De medisch-maatschappelijk werker in het algemeen ziekenhuis; een praktijkstudie naar de functie-uitvoering van medisch-maatschappelijk werkers en waardering daarvan door patiënten*, Utrecht, Trimbos Instituut.

Haas, Leon de (2002) "*Aan beide zijden van de voordeur*", Utrecht, MO groep.

HKZ Model (2002). *Organisaties Algemeen Maatschappelijk Werk; Certificeringsschema versie 2002*, Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector

s'Jacob, R., Melief, W. & Broenink, N, (1997) *Maatschappelijk belang van het Algemeen Maatschappelijk Werk*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.

Joenje, R. & Laan, G. van der (2001), 'Een weg naar methodiekontwikkeling', *SPH, Tijdschrift voor sociaal pedagogische hulpverlening*, april 2001.

Kemp, R.A.T. de, Veerman, J.W. & Brink, L.T. ten (1998) *Families First*, Utrecht, NIZW.

Krechting, Lous & Menger, Anneke (2003) 'Effectieve reclasseringsinterventies', *Sociale Interventie*, jrg. 12, 2003/4.

- Laan, Geert van der (1990) *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk*, Utrecht, SWP.
- Laan, Geert van der, (1993) 'De communicatieve kwaliteit van handelingsonderzoek' in Boog, B. et al. (red.) *De actualiteit van handelingsonderzoek*, Tilburg, Tilburg University Press.
- Laan, G. van der (1995) *Leren van gevallen; over het nut van de reconstructie van casuïstiek voor praktijk en wetenschap*, oratie, Utrecht, Marie-Kamphuis Stichting, Universiteit Utrecht.
- Laan, G. van der (1997) 'Activering van het maatschappelijk werk' *Tijdschrift Arbeid en Bewijstzijn*, Jrg. 19 3 / 4, februari 1997.
- Laan, G. van der (2000a) 'Social Work in the Netherlands' in Adams, A, Erath, P. & Shardlow, S. (eds), *Fundamentals of Social Work in Selected European Countries*, Dorset, Russel House Publishing.
- Laan, G. van der (2000b), 'Hulpverlening in de marge; enige werkzame bestanddelen van methodisch handelen', *Sociale Interventie*, 2000/1.
- Laan, Geert van der, (2003) 'De professional als expert in practice-based evidence', *Sociale Interventie*, jrg. 12, 2003/4 .
- Laan, G. van der, Plemper, E, & Flikweert, Meta (2003) *Vraaggericht werken door Sociaal Pedagogische Diensten*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Melief, Willem (2002) *Towards measuring learning experiences as outcomes of psychosocial intervention in social work*, paper presented at the 4th International Conference on Evaluation of Practice, Tampere, Finland, 4-6 July, 2002.
- Melief, Willem, (2003) 'Evidence based practice in sociale interventie', *Sociale Interventie*, jrg 12 2003/4.
- Melief, W., Flikweert, M. & Broenink, N. (2002) 'Heeft u er wat aan gehad? Bent u tevreden?' *Cliëntenraadpleging met het SATER-systeem in het maatschappelijk werk*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Melief, Willem & Flikweert, Meta (2003) 'De spanning tussen empirie en norm. Een vergelijking van de maatschappelijk werk praktijk met professionele methodische opvattingen', in Plemper, Esther, Laan, Geert van der & Vliet, Katja van (red.) *Passie voor professionaliteit; Onderzoek naar professionele handelingsruimte en vraaggerichtheid*, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Oosterik, H., Bosmans, E. & Timmer, S (1997) *Op weg naar certificering....., Taken en beroepskwalificaties van de psychiatisch maatschappelijk werker*, Utrecht, NVMW.
- Perspectief in Jeugdreclassering, Missie en Methodische Uitgangspunten*, (2002) Utrecht, Vedio, Reid, William J. & Shyne, Ann W. (1969) *Brief and extended casework*, New York, Columbia University Press.
- Riet, Nora van (1997), *Groepswork in het maatschappelijk werk*, Assen, Van Gorcum/Dekker & van de Vegt.

- Riet N. van (red.) & Jongman H. (2003).. *Maatschappelijk Werk; Doelgroepen en Werkvelden*, Groningen/Houten, Wolters-Noordhoff.
- Riet N. van & Wouters H. (1997), *Helpen = leren; emanciperende hulpverlening als methode van het maatschappelijk werk*, Assen, Van Gorcum.
- Roes, Theo, (2003), *Ontwikkeling onderzoeksprogramma maatschappelijk werk; Notitie van NVMW ten behoeve van overleg met NIZW en VJI*, Utrecht, 15 januari 2003, NVMW.
- Scalonge, N. (1999) *Schoolmaatschappelijk werken; School en ouders in het primair onderwijs*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum
- Scholte, M. (1999) *Hulpverlening in Beeld; Handleiding NIZW Volgstelsel voor het Algemeen Maatschappelijk Werk*, Utrecht, NIZW
- Scholte, M. & Splunteren, P. van (1995a) *Wegen en overwegen; Handleiding Intake Maatschappelijk Werk*, Utrecht NIZW
- Scholte, M. & Splunteren, P. van (1995b) *Werkers aan het woord; Verslag van een evaluatie-onderzoek naar de toepasbaarheid van een nieuwe intakeprocedure in het maatschappelijk werk*, Utrecht, NIZW.
- Scholte, M. & Splunteren, P. van, (1996) *Opgelet! Systematisch signaleren in het maatschappelijk werk*, Utrecht, NIZW.
- Sluijs, E.M. & Wagner, C. (2001) *Kwaliteitszorg in het Algemeen Werk: De stand van Zaken in 2001* Utrecht, Nivel.
- Snellen, A. (2000), *Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk: een eclecticisch-integratieve aanpak*, Bussum, Coutinho.
- Stouw, G. van der (red), Belt, T. van den, Jongman, H. & Waversveld, G. van (1999), *Maatschappelijk werk, Inleiding in theorie en praktijk*, Groningen, Wolters Noordhoff .
- Verhaak, P., Bruin, A. de, Bakker, R. & Mareé J. (1997), *Het Algemeen maatschappelijk werk in de 1e-lijns GGZ*, Utrecht:, Nivel.
- Verhaak, P.F.M., Zantinge, E.M. & Boer, M.E. de, (g.j., ±2003) *GGZ-consultaties aan de eerstelijnszorg, (Registratie 2000 – 2002)*, Utrecht, Nivel.
- Vliet, K. van, Duyvendak, J.W., Boonstra, N. & Plemper, E. (2004) *Toekomstverkenning ten behoeve van een beroepsstructuur in zorg en welzijn*. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.

Samenvatting

Het Verwey-Jonker Instituut heeft een inventariserende (literatuur)studie uitgevoerd naar de stand van zaken van onderzoek en op onderzoek gebaseerde instrumentontwikkeling op het terrein van het maatschappelijk werk. Deze studie kwam voort uit de aanbevelingen van een door de Vereniging van Maatschappelijk Werkers, het NIZW en het Verwey-Jonker Instituut geschreven voorstel voor een onderzoeks- en ontwikkelingsprogramma voor het maatschappelijk werk. Dit programma richt zich op de feitelijke beroepsuitoefening van de maatschappelijk werkers en op de uitkomsten daarvan voor zowel de gebruikers als voor de samenleving. Daarnaast besteedt het programma ook aandacht aan de positie van het maatschappelijk werk temidden van andere beroepen en op de specifieke deskundigheden van maatschappelijk werkers.

In de rapportage 'Onderzoek naar het maatschappelijk werk' wordt van de inventariserende studie verslag gedaan. Vanwege het bescheiden budget dat hiervoor beschikbaar was, werd de inventarisatie beperkt tot twee terreinen: Nederlandse onderzoekspublicaties vanaf ongeveer 1995 en een selectie van de daarbij behorende achtergrondliteratuur.

Uit de inventarisatie bleek dat de hoeveelheid onderzoek naar de beroepsuitoefening zeer beperkt is. Er werden drie clusters gevonden:

- onderzoek naar grondslagen gebaseerd op eerder en elders verzameld empirisch materiaal;
- onderzoek naar de positie van het maatschappelijk werk, met name in de gezondheidszorg;
- onderzoek naar uitkomsten, toegespitst op de door gebruikers en andere partijen ervaren baten.

Het onderzoek op deze terreinen is echter mondjesmaat. Wel kwam naar voren dat in het buitenland een veel uitgebreidere onderzoeksliteratuur naar de beroepsuitoefening bestaat. Op aanverwante terreinen, zoals de klinische psychologie en psychotherapie, is ook in eigen land meer voorhanden. Daarnaast is veel achtergrondliteratuur (beschrijvend, opiniërend) gevonden, waarvan in de rapportage een selectie is opgenomen.

Mede op basis van een bijeenkomst met deskundigen (professionals, opleiders, onderzoekers en anderen) zijn de volgende belangrijke hoofdprioriteiten voor het onderzoeksprogramma geformuleerd. Onderzoek naar:

- hulpvragen en de relatie daarvan met het hulpaanbod;
- de inhoud van het hulpverleningsproces;
- uitkomsten en de relatie daarvan met de feitelijke interventies;

- de plaats van het maatschappelijk werk temidden van andere beroepen en de daarbij passende deskundigheid.

In de rapportage worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Vul de inventarisatie verder aan met een uitgebreide studie waarin de buitenlandse literatuur en die op aanverwante velden centraal staat.
- Concentreer uitvoerend onderzoek in de eerste plaats op onderzoek naar uitkomsten, waarvoor nu veel draagvlak is. Dergelijk onderzoek zal bovendien onderzoek naar elementen en processen van interventie oproepen, vooral waar uitkomstonderzoek uitloopt op het ontwikkelen van *evidence based good practices*.

Een andere conclusie is dat het noodzakelijk zal zijn een onderzoekscultuur in het maatschappelijk werk (de agogische beroepen) op te bouwen door een gezamenlijke inzet van alle betrokken partijen (professionals, instellingen, onderzoeksinstituten, opleidingen en de overheid). Voorts zou een of andere vorm van onderzoeksprogrammering en centrale distributie van kennis moeten worden gerealiseerd. Voor het vinden van de noodzakelijke financiering is het wellicht mogelijk om onderzoek, dat om andere redenen ook al gewenst is, eveneens onder de auspiciën van het programma te laten uitvoeren.

Bijlage

Orderingscategorieën literatuurdatbasis

Deze bijlage bevat een rubrieken- en categorieënordening die in eerste instantie was opgesteld om literatuur over onderzoek en achtergrondpublicaties ten aanzien van maatschappelijk werk te ordenen. Door de beperkte oogst van de literatuursearch is in de rapportage slechts een beperkt deel van die indeling gebruikt. Wel kan de indeling als basis dienen voor een literatuurdatbasis voor het maatschappelijk werk (of met enige uitbreiding de agogische beroepen)

Toelichting

De opbouw van de indeling is hiërarchisch. Wat de inhoud betreft de inhoud zijn er maar weinig hoofdrubrieken met veel onderdelen.

De indeling is empirisch. Bijna alle rubrieken zijn gevonden bij het vluchtig scannen van de literatuur (erg veel dubbel). Soms is een onderrubriek toegevoegd, omdat het bijna zeker is dat daar ooit wel eens iets over is geschreven of geschreven zou moeten zijn zonder dat dit in een eerste scan te voorschijn komt.

Het lijstje met speciale velden is erg lang, maar dat komt omdat maatschappelijk werk ook op erg veel velden voorkomt. De NVMW wil zich op het vak in het algemeen richten maar men heeft ook het inzicht dat het werk juist in zijn diversiteit allerlei specifieke aspecten, maar ook kansen heeft.

Dwars door alles heen loopt de ouderdom van een publicatie. We stellen voor niet te ver terug te gaan, maar waarschijnlijk zal blijken dat er over veel onderwerpen eigenlijk alleen oude teksten zijn. Wellicht is het dan goed toch iets daarvan op te nemen met de aantekening dat dat ongeveer het laatste is wat er verschenen is. Daarnaast zijn er een aantal 'oerteksten', die het basismateriaal vormen, omdat er daarna niets beters is verschenen. Weliswaar komt zo'n tekst wellicht boven in nieuwere publicaties, maar de originelen mogen dan niet ontbreken.

De drie hoofdonderdelen zijn dimensies die zich laten kruisen, waardoor bijna iedere publicatie zich laat rubriceren op inhoud, veld en aard.

Bij bijna ieder onderwerp kunnen we een onderscheid maken tussen onderzoekspublicaties met empirische dataverzameling als basis; inhoudelijke beschouwingen (over hoe het te doen); en beleidsbeschouwingen en opinies over standpunten, maatregelen en regelgeving.

Rubrieken en categorieën

Inhoud

- I** Geschiedenis
- II** Gebruikersvisie/vraagkant/behoefte
- III** Opleiding
 - A Criteria Methodiek
 - B Nascholing
- IV** Organisatie en beleid
 - A Bedrijfsvoering
 - B Bereik, nu en in de toekomst
 - C Functies/doelen
 - D Innovatie
 - E Kwaliteit/certificering
 - F Landelijke kerncijfers (CBS, SCP, AMW databank)
 - G Vrijgevestigd / consultancy
- V** Professionaliteit/professionele expertise
 - A Arrangement
 - 1) Individuele behandeling/Casework
 - 2) Groepswork
 - 3) Gezinsbehandeling/systeembehandeling
 - B Beroepsprofiel
 - C Competenties
 - D Doelen
 - E Ethiek & omgang met privacy (inclusief misbruik door m.w.'s)
 - F Grondslagen/legitimatie
 - G Innovatie
 - H Methodiek/processen
 - 1) Conflicthantering
 - 2) Diagnostiek Info en advies
 - 3) Intake
 - 4) Kortlopend
 - 5) Praktische hulp/schuldhelpverlening
 - 6) Procesmatig
 - I Oriëntatie
 - 1) Bemoeizorg
 - 2) Eclectisch - integratief
 - 3) Emancipatorische hulpverlening
 - 4) Groeizorg
 - 5) Psychosociaal
 - 6) Taakgericht
 - J Verzakelijking
 - K Voorwaardelijke hulpverlening
- VI** Uitkomsten/accountability/monitoring
 - A Benaderingen
 - 1) Ervaren baat / tevredenheid
 - 2) Evidence based practice
 - 3) Performance measurement
 - 4) Result based accountability
 - B Instrumentarium
 - C Monitoring/registratiesystemen
 - D Niveau van uitkomsten
 - 1) Micro Individuen / primaire leefeenheden

- 2) Meso Buurt / lokale samenleving
- 3) Macro / samenleving

Velden

Speciale velden waarop maatschappelijk werk actief is, zijn soms ook reden voor aparte organisaties (reclassering bijv.) en soms voor aparte units in anders gerichte organisaties (ziekenhuis m.w.). Soms gaat het alleen om een onderscheid dat te maken heeft met specialistische vaardigheden en/of specifieke veldcontacten en netwerken (schuldhulpverlening). De literatuur is dan ook navenant. Soms gaat het over specifieke organisatorische problemen en inbedding, soms ook om specifieke methodiek-geöriënteerde stukken en/of stukken gericht op de specifiek nodige achtergrondkennis.

- I** Algemeen
- II** Agrariërs
- III** AMW
- IV** Aids
- V** Allochtonen/culturele minderheden
- VI** AMW
- VII** Arbeidsongeschikten/WAO'ers / reïntegratie
- VIII** Bedrijfs m.w.
- IX** Bijstand m.w.
- X** Financiële/schuldhulpverlening
- XI** Gehandicapten
 - A Doven
 - B Verstandelijk gehandicapten
- XII** Gender / Homoseksualiteit / Lesbiciteit
- XIII** Gezondheidszorg
 - A Eerste lijn
 - B Intramuraal
 - 1) Ziekenhuis MW
 - 2) Verpleeghuis MW
- XIV** GGZ
- XV** Huwelijk en echtscheiding
- XVI** Jeugdhulpverlening
- XVII** Kindermishandeling
- XVIII** Kinderopvang
- XIX** Maatschappelijke Opvang
- XX** Maatschappelijk juridisch
- XXI** Mediation, met name bij echtscheiding en omgangsregelingen
- XXII** Opvoeding
- XXIII** Ouderen
- XXIV** Prostitutie
- XXV** Raadslieden
- XXVI** Reclassering / gevangeniswezen
- XXVII** Rouwhulpverlening
- XXVIII** School m.w.
- XXIX** Schuldhulpverlening
- XXX** Seksueel geweld
- XXXI** Slachtoffer / dader hulpverlening
- XXXII** Stervensbegeleiding en euthanasie
- XXXIII** Thuiszorg
- XXXIV** Vluchtelingen en asielzoekers

XXXV Vrouwen- / mannenhulpverlening

Aard publicatie

- I Onderzoek
 - A Empirische studie
 - B Review van empirische studies
 - C Instrumentontwikkeling
 - D Methodologie
- II Methodisch, gericht op hoe het moet
- III Beschouwend, stellingnemend

Willem Melief, 3 december 2003

Bijlage Overzicht Cliëntentevredendheidsmetingen 1980-1999

De tabel is afkomstig uit een overzichtstudie naar onderzoek waarin cliëntenmeningen over maatschappelijk werk aan de orde kwamen (Flikweert & Melief, 1999)

Overzicht gebruikte cliëntentevredenheidsmetingen 1980 – 1999 in Nederland



	Stikker, 1980	Fiselier, 1983	Ceelen, 1987	Plomp, 1988	Goewie, 1989	Bokkerink, 1990
1. Instelling, werksoort	AMW	AMW	AKK	AMW	AMW, RIAGG, instellingen voor gezinsverzorging, gezondheidscentra, GSD	AMW
2. (voor dit onderzoek meest relevante) Vraagstelling	-Wat is de visie van de cliënt en de maatschappelijk werker op het hulpverleningscontact?	-Welke opvattingen hanteren hulpvrager en hulpverlener over de verleende hulp? -Welke oordelen hanteren hulpvrager en hulpverlener over de verleende hulp?	Hoe is de beleving en ervaring van AKK-clieñten, met betrekking tot het door hen doorgemaakte hulpverleningsproces?	-In welke mate stemde de ondervonden hulp van de maatschappelijk werker overeen met de wensen van de cliënten? -In welke mate vonden de cliënten dat zij geholpen waren door het AMW?	-bij welke aspecten in de hulpverlening bestaat er ontevredenheid bij cliënten? -wat is de inhoud van de ingediende klachten? -hoe worden de klachten afgehandeld en met welk resultaat?	Wat zijn de effecten van het wijk-maatschappelijk werk van de RIMW te Oss en wat voor effect heeft het werk op de langere termijn?
3. Onderzoeksgroep(en)	24 maatschappelijk werkers 43 cliënten.	148 cliënten, 148 maatschappelijk werkers.	13 cliënten.	Team A 45 cliënten, team B 40 cliënten.	404 cliënten, waarvan 62 cliënten van het AMW.	229 cliënten.
4. Onderzoeksmethode	Kwalitatief. Aan de hand van mondelinge vraaggesprekken met topiclist worden procesbeschrijvingen geconstrueerd.	Kwantitatief, m.b.v mondelinge enquetes.	Kwalitatief, m.b.v. naturalistisch onderzoek wordt gebruik gemaakt van open interviews (cliënt verteld zijn verhaal waarin alleen onderwerpen aan de orde komen die cliënt relevant acht) met een exploratief karakter.	Kwantitatief m.b.v. schriftelijke enquête.	Exploratief onderzoek.	Evaluatie-onderzoek Schriftelijke enquête aan de hand van Client Satisfaction Questionnaire
5. Resultaat	Meeste cliënten tevreden over hulpverlening en hulpverleners. Overgrote meerderheid noemde meer dan één resultaat, waarbij aangegeven werd dat de hulpverlening oorzaak was van wat er bereikt werd.	Er zijn duidelijke aanwijzingen dat cliënten en maatschappelijk werkers lang niet altijd gelijklopende opvattingen hebben over de hulpvraag en de verleende hulp.	De hulpverlening die het AKK biedt wordt als ondersteunend ervaren. Deze sluit aan bij de op dat moment bestaande problemen en treedt snel in werking. Onder invloed van het AKK verloopt de hulpverlening bij andere instanties meer volgens de regels en is persoonlijker.	76% had een hoge waardering voor de MW'ers, 5% een lage. Cliënten laten waardering maar ten dele afhangen van hun concrete ervaringen in de hulpverlening t.a.v. ondervonden hulp en gerealiseerde probleemoplossing. Kwaliteit van de relatie is van belang.	Ongeveer 80% is tevreden, 20% heeft kritiek op hulpverlening. Vergeleken met andere soorten hulpverlening is het percentage ontevreden cliënten een stuk lager bij het maatschappelijk werk.	77% van de cliënten is (zeer) tevreden, 10% (zeer) ontevreden over het maatschappelijk werk.

Overzicht gebruikte cliëntentevredenheidsmetingen 1980 – 1999 in Nederland

Auteur	Hoogsma, 1990	Deug, 1990	Goudzwaard, 1991	Wierdsma, 1993	Voerman, 1993	Melief, 1994
1. Instelling, werksoort	RIAGG	Ambulante + residentiële hulpverlening voor Turkse en Mar. meisjes en vrouwen die seksueel geweld hebben meegemaakt.	Vrouwenhulpverlening	Crisisopvangcentra	AMW	ZMW
2. (voor dit onderzoek meest relevante) Vraagstelling	-Wat is de mening van de cliënten over de hulpverlening van de RIAGG?	-Welke problemen doen zich voor in de hulpverlening -Aan wat voor soort hulpverlening bestaat behoefte.	Wat is de mate van tevredenheid over de vrouwenhulpverlening.	-Hoe is de hulpverlening door cliënten ervaren? -In hoeverre zijn de problemen opgelost?	Wat zijn de verwachtingen, wensen en ervaringen van mediterrane migranten in Helmond ten aanzien van het Algemeen Maatschappelijk werk aldaar?	-Hoe waarden cliënten de geboden (vroeg)hulpverlening?
3. Onderzoeksgroep(en)	130 cliënten van de afdeling psychotherapie en directieve therapie, 115 cliënten van de afdeling Ouderen.	18 Turkse en Marokkaanse vrouwen en meisjes die seksueel zijn misbruikt en 25 overwegend Turkse en Mar. hulpverleensters.	173 cliënten uit 20 verschillende organisaties op het gebied van vrouwen- of lesbische hulpverlening.	384 cliënten, verdeeld over verschillende crisiscentra in Rotterdam.	10 Turkse cliënten, 10 Marokkaanse cliënten.	148 cliënten, 5 MW'ers, 10 specialisten, 10 (hoofd)verpleegkundigen 7 managers.
4. Onderzoeksmethode	Kwantitatief, m.b.v. schriftelijke enquête.	Kwalitatief, d.m.v. diepte-interviews.	Kwantitatief, m.b.v. schriftelijke enquête.	Kwantitief m.b.v. schriftelijke enquête, waarin CSQ opgenomen.	Kwalitatief onderzoek d.m.v. diepte-interviews.	Kwantitatief onderzoek, d.m.v. telefonische enquête, aanvullend kwalitatief onderzoek d.m.v. diepte-interviews.
5. Resultaat	Van de eerste groep heeft 78% de hulp ontvangen die zij hoopten te krijgen en in 74% van de gevallen zijn de problemen verminderd. Bij de ouderen is 90% tevreden over de RIAGG-hulp, en heeft de hulpverlening bij 83% geholpen om beter met de problemen om te kunnen gaan.	Hulpverlening is voor veel vrouwen te instrumenteel van aard. Om een vertrouwensband te scheppen is er meer nodig dan alleen hulpverleningsgesprekken, Er zou ook meer aandacht moeten zijn voor het betrekken van familie bij de hulpverlening.	90% is het geheel of gedeeltelijk eens met de stelling dat 'Vrouwenhulpverlening enorm geholpen heeft'. Daardoor veel nagedacht over eigen gevoelens, inzicht gekregen in gedrag en diepere achtergronden van problemen.	10% tot 20% zegt dat de situatie enigszins of sterk is verbeterd. Bijna 75% is redelijk tot zeer tevreden over de hulpverlening Overwegend positieve ervaringen met hulpverleners. Enkele slechte ervaringen.	Een (krappe) meerderheid is tevreden over het AMW en de genoten hulpverlening. Ontevredenheid heeft vaak te maken met verkeerde verwachtingen over mogelijkheden AMW (het AMW is geen woningdistributieburo).	Nagenoeg alle cliënten waarden idee van standaard aanbod en zijn vol lof over wijze van hulpverlening door MW'ers. Als effect wordt genoemd: er weer tegen kunnen, situatie makkelijker kunnen verwerken, weer perspectief zien en beter met naasten de situatie kunnen delen, verwerken.

Overzicht gebruikte cliëntentevredenheidsmetingen 1980 – 1999 in Nederland

Auteur	Melief, 1994	Melief, 1994	Boon, 1995	Melief, 1995	Eijssens, 1997	S'Jacob, 1997
1. Instelling, werksoort	AMW	AMW	AMW	Stichting Dienstverlening Veteranen	AMW	AMW
2. (voor dit onderzoek meest relevante) Vraagstelling	In welke mate hebben cliënten met problemen samenhangend met langdurig/frequent ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid baat bij hulpverlening?	-Wat is het resultaat van de hulpverlening, gespecificeerd naar problematiek en aard van de hulpverlening? - Welke oordelen hebben de cliënten over de ondervonden hulpverlening in verband met bedoelde problemen?	Hoe wordt door ex-clieënten de ontvangen hulpverlening van het AMW beoordeeld?	Wat zijn de ervaringen en meningen van veteranen t.a.v. de ervaren dienst- en hulpverlening van de SVD?	Hoe goed voelt u zich door het Maatschappelijk Werk geholpen?	Leidt de hulp van het AMW aan individuele burgers tot resultaten die niet alleen ten goede komen aan de cliënten maar ook tot resultaten die beantwoorden aan beleidsdoelstellingen van de gemeentelijke en de rijksoverheid op het terrein van welzijn en zorg?
3. Onderzoeksgroep(en)	15 maatschappelijk werkers, 12 cliënten en 94 cliënten.	Fase I: groeps gesprekken met MW'ers Fase II: diepte-interviews met 12 cliënten Fase III: Gestructureerde vragenlijst, 94 cliënten.	217cliënten	Steekproeven: 106 veteranenpas-houders en 94 veteranen afdeling hulpverlening.	340 cliënten.	125 AMW cliënten, 47Mw'ers, 13 huisartsen.
4. Onderzoeksmethode	Inductieve benadering Groeps gesprek, open interviews, gestructureerde interviews.	Fase I en II kwalitatief, Fase III kwantitatief, waarbij uitgegaan werd van een inductieve benadering; elke volgende fase werd uitgewerkt aan de hand van uitkomsten voorgaande fase.	Retrospectief dwarsdoorsnede onderzoek Schriftelijke enquête.	Evaluatie-onderzoek Telefonische enquête.	Kwantitatief, mb.v. schriftelijke enquête.	Evaluatie-onderzoek Groeps gesprekken, mondelinge interviews, gestructureerde telefonische interviews.
5. Resultaat	80 a 90 % van de cliënten vindt dat het maatschappelijk werk goed tot zeer goed werk heeft verricht. Veel vooruitgang geconstateerd in verschillende aspecten van het persoonlijk functioneren.	80 tot 90% van de respondenten vond dat het maatschappelijk werk goed tot zeer goed had gewerkt. 21 respondenten weer aan het werk, het maatschappelijk werk had daar meestal positieve invloed op. Meeste cliënten rapporteerden vooruitgang in persoonlijk functioneren.	81-89% oordeelt positief over Mw'er. 82% tevreden met hulpverlening. 15% van cliënten stopt op eigen initiatief hulpverlening op grond van negatieve ervaringen.	Bij 57% werd er een gehele of gedeeltelijke oplossing van het probleem gerealiseerd.	87% voelt zich voldoende tot goed geholpen. Gemiddeld wordt de hulpverlening gewaardeerd met een 7,4. Tevredenheid op praktisch organisatorisch gebied is beduidend minder (variërend tussen 54% en 83%) dan scores over hulp zelf (variërend tussen 83% en 96%).	Merendeel cliënten ervaart er beter aan toe te zijn: minder persoonlijke problemen, functioneren beter in thuis- en werksituatie, kunnen beter beroep doen op sociaal netwerk, zijn zelfredzamer geworden.

Overzicht gebruikte cliëntentevredenheidsmetingen 1980 – 1999 in Nederland

Auteur	Melief, 1998	Tjeerdsma, 1998	Flikweert, 1999	Jonker, 1999
1. Instelling, werksoort	Stichting Dienstverlening Veteranen	SPD	ZMW bij kankerpatiënten die op poliklinieken behandeld worden	AMW
2. (voor dit onderzoek meest relevante) Vraagstelling	-Wat is het gebruik van het aanbod van de SVD en hoe wordt dit gewaardeerd?	-Wat is de mate van tevredenheid onder cliënten (en hun naaste omgeving) over de dienst- en hulpverlening van de SPD?	-Hoe waarderen cliënten de geboden (vroeg)hulpverlening?	Welke factoren hebben invloed op de mate van tevredenheid van AMW-clieënten?
3. Onderzoeksgroep(en)	302 veteranen verdeeld over 4 deelsteekproeven verdeeld naar leeftijd en de al dan niet ontvangen hulp ontvingen.	Huidige-; niet actieve- en uitgeschreven cliënten, en hun naaste omgeving. In totaal 25 personen.	42 cliënten in de voormeting, 37 in de nameting. Betrokken ZMW'ers en specialisten.	61 cliënten
4. Onderzoeksmethode	Kwantitatief, m.b.v. telefonische enquête.	Kwalitatief, m.b.v. diepte-interviews.	Kwantitatief, m.b.v. telefonische enquetes. En aanvullend kwalitatief, m.b.v. diepte interviews.	Kwantitatief, m.b.v. mondelinge interviews (51) en schriftelijke enquetes (10).
5. Resultaat	Bij 66% van de veteranen leidde de hulp tot gehele/gedeeltelijke oplossing, of veranderde er niets aan de problemen, maar had men geleerd met een niet veranderende realiteit om te gaan. 84% was tevreden over de hulp die men had ervaren en over het optreden van de consulenten.	Over MW zijn cliënten tevreden tot zeer tevreden. Minder tevredenheid over de zorgconsulenten; er bestaat vaak een kloof tussen vraag en antwoord. Ook andere omgevingsfactoren spelen hierbij een rol.	Cliënten die deze vorm van hulpverlening aangeboden is, waarderen deze unaniem. Er moet echter het een en ander aan de structurele voorwaarden worden voldaan alvorens experiment geïmplementeerd kan worden.	89% beoordeelde de hulpverlening 93% voelt zich goed begrepen door de MW'er. 77% van de cliënten heeft geleerd om op een goede manier met hun problemen om te gaan.

Bijlage

Verslag Expertmeeting 16-02-2004

Aanwezig: Nora van Riet, Roel Bouwkamp, Lou Jagt, Geert van der Laan, Paul Vlaar, Lies Schilder, Marcel Spierts, Christine Geerinck-Vercammen, Theo Roes, Rietje Meijer, Kitty Kwakman, Gerard van Rienen, Annelies Sturm, Christiane Vermunt, Margot Scholte, Hans van Ewijk, Katja van Vliet, Willem Melief, Meta Flikweert

Bevindingen onderzoek

Zie hand-out. Algemene conclusie is dat er veel beschrijvingen bestaan over de verschillende contexten waarbinnen maatschappelijk werkers werkzaam zijn. Maatschappelijk werkers beschrijven (te) weinig wat zij in hun dagelijkse praktijk doen. Er is weinig empirisch onderzoek over toegepaste methodieken en uitkomsten van hulpverlening. Effectiviteitsstudies zijn zeldzaam.

Conclusies

- Zicht krijgen op de (trends in) hulpvragen en de achterliggende sociale problemen van cliënten waarmee maatschappelijk werkers geconfronteerd worden. Het beleid van instellingen moet aansluiten bij de hulpvraag van cliënten.
- Welke activiteiten en methodieken worden gekoppeld aan de hulpvragen? Methoden moeten goed beschreven worden en getoetst moet worden of maatschappelijk werkers deze ook daadwerkelijk hanteren zoals ze beschreven zijn.
- Onderzocht moet worden welke resultaten het handelen van de maatschappelijk werkers heeft. Zijn de resultaten een direct effect van de methodiek of elementen van het beroepsmatig handelen en/of gerelateerd aan andere factoren? Van enkele geselecteerde methodieken (veel gebruikt in het maatschappelijk werk, waarvan de principes en kenmerken goed zijn omschreven + toetsbaar) kan onderzocht worden wat de effectiviteit is.
- Aandacht voor kennis vergaren en hoe deze kennis verder over te brengen. Koppelen aan innovatie en deskundigheidsbevordering. Hierbij komen twee aspecten aan de orde:
 - * Hoe is het in de praktijk geregeld?
 - * Hoe brengen we kennis naar de praktijk?
- Hoe is de relatie tussen maatschappelijk werk en de naastgelegen beroepen? Er moet verder nagedacht worden over hoe beroepsbeoefenaren bij dit soort onderzoeks- en ontwikkelingstrajecten betrokken kunnen worden.
- Wat zijn de optimale randvoorwaarden voor een meerjarig onderzoeksprogramma? Proberen aan te sluiten bij bestaande activiteiten.

Aanvullende opmerkingen:

Algemeen

- Naar aanleiding van de inventarisatie moet nagegaan worden of de geformuleerde vraagstellingen de juiste vraagstellingen blijken te zijn. Daarna moet een prioritering volgen.
- Publicatie van Van der Stouw is inmiddels gedateerd, kan uit het bestand.
- Ook vanuit andere perspectieven zal bekeken worden wat interessant is om te onderzoeken.
- Er kan een ronde gehouden worden bij de instellingen: wat vinden zij maatschappelijk relevante onderwerpen om te onderzoeken? Wat zijn vragen die leven in de praktijk? Waar lopen maatschappelijk werkers (probleemeigenaren) in de dagelijkse praktijk tegenaan?
- Hoewel er door MW'ers zelf niet veel onderzoek gedaan wordt en zij niet veel beschrijven wat zij in de praktijk doen, bestaat er wel een schat aan kennis onder hen over wat werkt in de praktijk. Zij kunnen daarover door onderzoekers bevraagd worden.
- In het onderzoeksprogramma dient een confrontatie / wisselwerking te zijn van 'binnenkennis' van maatschappelijk werkers en 'buiten kennis' van anderen die over het maatschappelijk werk denken en schrijven.
- Effectiviteitsvraag levert zowel legitimatie van het werk als het versterken van de eigen positie en dient als basis voor praktijkvernieuwing.
- Kijk naar de logica van de markt (naast de professionele invalshoek bestaat deze ook uit hulp van familierelaties, mantelzorg, zelfhulp etc.).
- De hulpverleningspraktijk slokt vaak alle tijd van de MW'er op. Weinig tijd voor onderzoek en reflectie. Twee manieren om dit te ondervangen zijn genoemd. 1. De toetsgroep. Een groep waarin vragen gesteld kunnen worden, waarbij één iemand deze vragen probeert te beantwoorden d.m.v. externe kennis, raadplegen van databestanden, etc.. 2. DOBBI (Door onderlinge Bespreking Beter Inzicht) uitwisseling van casuïstiek waardoor deskundigheidsbevordering plaatsvond.
- Er gaat veel tijd zitten in het mobiliseren van maatschappelijk werkers voor bijv. de participatie in panels of onderzoek. MW'ers moeten direct persoonlijk nut ervaren voor hun input (bijv. vermelding van naam in publicatie, registerpunten). Daarnaast moet men op directie- en managementniveau uitdragen dat kennisopbouw en verspreiding van belang is. De boodschap moet zijn dat mensen uit de praktijk ook bij kunnen dragen aan en verantwoordelijk zijn voor kennisopbouw. Eerst onderzoeken hoe zij gestimuleerd kunnen worden hun bijdrage te leveren. Ook Hogescholen hebben er belang bij dat hun naam verbonden wordt aan onderzoek; dit werkt statusverhogend. Door deskundigheidsbevordering en innovatie op te nemen in de integrale kostprijs kan hier ruimte voor vrijgemaakt worden in het werk. Dit vormt de legitimatie om het beroep verder te ontwikkelen d.m.v. deskundigheidsbevordering en participatie in onderzoek. De invoering van bachelor/master structuur biedt kansen om het beroep zowel onderzoeksmatig als theoretisch op een hoger niveau te tillen. Dit gebeurt ook door de inzet van lectoren en kenniskringen op Hogescholen en door verschillende universitaire vakgroepen.
- In Casusconsult wordt de casuïstiek per geval centraal gesteld. Uitgangspunt is om de MW'er casusgeleid te faciliteren. Daarbij blijkt het moeilijk voor MW'ers om een goede casusanalyse te maken. Bij onderzoek en ontwikkeling van instrumenten is van belang dat het op de werkvloer landt. Kennis moet omgezet worden in handelen. Geldt ook andersom: handelen moet omgezet worden in kennis.

- Oud geld en onderzoek effectiever gebruiken. Het NWO (en ZONMW) organiseren gebruikersdagen, zoeken onderzoekers om nieuwe gebruikers van bestaande data te vinden, verlenen abonnementen om data te hergebruiken.

Aanvullende publicaties

- Van Lies Schilder krijgen de onderzoekers een overzicht van wat op dit moment als basisliteratuur gebruikt wordt in de opleiding. Nagegaan moet worden wat in andere opleidingen als basisliteratuur geldt. Margot Scholte zal informatie geven over literatuur die 3 jaar geleden werd gebruikt.
- Meer over genderspecifieke benadering, politiserende hulpverlening, signalering, casemanagement en RET.
- Op het gebied van taakgerichte hulpverlening is in 30 jaar een cumulatie van kennis opgebouwd. In Nederland is deze methodiek uitvoerig beschreven maar heeft geen effectonderzoek plaatsgevonden. In buitenlandse wetenschappelijke studies is daar wel onderzoek naar gedaan.
- Artikel Maatwerk over MW'er als praktijkonderzoeker. In de praktijk kan de MW'er deze competentie vaak niet kwijt.
- Herman Baas, Sociale netwerkanalyse. Vanuit een empirische benadering is onderzocht hoe je d.m.v. een netwerkanalyse de risico's kan inschatten op recidive. Aan de hand van deze opgebouwde kennis worden reclasseringswerkers getraind.
- Publicaties Geert van der Laan

Onderzoeksthema's

- Welke instrumenten/ methodieken hanteren maatschappelijk werkers. Vaak een persoonlijke, subjectieve zaak van de maatschappelijk werker zelf. Blijft situationeel. Weinig over beschreven. Cumulatie van kennis en reflectie op handelen blijft uit. Maatschappelijk werkers moeten verantwoording kunnen afleggen over welke methode zij gebruiken bij welke problematiek.
- In het BMW bestaat onduidelijkheid over eigen rol. Een deel is van mening dat zij specifiek optreden als belangenbehartiger van de werknemer, anderen zijn van mening dat een neutrale opstelling vereist is. Dit verschil in visie maakt veel uit voor de manier van werken (en de resultaten die daarmee bereikt kunnen worden).
- In het BMW worden nu 2 methoden aangeleerd en aangeboden. Hoe effectief zijn deze twee methoden, hoe snel zijn werknemers geholpen, wat zijn de kosten en wat leveren beide methoden op?
- Onderzoek naar deskundigheidsbevordering: wat gebeurt er op dit gebied en wat levert dat op? Wat is de effectiviteit van nascholing, welke middelen werken? Hoe verhouden deskundigheidsbevordering en innovatie zich tot elkaar? Hoe ziet coaching van werkprocessen eruit?
- Hoe spelen innovatieve projecten in op actuele hulpvragen?
- Invloed van externe belangen en beleid op de uitvoering en de uitkomsten van hulpverlening (vb.: hulpverlening aan verstandelijk gehandicapten mag nu maximaal 20 uur omvatten; ZMW waarbij de opnameduur steeds korter wordt wat van invloed is op de periode van hulpverlening).
- Beroepstrots. Het bewustzijn van maatschappelijk werkers lijkt te ontbreken ('waarom trekken zij hun bek niet open?' Momenteel worden kernkwaliteiten en effectiviteit extern gedefinieerd in andere taal dan die van de MW'er zelf. Dat maakt hem/haar onzeker. Ook raakt hij vaak bekneld in de condities die gedefinieerd zijn door anderen waaronder hij zijn werk moet doen).
- In de welzijnssector komen nieuwe vragen en zij worden vaak door het beleid op een andere manier geformuleerd dan door de professionals. Er moet een

schakeling plaatsvinden om deze beleidstaal te vertalen: welke professionele antwoorden geeft het maatschappelijk werk anno 2004?

- Besteed ook aandacht aan historisch onderzoek. Er is veel informatie te vinden in het Marie Kamphuis archief (ordening van het Marie Kamphuis archief heeft prioriteit!). Ook de twee publicaties in het kader van het honderdjarig bestaan van het maatschappelijk werk bieden een goed historisch overzicht.
- De toenemende MBO-isering van het maatschappelijk werk. Hoe is het gesteld met het HBO-niveau van het maatschappelijk werk? Aan dit punt wordt toegevoegd dat we meer naar het systeem van objectieve niveaubepaling toe moeten werken: wat doen maatschappelijk werkers in de praktijk? In de Jeugdzorg is dergelijk onderzoek al verricht. Dergelijk onderzoek is ook in het maatschappelijk werk toe te passen.

Randvoorwaarden

- We moeten streven naar intensief onderzoek waarin de maatschappelijk werkers zelf onderdeel zijn van de onderzoeksinfrastructuur. Hiervoor is financiering nodig, maar ook de bereidheid om te participeren van Hogescho- len, universitaire vakgroepen, en grote instellingen.
- Naast de HBO-Raad is het LOO ook een belangrijk orgaan.
- Stakeholders bij meerjarig onderzoeksprogramma betrekken:
 - *instellingen
 - *overheid (publiek belang)
 - *opleidingen (HBO's, lectoraten en hun kenniskringen, universitaire vak- groepen, leerstoelen)

Voor het matchen van vraag en aanbod vanuit verschillende bronnen geld bijeen brengen.

Na de inventariserende studie zal een programmacommissie ingesteld worden met gerenommeerde personen op het terrein van het maatschappelijk werk, die zich bezig houdt met de invulling van het meerjarenprogramma en het zoeken van contacten.

- De mogelijkheden voor financiering door fondsen is nog niet verkend. Misschien zijn fondsen bereid ontwikkeling en implementatiefase van projec- ten te financieren.
- In principe staan deskundigen vanuit de opleidingen niet onwelwillend tegenover medewerking aan een meerjarig programma, maar zij stellen wel vast dat dit afhankelijk is van een aantal randvoorwaarden (bijv. zolang lecto- ren niet verplicht worden om zelf gelden te verkrijgen (Lectoraten en leersto- len zijn voor een beperkt aantal jaar ingesteld). De eerstkomende vier jaren is subsidie zeker gesteld. Het is dus zaak snel te handelen.
- Mobiliseren van AIO's. In instellingen projecten binnen NWO-programma's door AIO's uit laten voeren. Niet alleen binnen het maatschappelijk werk, ook breder.

Bijlage IV

Inhoudsopgave

Samenvattingen Literatuur

Toelichting

De nu volgende inhoudsopgave geeft de publicaties zoveel mogelijk weer in de volgorde waarin ze in de inventariserende studie geordend en besproken zijn. Diverse stukken echter zijn op meer plaatsen genoemd en besproken, maar kunnen uiteraard slechts één maal opgenomen worden. De volledige bijlage met samenvattingen is te vinden op www.verwey-jonker.nl.

UITKOMSTSTUDIES

* Studies verrichtingen en omzet

Rapportage Rekenschap

Proeftuin voor het meten en vergelijken van prestaties in het AMW

Burgers op zoek naar kosteneffectiviteit

D. Fuite, Stichting Rekenschap (2003)

Het Algemeen maatschappelijk werk in de le-lijns GGZ

Verhaak, P., A. de Bruin, R. Bakker, J. Mareé, NIVEL, Utrecht, (1997)

Beroep: Maatschappelijk werker; Een verkennend onderzoek naar de persoon, werk en werkplek van maatschappelijk werkers in de gezondheidszorg.

Brunenberg, W., Neijmeijer, I., Hutchemaekers, G., NcGv, Utrecht (1996)

GGZ-consultaties aan de eerstelijnszorg

(Registratie 2000 - 2002)

Verhaak, P.F.M., E.M. Zantinge, Boer, de, M.E., Nivel, Utrecht (g.j.)

* Studies naar tevredenheid

Cliënten over het maatschappelijk werk

M. Flikweert, W. Melief, Utrecht, Verwey-Jonker Instituut (1999)

*** Studies naar ervaren baat**

*Sater: de stem van de gebruiker. Cliënten over de hulpverlening bij Maatschappelijke Dienstverlening Nieuwe Waterweg
Maatschappelijk Werk Leiden
De Vierstroom
De NoorderMaat
Drenthe (5 afzonderlijke rapporten)
W. Melief, M. Flikweert, N. Broenink, J. Mak (In wisselende samenstellingen),
Utrecht, Verwey-Jonker Instituut (2001/2002)*

*Structureel inschakelen van ziekenhuis maatschappelijk werk voor kankerpatiënten die op de polikliniek behandeld worden.
M.W.M Flikweert, W.B.A.M. Melief, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 1998*

*** Evaluatieonderzoek naar de resultaten van bepaalde vormen van hulpverlening**

*Evaluatie-onderzoek Families First Nederland
R.A.T. de Kemp, J.W. Veerman, L.T. ten Brink, NIZW, Utrecht (1998)*

*Hoe Centraal staat het gezin? Evaluatie van het eerste jaar 'Gezin Centraal' Een vraaggericht programma voor gezinnen
Arjan Bolt, Cardea, (2003)*

*Nederlandse studies naar effecten van jeugdzorg
L. Boendermaker, M.e. van der Veldt, Y. Booy, NIZW Jeugd, Utrecht, (2003)*

*Effecten van behandelingsprogramma's
J.D. van der Ploeg, E. Scholte, NIZW Jeugd, Utrecht (2003)*

*** Onderzoek naar effecten op macroniveau**

*Maatschappelijk belang van het Algemeen Maatschappelijk Werk
R. s'Jacob, W. Melief, N. Broenink, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, (1997)*

OVERIG ONDERZOEK

*** Bureauonderzoek naar grondslagen**

*Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk
Geert van der Laan, Utrecht, SWP (1990)*

*** Onderzoek naar de positie en functie van de maatschappelijk werker**

Een praktijkstudie naar de junctie-uitvoering van medisch-maatschappelijk werkers en waardering daarvan door patiënten

Goudriaan, L., Jabaaij, L., Trimbos Instituut, Utrecht (1999)

*** Onderzoek naar organisatorische en kwaliteitsaspecten**

Kwaliteitszorg in het Algemeen Werk: De stand van zaken in 2001

Sluijs, E.M., Wagner, C., Nivel, Utrecht, (2001)

*** Onderzoek t.b.v. methodiek- en instrumentontwikkeling**

Taakgerichte hulpverlening in het maatschappelijk werk

Jagt, Lou & Jagt, Nel, Bohn Stafleu & Van Loghum, Houten (1995)

Methodiek maatschappelijk werk. Zelfregulering als agogisch reflectiekader

G.L.A.M. Donkers, Universiteit Groningen (1999)

Helen door Delen; Experiëntiële interpersoonlijke therapie. Theorie, methodiek, onderzoek

R. Bouwkamp, Elsevier / De Tijdstroom, Maarsse (1999)

Vraaggericht werken door Sociaal Pedagogische Diensten; Een vooronderzoek naar de professionele rol van maatschappelijk werkers

G. van der Laan, E. Plemper, M. Flikweert, Utrecht, Verwey-Jonker (2003)

Wegen en overwegen; Handleiding intake maatschappelijk werk

Scholte, M, P. van Splunteren, NIZW, Utrecht (1995)

Werkers aan het woord; Verslag van een evaluatie-onderzoek naar de toepasbaarheid van een nieuwe intakeprocedure in het maatschappelijk werk.

M. Scholte, P. van Splunteren, NIZW, Utrecht (1995)

ACHTERGRONDLITERATUUR

*** Websites**

Casus Consult Website

Ontwikkelingen en innovaties in het Algemeen Maatschappelijk Werk Website, Jaap Buitink

Informatie website Expertisecentrum Jeugdzorg

*** Algemene inleidingen**

Maatschappelijk werk; Inleiding in theorie en praktijk

G. van der Stouw (red) T. van den Belt, H. Jongman, G. van Waversveld, Wolters Noordhoff Groningen (1999)

Maatschappelijk werk; Doelgroepen en werkvelden

N. van Riet (red.) m.m.v. H. Jongman, Wolters-Noordhoff bv, Groningen/Houten, (2003)

*** Literatuur over grondslagen**

Helpen = leren; Emanciperende hulpverlening als methode van het maatschappelijk werk.
N. van Riet en H. Wouters, Assen, Van Gorcum (1997)

Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk: Een eclecticisch-integratieve aanpak

Snellen, Uitgeverij Coutinho, Bussum (2000)

*** Kwaliteitsbeleid**

Organisaties Algemeen Maatschappelijk Werk; Certificeringsschema versie 2002
Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector, (2002)

Op weg naar certificering; Taken en beroepskwalificaties van de psychiatrisch maatschappelijk werker

Oosterik, H., E. Bosmans, S. Timmer, NVMW, Utrecht, (1997)

*** Literatuur over methodieken en instrumenten**

Handboek Psychosociale Therapie; Theorie en praktijk

R. Bouwkamp, S. de Vries, Academische uitgeverij Amersfoort BV (1992)

Groepswork in het maatschappelijk werk

Nora van Riet, Assen, Van Gorcum/Dekker & van de Vegt (1997)

Opgelet! Systematisch signaleren in het maatschappelijk werk

M. Scholte, P. van Splunteren, NIZW, Utrecht, (1996)

Hulpverlening in beeld; Handleiding NIZW Volgstelsel voor het algemeen maatschappelijk werk

M. Scholte, NIZW, Utrecht (1999)

Seksespecifieke hulpverlening voor maatschappelijk werkers

N. van Oosten, I. van der Vlugt, Uitgeverij Coutinho bv, Bussum (2002)

* Werkvelden

Het Algemeen maatschappelijk werk

T. van den Belt, G. van Waversveld, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Etniciteit, vluchtelingen en asielzoekers

J. Helling, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Bedrijfsmaatschappelijk Werk

T. van der Belt, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Maatschappelijk Werk in de gezondheidszorg

T. Valkenburg (bewerkt door N. van Riet), in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Hulp- en dienstverlening aan mensen met een handicap

P. Menkveld, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Jeugdzorg

J. Huijsmans, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Hulpverlening aan ouderen

T. Valkenburg, G. van Waversveld, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Reclassering blijft in beweging

C. Alblas, in: Van Riet Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Schuldhulpverlening; De bijdrage van het maatschappelijk werk

A. Menger, G. Meijerink, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Verslaving

J. Bouwman, bewerkt door: G. den Braber, in: Van Riet, Maatschappelijk werk Doelgroepen en werkvelden (2003).

Aan beide zijden van de voordeur: Positie en functies van het Algemeen Maatschappelijk Werk

Leon de Haas, MO-groep, Utrecht, 2002

Op één lijn: De hulpvraag, hulpverlening, organisatie, kwaliteit, imago en toekomst van het algemeen maatschappelijk werk in Nederland.

Jaap Buitink, Uitgeverij SWP, Utrecht (1993)

Bedrijfsmaatschappelijk werk: Competentie en strategie

T. van den Belt, Wolters-Noordhoff, Groningen (1994)

Perspectief in Jeugdreclassering; Missie en methodische uitgangspunten
Vedivo, Utrecht (2002)

Functieprofiel schoolmaatschappelijk werk in het voortgezet onderwijs
Ichtus Hogeschool Rotterdam, Gaartal onbekend)

Schoolmaatschappelijk werken; School en ouders in het primair onderwijs
N. Scalonge, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten (1999)

Colofon

opdrachtgever	Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW)
auteurs	Drs. W.B.A.M. Melief, Drs. M.W.M. Flikweert, Dr. K.P. van Vliet
omslag	Korteweg Communicatie, Eindhoven
basisontwerp	binnenwerk Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	Marian de Bondt
uitgave	Verwey-Jonker Instituut,

De publicatie

De publicatie kan BESTELD worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>. Bestellen per fax of per e-mail kan ook: Verwey-Jonker Instituut, Kromme Nieuwegracht 6, 3512 HG Utrecht, telefax 030-2300683, e-mail secr@Verwey-jonker.nl onder vermelding van *Onderzoek naar het Maatschappelijk Werk; inventariserende studie, uw naam, factuuradres en afleveradres.*

@ Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2004