

Welzijnsprofessionals aan zet!

Een onderzoek naar professionalisering en vraaggerichtheid binnen het welzijnswerk

Masteropleiding	Sociale vraagstukken: interventies en beleid
Cursus	Masterproject
Student	Jolanda Sonneveld
Begeleiding	Drs. B. Valkenburg (Universiteit Utrecht)
Begeleiding empirisch deel	Dr. K. van Vliet (Verwey-Jonker Instituut) Drs. N. Boonstra (Verwey-Jonker Instituut)
Universiteit	Universiteit Utrecht
Datum	Juli 2006

Inhoud

Voorwoord	5
1 Inleiding	7
2 Inhoud, omvang en betekenis van het welzijnswerk	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Kerntaken	12
2.3 Normatieve of reflexieve professionaliteit?	14
2.4 Kernkwaliteiten, generieke- en specifieke competenties	15
2.5 Conclusie	17
3 Individualisering en veranderende visie op beleidsvoering	19
3.1 Inleiding	19
3.2 Wat betekent individualisering?	20
3.3 Gevolgen voor de inrichting en uitvoering van welzijnsbeleid	23
3.4 Vraaggericht of vraaggestuurd?	25
3.5 Doorbreken van de boedelscheiding	27
3.6 Conclusie	28
4 Het vraaggericht werken en de professionalisering	31
4.1 Inleiding	31
4.2 Financieel beleid en aanbesteding	32
4.3 Kennisontwikkeling	34
4.4 Kwaliteitszorg	35
4.5 Samenwerking	36
4.6 Gevraagde competenties	38
4.7 Professionalisering	40
4.8 Eigenzinnigheid van het welzijnswerk	41
4.9 Werken aan professionalisering	42
4.10 Conclusie	43

5	Onderzoeksopzet	45
5.1	Inleiding	45
5.2	Probleemstelling	45
5.3	Doel- en vraagstelling	47
5.4	Begrippendefiniëring	48
5.5	Onderzoeksmethoden	49
5.6	Keuze van de onderzoekseenheden	49
5.7	Beschrijving en verantwoording dataverzameling	50
5.8	Verwerking en preparatie van de gegevens	51
5.9	Conclusie	51
6	Professionalisering van welzijnswerk: resultaten	53
6.1	Inleiding	53
6.2	De respondenten	54
6.3	Problemen, opgaven en behoefte	55
6.4	Ontwikkelingen en context	66
6.5	Professionaliteit van de welzijnswerker	78
6.6	Professionalisering van welzijnswerk	88
6.7	Conclusie: de onderzoeksvragen beantwoord	96
7	Conclusie en discussie	105
7.1	Inleiding	105
7.2	Literatuurstudie gekoppeld aan onderzoeksresultaten	106
7.3	Discussie	112
7.4	Aanbevelingen	114
7.5	Slotbeschouwing	117
	Bijlage 1: analysekader professionalisering van welzijnswerk	119
	Bijlage 2: gegevens over respondenten	121
	Bijlage 3: topiclijst	125
	Literatuurlijst	131

Voorwoord

Na de opleiding Culturele en Maatschappelijke Vorming (CMV) te hebben afgerond aan de Haagse Hogeschool was ik redelijk bekend met het welzijnswerk. Het is naar mijn beleving breed, maar daardoor veelomvattend. Veelzijdig maar daardoor ook onoverzichtelijk. Ondergewaardeerd terwijl het werk naar mijn mening waardering vereist. Het werk boeide me en ook tijdens mijn vervolgstudie Algemene Sociale Wetenschappen had dit werkveld mijn interesse. Voor de masteropleiding Sociale vraagstukken: interventies en beleid maakte ik wederom de keuze om gedurende mijn masteronderzoek me te verdiepen in dit werkveld.

Voor dit onderzoek heb ik gedurende zeven maanden stage gelopen bij het Verwey-Jonker Instituut in Utrecht. Binnen het programma 'Ontwikkeling landelijk programma professionalisering van welzijnswerk' heb ik een deelonderzoek kunnen uitvoeren. In dit onderzoek probeer ik het professioneel handelen van de welzijnswerker en de professionalisering van het welzijnswerk structuur te geven. Zowel voor de wetenschap als voor de praktijk biedt dit handvatten om in de toekomst mee aan de slag te gaan.

Om deze scriptie te kunnen schrijven ben ik in de eerste plaats dank verschuldigd aan Ben Valkenburg, die mij als begeleider vanuit de Universiteit Utrecht ondersteunde om zaken beter te structureren en helderder op te schrijven. Nicole Soons wil ik bedanken als tweede beoordelaar van deze masterthese.

Daarnaast wil ik Katja van Vliet en Nanne Boonstra van het Verwey-Jonker Instituut bedanken voor hun kritische blikken en leerzame adviezen. De stageperiode bij het instituut was voor mij een bijzonder leerproces voor het opzetten, uitvoeren en rapporteren van wetenschappelijk onderzoek. De 24 opbouw- en jongerenwerkers wil ik bedanken voor hun tijd en inzet om mee te werken aan de interviews. De gesprekken waren verhelderend en hebben mij een schat aan informatie opgeleverd. Tot slot wil ik de studenten van de afstudeergroep 'Vraaggericht werken als toekomstperspectief' bedanken voor de interessante discussies aan het begin van het project.

Ik hoop dat dit rapport in de toekomst aanknopingspunten biedt voor het project 'Ontwikkeling landelijk programma professionalisering welzijnswerk'. In dat geval levert het zowel een bijdrage aan de wetenschap als aan de praktijk.

Jolanda Sonneveld

Utrecht, juli 2006

1 Inleiding

De maatschappij is continu aan veranderingen onderhevig. Te denken valt aan processen als individualisering, globalisering, vergrijzing en digitalisering. Het proces van individualisering zou ertoe geleid hebben dat mensen meer keuzes hebben, daardoor mondiger en kritischer zijn geworden. Maar betekent dit ook dat mensen minder worden beïnvloed door groepen en minder deel uitmaken van groepsverbanden? Wetenschappers doen onderzoek naar deze maatschappelijke ontwikkelingen en geven adviezen over hoe bijvoorbeeld het sociaal beleid hier het beste op kan inspelen.

Een belangrijke beleidsontwikkeling in de sectoren zorg en welzijn is de opkomst van de vraagbenadering in plaats van het aanboddenken (Van Vliet et al., 2004). De invoering van deze werkwijze verloopt niet altijd even soepel. Er is zowel op beleidsniveau als op uitvoeringsniveau een spanningsveld ontstaan tussen het aanbodgericht- en vraaggericht werken. Beleidsmakers maken kenbaar dat er vraaggericht gewerkt moet worden, maar vaak ontbreken de middelen zoals tijd, geld en kennis om dat daadwerkelijk te kunnen doen. Daarnaast stelt vraaggericht werken nog veel ter discussie. Wat is vraaggericht werken? Wie bepaalt de vraag? Wie interpreteert de vraag? Wat is de juiste balans tussen aanboddenken en vraaggericht werken? Verschillen tussen sectoren laten zien dat niet overal op dezelfde manier vraaggericht gewerkt kan worden. Vraaggericht werken verschilt per context, per periode en is afhankelijk van individuele opvattingen en van de heersende ideeën in de samenleving over zorg en welzijn, het omgaan met vragen van burgers en het perspectief van burgers (Plempers & Van der Laan, 2003).

Welzijnsprofessionals zijn uitvoerende werkers die met de hierboven beschreven ontwikkelingen worden geconfronteerd. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor het welzijnswerk? Wat voor ideeën en opvattingen hebben welzijnswerkers over hun professioneel handelen en de professionalisering van welzijnswerk? Om deze vragen te kunnen beantwoorden is een kwalitatief onderzoek verricht naar de professionalisering van het welzijnswerk. Zowel ervaren als beginnende jongerenwerkers en opbouwwerkers zijn gevraagd naar hun ideeën en opvattingen.

Deze rapportage dient als eindschrift voor de masteropleiding Sociale vraagstukken: interventies en beleid en als deelonderzoek voor het project 'Ontwikkeling van landelijk programma professionalisering welzijnswerk'. In dit project van het Verwey-Jonker Instituut wordt onderzocht hoe kan worden vormgegeven aan een meer structurele en continue ontwikkeling van de benodigde competenties in het welzijnswerk. Het gaat zowel om het niveau van de uitvoering als de directe aansturing daarvan. Het instituut richt zich voor het project op sleutelfiguren, opleidingen en directeuren en stafmedewerkers van welzijnsorganisaties. Resultaten van dit onderzoek kunnen wellicht aanknopingspunten bieden voor het ontwikkelen van een landelijk programma.

Wetenschappelijke en maatschappelijke context

Om het probleem voor mijn onderzoek te kunnen stellen zal ik de discussie voeren binnen een breed kader. Dit houdt in dat ik het probleem vanuit een wetenschappelijke en een maatschappelijke context zal benaderen. Voor de wetenschappelijke context richt ik mij op het proces van individualisering. Dit is een maatschappelijke ontwikkeling waarover veel wordt gediscussieerd binnen de wetenschap. Verschillende theorieën over dit onderwerp zullen daarom worden beschreven. Daarnaast is de discussie over individualisering interessant voor het welzijnswerk. Mocht het zo zijn dat individualisering inhoudt dat er meer diversiteit en een afname van sociale samenhang ontstaat, wat betekent dit dan voor de missie van het welzijnswerk? Om hier zicht op te krijgen gaat deze scriptie in op vraaggericht werken, de professionaliteit van de welzijnswerker en de professionalisering van het beroep.

Naast een wetenschappelijke context beschrijf ik het probleem vanuit een maatschappelijke context waarin ik me focus op de relaties tussen de professional en de burger, de professional en de organisatie, en de professional en de overheid.

Opbouw

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat in op de inhoud, omvang en betekenis van het beroep. Hierin worden de kerntaken, kernkwaliteiten en competenties van de welzijnsprofessional uiteengezet. We gaan dieper in op het normatieve en reflexieve karakter van de welzijnsprofessional. In hoofdstuk 3 volgt een beschrijving van het proces van individualisering. Vanuit deze maatschappelijke ontwikkeling worden onderwerpen als vraaggerichtheid, marktwerking en het afleggen van verantwoording en de toegenomen druk op integraal werken behandeld. Vervolgens komt in dit hoofdstuk het verschil tussen vraagsturing en vraaggerichtheid aan de orde. Het laatste deel van dit hoofdstuk gaat dieper in op de aandachtspunten rondom de formulering en de uitvoering van sociaal beleid. Hiermee bedoelen we het beleid dat zich richt op de maatschappelijke dienstverlening zoals het welzijnswerk, de zorg en de volkshuisvesting. In hoofdstuk 4 wordt, vanuit de vraaggerichte benadering, beschreven wat dit alles betekent voor het professioneel handelen van welzijnswerkers en de professionalisering van welzijnswerk. Waar staat de professionaliteit van de welzijnswerker voor en welke competenties worden er van de professional gevraagd? Vervolgens ga ik in het tweede gedeelte van dit hoofdstuk in op de professionalisering van het beroep in het algemeen. Vervolgens biedt hoofdstuk 5 een overzicht van de onderzoeksopzet. De doel- en vraagstelling staan hierin uitgeschreven en er volgt een uitvoerige methodologische verantwoording. In hoofdstuk 6 volgen de resultaten van het onderzoek naar professionalisering van welzijnswerk. Tot slot worden in hoofdstuk 7 de onderzoeksvragen beantwoord en conclusies getrokken. Dit hoofdstuk sluit af met een beknopte discussie, een drietal aanbevelingen en een slotbeschouwing.

2 Inhoud, omvang en betekenis van het welzijnswerk

2.1 Inleiding

Welzijnswerk is een breed beroep en is moeilijk in één zin te definiëren. Het beroep omvat diverse functies die zich richten op verschillende doelgroepen. Te denken valt bijvoorbeeld aan kinderwerk, jongerenwerk, ouderenwerk, sociaal-cultureel werk, opbouwwerk en migrantenwerk. Naast de specialisaties bestaan er vier verschillende niveaus van beroepsuitoefening binnen het werkveld. Deze functieniveaus hangen samen met de behaalde opleiding en de benodigde competenties. Het eerste niveau is de assistent-functie. Deze medewerkers werken onder toezicht van een andere beroepskracht. In niveau twee werken mensen die in hoofdzaak belast zijn met uitvoerende activiteiten. In niveau drie wordt er zelfstandig gewerkt en is de werker verantwoordelijk voor het ontwerpen en uitvoeren van activiteiten en projecten. De werker in niveau vier heeft de soortgelijke verantwoordelijkheid en houdt zich tevens bezig met ontwikkelingsgerichte taken. De diversiteit aan specialisaties en niveaus maakt het werk breed en complex. Toch opereren deze functies vanuit een algemeen doel: het verbeteren van de levensomstandigheden van burgers binnen de samenleving. Het welzijnswerk faciliteert, ondersteunt en activeert burgers bij participatie en functioneren in de samenleving met als doel het vergroten van het welzijn van het individu, een groep of samenlevingsverband (Vlaar, 2005, p. 8-9).

Een belangrijk terrein waarop het welzijnswerk zich concentreert is samenlevingsopbouw. Doelen van samenlevingsopbouw worden getypeerd als het verbeteren van de verhoudingen, positie en zeggenschap van burgers in wijken en steden (Spierts, 1998). Om deze doelen te kunnen behalen wordt van de welzijnswerker verwacht om het proces, qua vorm en inhoud, te ondersteunen.

Na deze korte beschrijving van het beroep staat in de volgende paragraaf een overzicht van de kwaliteiten en de kerntaken van het welzijnswerk. Vervolgens gaan we in op het normatieve en reflexieve karakter van het beroep. In §2.4 volgt een opsomming van de competenties, zoals benoemd in de vernieuwde beroepenstructuur. Ten slotte benoemen we in §2.5 de belangrijkste historische ontwikkelingen.

2.2 Kerntaken

Voor zowel de burger als de samenleving als geheel is het belangrijk dat individuen, groepen en organisaties kunnen participeren in en betrokken blijven bij actuele en toekomstige ontwikkelingen. Dit kunnen maatschappelijke ontwikkelingen zijn, maar ook ontwikkelingen binnen sociaal beleid. Participeren binnen de samenleving is niet voor iedere burger even gemakkelijk. Sommige mensen hebben daarbij behoefte aan professionele ondersteuning, of in andere gevallen legt de overheid deze ondersteuning op. Van welzijnswerkers wordt verwacht dat zij mensen ondersteunen bij het zichzelf vormen en bij de vormgeving van hun maatschappelijke leven. Mensen hebben competenties nodig om op sociaal, cultureel, economisch en politiek vlak te kunnen participeren. Daarnaast moeten mensen over competenties beschikken om in en met behulp van de diversiteit hun identiteit te kunnen ontwikkelen. De taken van de welzijnswerker richten zich op de vergroting en versterking van deze competenties. Hiervoor zal hij een agogische relatie aan moeten gaan met de burger. Deze relatie wordt binnen het welzijnswerk gezien als de kern van het professionele handelen en vereist van de professional een aantal kernkwaliteiten. Op deze kernkwaliteiten kom ik terug in §2.4. De kerntaken van de welzijnswerker concentreren zich op drie gebieden.

Cliëntgebonden taken

- Oriënteren analyseren en ontwerpen
- Intervenieren
- Evalueren

Organisatiegebonden taken

- Bijdragen aan de organisatie
- Bijdragen aan beleidsontwikkeling

Professionele taken

- Competentieontwikkeling
- Bijdragen aan de beroepsontwikkeling
(Vlaar, 2005)

Beroepsrollen

Deze kerntaken geven structuur en houvast aan de professional. Vanuit deze kerntaken zijn er drie beroepsrollen van de welzijnswerker te onderscheiden, welke zich kenmerken door breedheid, complexiteit en flexibiliteit. De drie beroepsrollen zijn:

1. de welzijnswerker die communiceert, begeleidt en stimuleert;
2. de welzijnswerker als projectleider;
3. de welzijnswerker die innoveert en ontwikkelt.

Het zijn drie belangrijke rollen die moeilijk van elkaar te onderscheiden zijn. Gezamenlijk vormen zij de kracht van het beroep. Het communiceren met en het begeleiden en stimuleren van burgers is een belangrijk punt. Welzijnswerkers zullen zowel met de burgers als met de overheid de dialoog aan moeten gaan. Direct contact is daarbij van belang.

Het projectmatig werken is een steeds belangrijker rol gaan spelen binnen de verzorgingsstaat en haar ontwikkelingen. Het projectleiderschap is te beschouwen als het scharnierpunt binnen het handelen van de welzijnswerker. Een manier van werken die tot gevolg heeft dat uitvoerende werkers meer op een lijn komen met beleidsmakers.

De welzijnswerker die innoveert en ontwikkelt is belangrijk omdat het werkveld complex en veranderlijk is. De kracht van het welzijnswerk verdeelt zich over de hierboven genoemde rollen. Het is daarom van belang te werken aan de ontwikkeling van deze drie beroepsrollen.

2.3 Normatieve of reflexieve professionaliteit?

In de literatuur wordt het welzijnswerk vaak omschreven als een normatieve of reflexieve professionaliteit. Als eerste wil ik ingaan op het normatieve karakter van de professional. Dit betekent dat waarden en normen een grote rol spelen in de beroepsuitoefening. Niet alleen maatschappelijke normen en waarden staan daarin centraal, ook de normativiteit van de burger en de professional zijn van belang. De professional zal moeten weten wat zijn normen en waarden zijn en in welke mate deze van belang zijn bij het uitvoeren van zijn beroep. Het normatieve karakter van het beroep vraagt van de professional naast systematiek, planmatigheid en doelgerichtheid een reflexieve en verantwoordelijke houding. Zowel naar zichzelf, naar de burger, naar de organisatie als naar de samenleving (Berkers, 1996).

Berkers concludeert hier dat de normatieve professionaliteit vraagt om een reflexieve houding van de professional. Maar waarom is deze reflexieve houding binnen dit werkveld nu zo essentieel? De welzijnswerker moet zijn werk doen binnen een ingewikkelde werkelijkheid, waarin zich drie contexten concentreren: de professional zelf, de organisationele context en de context van de samenleving. Deze drie contexten zijn met elkaar verbonden. De samenleving beïnvloedt de instellingen, maar ook de professionals. En anderzijds hebben de professionals en de instellingen weer invloed op de samenleving. Ontwikkelingen binnen de samenleving en de instellingen maken het werk van de welzijnswerker complex en veranderlijk. Daarnaast kan het normatieve karakter van welzijnswerkers haaks staan op het technisch-instrumentele. Kortom: een spanningsveld voor de werker, waar moeilijk mee om te gaan is. Spierts (1998) introduceert voor dit spanningsveld de metafoer evenwichtskunstenaar. Daar bedoelt hij mee dat de welzijnswerker op een eigenzinnige wijze zal moeten balanceren tussen de eisen die de samenleving stelt aan het werk, en de verlangens, wensen en behoeften van de burgers. De kunst voor de welzijnswerker is om op een evenwichtige wijze met dit dilemma om te gaan. Om adequaat te kunnen reageren en te anticiperen zal hij continu moeten reflecteren op zijn handelen.

2.4 Kernkwaliteiten, generieke- en specifieke competenties

De hierboven genoemde kerntaken, beroepsrollen, normatieve en reflexieve professionaliteit vragen van de welzijnswerker bepaalde capaciteiten. Hij zal over een aantal beroepscompetenties moeten beschikken om zijn taken te kunnen uitvoeren. Een (beroeps) competentie wordt in de literatuur beschreven als een geïntegreerd geheel aan kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext (Vlaar, 2005, p. 7).

In de vernieuwde beroepenstructuur voor de sector zorg en welzijn zijn de kernkwaliteiten, generieke competenties en specifieke competenties voor verschillende profielen beschreven. De competentieprofielen die hierin staan geformuleerd zijn gemaakt voor de betreffende beroepsgroep (sociaal-cultureel werk) als geheel. Dat betekent dat niet elke individuele beroepskracht over alle competenties moet beschikken.

Kernkwaliteiten

Met de kernkwaliteiten wordt bedoeld de karaktereigenschappen die tot het wezen van een persoon behoren. De nieuwe beroepenstructuur onderscheidt vijf kwaliteiten:

- De betrokken beroepskracht. Je voelt je betrokken met de samenleving en de organisatie waarin je werkzaam bent.
- De empathische beroepskracht. Hiermee wordt bedoeld het inlevingsvermogen waarover je beschikt. Het is een belangrijke kwaliteit binnen een multiculturele samenleving.
- Assertieve beroepskracht. Als welzijnswerker moet je in staat zijn om grenzen te stellen, taken te bewaken en te onderhandelen tussen burgers, opdrachtgevers en andere organisaties.
- Representatieve beroepskracht. Een positieve en professionele uitstraling.
- De integere beroepskracht. Je biedt vertrouwen aan de burger, hanteert de beroepscode en ethische normen en gaat in gesprek over normen en waarden.

Generieke competenties

Generieke competenties zijn competenties die in meerdere of mindere mate in elk beroep binnen de sector zorg en welzijn noodzakelijk zijn:

- Contactueel en communicatief; maakt zich bekend, informeert en communiceert.
- Vraag- en oplossingsgericht; verheldert de vraag.
- Doel- en resultaatgericht; maakt opdrachten waar, werkt kostenbewust, vergroot zelforganiserend vermogen.
- Ondernemend en doeltreffend; onderneemt en benut kansen, versterkt zijn netwerk.
- Inzichtig en verantwoord; legt verantwoording af.
- Professioneel en kwaliteitsgericht; draagt bij aan beleid, zorgt voor kwaliteit, toont normatieve professionaliteit, bewaakt eigen arbeidsomstandigheden, ontwikkelt het eigen vak.

Specifieke competenties

- Geeft inzicht in sociale vraagstukken en kan ze plaatsen in een maatschappelijke context.
- Schept ruimte zodat individuen en groepen eigen ideeën en initiatieven kunnen ontplooien
- Is van veel markten thuis, heeft kennis van een gevarieerd repertoire van technieken en methodieken.
- Is op de hoogte van animeren, cultuur en vrije tijd. Ontwikkelt in samenwerking met betrokken partijen activiteiten en programma's.
- Zet individuen en groepen aan tot participatie.
- Stimuleert actief burgerschap. (Vlaar, 2005)

Deze competenties staan nauwkeurig beschreven in de nieuwe beroepenstructuur voor het profiel sociaal-cultureel werk. Aangezien het zoveel competenties zijn, kan er inderdaad niet verwacht worden van een professional om zich al deze competenties eigen te maken. Het zijn er veel en er is een gebrek aan enige rangorde. Waar moet een beginnende beroepsprofessional beginnen? Welke competentie heeft prioriteit? Het valt op de dat competenties enigszins gerelateerd zijn aan maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen. Zo zal de professional bijvoorbeeld in staat moeten zijn om vraag- en oplossingsgericht te werken. Maar de beroepenstructuur geeft niet weer welke maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen hieraan ten grondslag liggen en welke kennis en vaardigheden de professional hiervoor nodig heeft.

2.5 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de inhoud, de omvang en de betekenis van het welzijnswerk in kaart gebracht. Concluderend kan worden opgemerkt dat het brede welzijnswerk een vak is dat zeer veranderlijk en complex is. Door de vele taken, rollen en competenties die van de welzijnswerker verwacht worden, is de kans groot dat de rode draad verloren gaat. Enerzijds is er een behoefte om door middel van een structuur vastigheid te bieden, anderzijds is er behoefte aan transparantie en flexibiliteit. De welzijnswerker zal zijn eigen balans moeten zien te vinden tussen de verschillende betrokken partijen. Daarbij zal hij prioriteiten moeten stellen wat betreft zijn competentieontwikkeling.

3 Individualisering en een veranderende visie op beleidsvoering

3.1 Inleiding

In deze these wordt het proces van individualisering bestudeerd. Dit is een maatschappelijke ontwikkeling die naar mijn mening consequenties heeft voor de formulering en de uitvoering van welzijnsbeleid. Deze ontwikkeling staat in die zin ook in relatie tot het professioneel handelen van de welzijnswerker. Het Sociaal en Cultureel Planbureau trok in 1998 de conclusie dat individualisering het belangrijkste kenmerk is van de sociaal-culturele ontwikkelingen van de afgelopen decennia. Er is nog veel discussie over hoe individualisering moet worden geïnterpreteerd en daarom is wetenschappelijk onderzoek naar dit proces gewenst.

Om deze discussie inzichtelijk te maken zal ik in §3.2 ingaan op de verschillende denkbeelden die bestaan over individualisering. In §3.3 gaan we dieper in op de gevolgen hiervan voor de inrichting en uitvoering van sociaal beleid. Dit vereist een vraaggericht wederkerig proces tussen overheid, professionals en burgers. Deze beleidsontwikkeling komt in de daarop volgende paragrafen aan de orde. In §3.4 worden de verschillen tussen vraagsturing en vraaggericht werken behandeld en in §3.5 volgt een uiteenzetting van een aantal belangrijke aandachtspunten bij vraagsturing en vraaggericht werken. In §3.6 schetsen we de 'botsende logica' tussen beleid en uitvoering.

Ten slotte wordt in §3.7 uitleg gegeven over de zogenaamde boedelscheiding tussen burger, professional en overheid. We geven een voorbeeld over hoe deze scheiding is te doorbreken.

3.2 Wat betekent individualisering?

In de moderne samenleving wordt sterk de nadruk gelegd op het ontwikkelen van kennis. Iedereen ontwikkelt en gebruikt kennis in zijn eigen concrete sociale context. Het individu zal steeds weer nieuwe dingen uit moeten proberen, kennis moeten vergaren, reflecteren en dus steeds opnieuw keuzes moeten maken. Binnen dit proces vindt er continu een wisselwerking plaats van kennis en praktijk. De veranderende rol van kennis en een daarbij toenemende reflexiviteit is een belangrijke oorzaak van individualisering (Valkenburg, in voorbereiding).

Een hypothese die naar aanleiding van deze theorie wordt gesteld, is dat de identiteit van mensen zich steeds meer gaat kenmerken door onderlinge verschillen in plaats van onderlinge overeenkomsten. Banden tussen individu en sociale verbanden waarin hij participeert, zouden losser zijn geworden. Het verzwakken van sociale verbanden kan echter een negatieve consequentie met zich meebrengen. Mensen zullen zich gaan oriënteren op hun eigen specifieke situatie. Dit kan leiden tot erosie van solidariteit en maatschappelijke samenhang. De zelfstandigheid en onafhankelijkheid van individuen kunnen daardoor toenemen, maar tegelijkertijd ontstaan er ook nieuwe vormen van afhankelijkheid (Valkenburg, in voorbereiding). Ulrich Beck duidt het proces van individualisering ook wel aan met de risicomaatschappij. Volgens hem is dit een maatschappij, waarin oude zekerheden en oude gezagskaders zijn verdwenen en zijn vervangen door een individuele en gepluraliseerde werkelijkheid waarin een groot beroep wordt gedaan op het vermogen tot zelfsturing van individuen en groepen (Jansen, 1999). Onzekerheden en onvoorspelbaarheden voeren de boventoon omdat er geen eenduidige verklaringen en antwoorden meer zijn.

Ook Schnabel (2004) geeft aan dat een consequentie van individualisering kan zijn dat mensen zich in hun gedrag steeds meer van anderen onderscheiden. Ofwel de pluriformiteit binnen de samenleving is toegenomen. Deze conclusies moeten

volgens Duyvendak (2004) zeer worden genuanceerd. Er is te weinig onderzoek gedaan om te kunnen stellen dat individualisering leidt tot pluriformiteit en privatisering. In zijn boek 'Kiezen voor de kudde' onderscheidt hij vijf betekenissen die het begrip individualisering in de literatuur heeft:

- De-institutionalisering, ofwel een verzwakking van de binding van individuen aan traditionele instituties als kerken, het gezin, politieke partijen en vakbonden.
- De-traditionalisering, ofwel een afname van de steun van traditionele opvattingen en waarden.
- Privatisering, ofwel een afnemende betekenis van sociale collectiviteiten voor de opvattingen en waarden van individuen.
- Fragmentering, ofwel een afname van de onderlinge samenhang tussen de opvattingen en waarden van individuen op verschillende levensgebieden.
- Heterogenisering, ofwel een toename van de verschillen in opvattingen tussen individuen.

Vervolgens is aan de hand van twee theses onderzocht hoe individualisering als proces kan worden geïnterpreteerd. De eerste stelling wordt de pluriformeringsthese genoemd. Hierbij wordt de vraag gesteld of het wel zo is dat Nederlanders steeds meer onderling verschillend gedrag vertonen en steeds meer verschillende meningen hebben. En een tweede vraagstelling in het boek is of Nederlanders zich steeds onafhankelijker gedragen. Trekken ze zich minder van allerlei groepen aan en worden ze in hun doen en laten minder bepaald door sociale categorieën waartoe zij behoren zoals sekse, klasse en leeftijd? Deze these staat in het boek omschreven als de decollectiveringsthese.

De wetenschappers (In: Duyvendak & Hurenkamp, 2004) komen tot de conclusie dat de Nederlander niet een traditioneel kudde-dier is. Veel afhankelijkheden zijn niet verdwenen, maar van niveau verschoven. Mensen maken vaak individuele keuzes en hebben hier meer vrijheid in. Vaak zijn deze voorspelbaar of leiden ze tot collectieve uitkomsten. Uit het betoog komt naar voren dat groepen nog altijd sturend zijn voor het gedrag van mensen en mensen nog altijd graag bij groepen willen horen. Het zijn alleen niet meer de groepen van vroeger. Er is meer sprake van tijdelijke en inwisselbare verbanden.

Duyvendak (2004, p. 213) geeft de volgende vier conclusies: *‘Waar individualisering vermoed wordt, is meestal iets anders aan de hand. Intrigerender is dat waar individualisering in de zin van pluriformering optreedt, vaak sprake is van een tijdelijke beweging. Een derde ontwikkeling, die hieruit voortvloeit, is het ontstaan van een grote nieuwe meerderheid, die Nederlanders in consensus verenigt over de meest uiteenlopende vraagstukken. Een vierde ontwikkeling is het ontstaan van lichte gemeenschappen, communities lite, die van grote betekenis blijken voor het sociale verkeer.’*

Elchardus (2004) voegt toe dat individualisering niet iets is van de laatste tijd. Het is een historisch, sociaal en cultureel proces dat al eeuwen in de westerse samenleving werkzaam is. Het proces - ook wel aangeduid met de term modernisering - kenmerkt zich door een aantal onderling samenhangende lange-termijnontwikkelingen in de westerse samenleving. Deze zijn:

- Scheiding van de sociale sferen; met de komst van de moderne staat zijn het bezit van macht en de uitoefening van macht geleidelijk ontkoppeld geraakt.
- Secularisering van denken en handelen; het belang van religie neemt af en het doel-rationeel handelen neemt toe. Dit leidt tot een toename van de autonome handelings sfeer van het individu en de mogelijkheden tot beheersing van de sociale en natuurlijke wereld nemen toe.
- Toename van rationele coördinatie van individueel handelen en collectief handelen. Waarneembaar in de sfeer van de economische productie door opkomst van fabrieksmatige productiewijze en in de sfeer van het openbaar bestuur door de opkomst van bureaucratische organisatievormen.
- Individualisering van sociale relaties; de reikwijdte en de afhankelijkheid van directe, persoonlijke relaties neemt af.

In samenhang met het laatste punt benadrukt Van der Veen (2004) tegelijkertijd dat de wederkerige afhankelijkheid toeneemt. Als gevolg van de scheiding van sociale sferen worden mensen op een steeds diffusere manier afhankelijk van steeds meer mensen.

Gevolgen van individualisering moeten dus niet direct in negatieve termen geïnterpreteerd worden. Het is een complex eeuwenoud proces dat zich kenmerkt door een morele dubbelzinnigheid, waarbij het rationeel handelen van mensen is toegenomen.

De gevolgen voor de sociale relaties tussen mensen kunnen volgens Van der Veen (2004) omschreven worden als een gelijktijdig toenemende sociale afstand en sociale nabijheid.

3.3 Gevolgen voor de inrichting en uitvoering van welzijnsbeleid

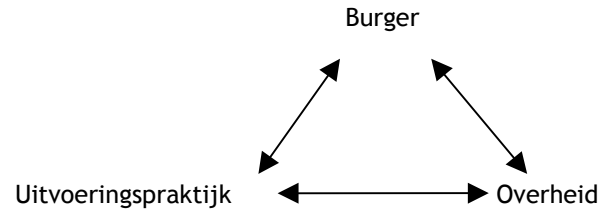
Het individualiseringproces heeft bijgedragen aan het ontstaan en de groei van de verzorgingsstaat. De nadruk is hierbij volgens Van der Veen komen te liggen op het ontstaan van rechten en de bureaucratische organisatievorm. Individualisering gaat gepaard met een geleidelijke verandering in gezagsverhoudingen. Ofwel, de machtsverhoudingen tussen burger en beleidsvoerende instanties zijn veranderd. Daarnaast is de staat geleidelijk meer verantwoordelijkheid gaan nemen voor het collectieve welzijn van haar onderdanen en een meer sturende en ordenende functie gaan aannemen. Maar wat betekenen deze veranderingen voor de toekomst van de verzorgingsstaat?

De moderne samenleving is nu veel gevarieerder en kleurrijker dan vijftig jaar geleden. Volgens Van der Veen zouden uniforme, universele en moralistische regels van de verzorgingsstaat deze ontwikkeling in de weg kunnen staan. Mensen zijn intelligenter, mondiger en kritischer geworden en zijn meer in staat om eigen keuzes te maken. Daarnaast zouden ze, hoewel dit nauwelijks empirisch is onderbouwd, minder behoefte hebben aan paternalistische en collectieve arrangementen. Valkenburg (in voorbereiding) betoogt dat beleidsmaker en beleidsuitvoerder zich meer moeten richten op het individu in plaats van het collectief. Momenteel horen we veel discussies over het herstel van collectieve normen en waarden. Wellicht heeft het meer zin te zoeken naar nieuwe invullingen van waarden en normen. Vooruit denken en kijken en niet teruggrijpen op oude collectieve waarden en normen. Het streven naar collectiviteit zou botsen met het proces van individualisering. Volgens Valkenburg zal de beleidsmaker daarom aan moeten sluiten bij het individu en van daaruit moeten zoeken naar gemeenschappelijkheden.

Daarnaast beschrijft hij dat de beleidsmaker er niet op gericht moet zijn, zijn eigen machtspositie of autoriteit te behouden. Burgers zijn mondiger geworden en hebben een andere betekenis aan kennis gegeven. Ze nemen niet meer alles aan

wat hen van bovenaf wordt opgelegd, maar willen zelf ook meedenken en meebeslissen. Daarom zal de beleidsmaker de competenties van de burger als uitgangspunt moeten nemen en van hieruit zijn beleid moeten formuleren. Dus in samenspraak met burgers beleid op een vraaggerichte manier ontwikkelen en uitvoeren. Om dit proces succesvol en efficiënt te laten verlopen, zal er wederkerigheid tot stand moeten worden gebracht op drie niveaus: overheid, uitvoeringspraktijk en burgers. Dit betekent, zoals in figuur 1 staat aangegeven, een wederkerige relatie tussen overheid en burgers, tussen overheid en uitvoeringspraktijk en tussen uitvoeringspraktijk en burgers.

Figuur 1



Duyvendak (2003) stelt, dat burgers niet altijd in staat zijn mee te denken of mee te beslissen. Soms moet je burgers sturen en als professional ingrijpen. Dit hoeft echter niet haaks te staan op vraaggericht werken.

Als de overheid het doel heeft om meer met haar beleid aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de burger, dan wordt dat ook verwacht van de uitvoeringspraktijk. Een veranderende relatie tussen overheid en burger heeft belangrijke consequenties voor de professional. Hij zal in het begin van het proces betrokken moeten worden en niet pas aan het einde, als het beleid al is geformuleerd. De uitvoerende werker zal op zoek moeten gaan naar het evenwicht tussen overheid en burgers. Hij zal daarvoor de wensen en behoeften van zowel de overheid als van de burgers naar elkaar moeten vertalen. De uitvoerder is in die zin de spil tussen overheid en burger. In deze positie kan hij niet meer uitgaan van algemeenheden. De uitvoerende werker zal, net als de beleidsmaker, rekening moeten houden met de geïndividualiseerde burger. De uitvoerder wordt niet zomaar geaccepteerd vanuit de methodieken die hij heeft geleerd.

Kortom: deze veranderingen leiden tot een bijgestelde houding van de uitvoerende werker tegenover de burger. Wederkerigheid in de zin van vertrouwen en het serieus nemen van burgers die men wil bereiken en activeren.

3.4 Vraaggericht of vraaggestuurd?

Beleidsmakers van sociaal beleid proberen tegenwoordig steeds meer aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de burger. Ook de beleidsuitvoerders proberen hun aanbod meer aan te laten sluiten op de vraag van de burger. Weten we ook wat de betekenis is van vraaggericht en vraaggestuurd? Wat is het verschil tussen deze twee benaderingen? En hoe kunnen beleidsmakers, uitvoerders en burger dit bewerkstelligen? Tonkens (2003) stelt in haar boek *Mondige burgers, getemde professionals* de vraag waarom vraaggericht werken en vraagsturing zo centraal staan bij de overheid, lokale overheden en organisaties. In de vorige paragraaf staat beschreven dat het proces van individualisering vraagt om een beleidsvoering die past bij de veranderende burger en samenstelling van de bevolking. Tonkens gaat in haar boek specifiek in op deze transformatie. Ze beschrijft dat een samenleving die zich kenmerkte door professionalisme, bureaucrativering en paternalisme, zich heeft ontwikkeld naar één die zich kenmerkt door mondige burgers en de markt. In de jaren zeventig was het niet meer vanzelfsprekend dat professionals beter konden oordelen dan burgers zelf. De burgers konden over hun eigen leven het beste zelf oordelen. De bureaucratie werd steeds meer gezien als een organisatievorm die inefficiënt is en slecht past binnen de moderne wereld. Sinds de jaren tachtig is de burger steeds mondiger geworden en is de markt een belangrijke rol gaan spelen. De landelijke overheid gaf steeds meer zaken uit handen en vond dat lokale overheden een actievere rol moeten gaan spelen bij beleidsvorming (Spierts, 2000). Vervolgens is deze transformatie in de jaren negentig in beleid vertaald, waarin de markt werd gezien als alternatief voor de bureaucratie. Volgens Tonkens kan vraaggericht werken en vraagsturing gezien worden als een bepaalde opvatting om na deze transformatie vorm en inhoud te geven aan het maken en uitvoeren van beleid. De wensen en behoeften van burgers staan hierin centraal en de markt is de partij die deze moet realiseren.

Om te onderzoeken hoe de begrippen vraagsturing en vraaggericht zich verhouden tot de welzijnspraktijk, worden ze beide in deze paragraaf behandeld. Bij vraagsturing zijn burgers zelf aanzet binnen een relatie met de professional. De burger is dan te zien als inkoper van zorg en welzijn. Dus dit betekent dat een instelling zich met zijn doelstellingen en methoden richt op de vragen en noden van de burger (Tonkens, 2003). In dit verband kunnen we spreken over sturing door de vraag. Een duidelijk voorbeeld hiervan is het persoonsgebonden budget. Met dit budget kan de cliënt zijn of haar eigen zorg inkopen. Het PGB is ontstaan vanuit de gedachte dat hulpverleners niet goed kunnen bepalen welke hulp goed zou zijn voor de cliënten. Dit zouden ze veel beter zelf kunnen bepalen. Anderzijds kan vraagsturing betekenen dat het proces wordt aangestuurd. Dan bepaalt iemand de doelen, de methodiek en de instrumenten.

Bij vraaggericht werken gaat het erom aan te sluiten bij de competenties, wensen en behoeften van de burger. Er wordt hieraan niet vanzelfsprekend gehoor gegeven, maar men stelt de 'waarom' vraag. De vraag van de burger is het uitgangspunt voor gerichte zorg of diensten. Door aan te sluiten bij de belevingswereld van de burger, zal er meer ruimte zijn voor discussie.

Van vraaggericht werken bestaan lichte en zware varianten. Bij de lichte varianten blijft de dienstverlening aanbodgestuurd en blijft de professional verantwoordelijk voor de dienstverlening. De professional formuleert het probleem, maar hij geeft zich wel rekenschap van de vraag van de burger.

Bij de zware variant van vraaggericht werken wordt er vanuit een ander uitgangspunt gewerkt. De instelling stelt het proces dat de burger doormaakt centraal. De wensen en behoeften van burgers staan voorop en professionals hebben een ondersteunende rol binnen het proces. De burger krijgt meer zeggenschap waardoor de hiërarchie in de relatie wordt verzwakt. De terughoudende opstelling van de professional stimuleert burgers om actief deel te nemen aan de activiteit. Bij vraaggerichtheid gaat het dus niet om 'u roept, wij draaien', maar om het zoeken naar de vraag en kijken welke behoefte erachter schuilt. Vraaggericht werken vraagt om een wederkerige benadering naar de verschillende actoren. Volgens Kremer (2005) is vraaggericht werken binnen zo'n definitie een onderdeel van de professionaliteit van zorg en welzijn.

3.5 Doorbreken van de boedelscheiding

Welzijnswerk is een dienstverlenende sector waarbinnen verschillende interacties van toepassing zijn: tussen professional en burger, tussen professional en instelling en tussen instelling en overheid. Deze verschillende partijen opereren in eenzelfde publieke ruimte en zijn in die zin grotendeels op elkaar aangewezen. Deze gemeenschappelijkheid is - vooral tussen beleid en uitvoering - de afgelopen decennia miskend. Men heeft voortdurend geprobeerd om uitvoering en beleid uit elkaar te trekken, waardoor verantwoording een doel op zich werd en vernieuwing buiten beeld bleef. Binnen de Nederlandse overheid heerst dus een grote tegenstrijdigheid wat betreft de verbetering van de maatschappelijke dienstverlening. Enerzijds wil de overheid de professie versterken, anderzijds beperkt de overheid de vrije ruimte van de professional door toenemende contractualisering, best practices en het afleggen van verantwoording.

In de literatuur wordt deze problematiek aangeduid met de term boedelscheiding (WRR, 2004). Het is de typering voor een bestuurlijk model waarin sprake is van sturing van maatschappelijke dienstverlening. Deze scheiding zou leiden tot sturingsproblemen, coördinatieproblemen, toezicht- en verantwoordelijkheidsproblemen, veranderdrift, incidentenpolitiek en vertrouwensproblemen. Een opsplitsing tussen beleid en uitvoering betekent dat inhoudelijke kennis verloren gaat en er een gebrek is aan innovatie. Tegenstrijdig hieraan is dat de overheid aangeeft behoefte te hebben aan informatie over de uitvoering. Door gefocust te zijn op het meten van resultaten, toezicht en controle is er slechts eenzijdige aandacht voor het beheren en beheersen van de dienstverlening. De normatieve en ideologische aspecten van de dienstverlening worden uit het oog verloren, waardoor de discussie over maatschappelijke opbrengsten achterwege blijft (Van Vliet & Boonstra, 2005). Het WRR-rapport geeft weer dat er dus gezocht moet worden naar een nieuwe balans tussen controleren en leren. In dat evenwicht is de controle minder gebonden aan abstracte indicatoren, sterker georganiseerd vanuit de dagelijkse praktijk en stimulerend voor het probleemoplossend vermogen van de professional. Er is veel kennis en kwaliteit bij de dienstverlenende sectoren zelf aanwezig. Hiervan moet, door een perspectiefwisseling, meer gebruik worden gemaakt bij het

maken van nieuwe regels en wetten. Daarin zal sprake moeten zijn van wederkerigheid tussen overheden, professionele organisaties, belangenverenigingen, professionals en burgers (WRR, 2004).

Ook Knijn (2005) vreest dat de 'boedelscheiding' de verbetering van de dienstverlening in de weg zal staan. Veelal is de kwaliteit van het werk de voornaamste indicator voor de kwaliteit van dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn visitaties, kennisallianties en ruimte voor experimenten en innovatie. Maar daarnaast is een voorwaarde voor een verbeterde dienstverlening dat de overheid de welzijnssector tenminste niet vastlegt op te nauw omschreven prestatie-indicatoren. De professionals moeten weer het initiatief nemen elkaar aan te spreken op de kwaliteit van het werk, de bejegening van burgers en de publieke taak waarvoor men verantwoordelijk is.

Van Vliet en Boonstra (2005) tonen aan hoe (lokale) overheden en welzijnsinstellingen de boedelscheiding kunnen doorbreken. Vanuit het Verwey-Jonker Instituut hebben zij een onderzoek afgerond naar het stellen van kaders voor welzijn in de deelgemeente Delfshaven in Rotterdam. Dit onderzoek schetst dat een betere afstemming tussen beleid en uitvoering door de welzijnspartners mogelijk en in de dagelijkse praktijk ook zeer gewenst is. Daarvoor is een dialoog tussen de betrokken partijen en een goede samenwerking tussen de verschillende welzijns-partijen van cruciaal belang. Om deze dialoog te kunnen realiseren zullen de betrokken actoren informatie met elkaar moeten uitwisselen, problemen concreet moeten maken en een gezamenlijke visie moeten ontwikkelen. Dit krijg je niet voor elkaar met cijfers, maar door gezamenlijk diagnoses te maken van bijvoorbeeld stadswijken.

3.6 Conclusie

In dit hoofdstuk is na een studie over individualisering ingegaan op de veranderende visie op beleidsvoering. Tot slot volgt een beknopte conclusie over de behandelde theorieën. Door het geringe aantal onderzoeken bestaat er nog veel onduidelijkheid over het proces van individualisering. Uit de verschillende opvattingen die in dit hoofdstuk tegenover elkaar zijn gezet, kan geconcludeerd worden dat individualisering een proces is dat al eeuwen aanhoudt en zich kenmerkt door een morele

dubbelzinnigheid. Dit wil zeggen dat sociale relaties tussen mensen zowel toenemen aan sociale afstand als aan sociale nabijheid. Individualisering brengt met zich mee, dat het keuzeaanbod van mensen groter is geworden, de rol van kennis is veranderd en mensen mondiger en kritischer zijn geworden. Deze ontwikkelingen vragen om een moderne manier van beleid maken, waarbij de verhoudingen tussen burgers, professionals en overheden veranderen. Er wordt gezocht naar een beleidsvoering die aansluit bij deze veranderende burger. Een wederkerige, vraaggerichte methode waarin de competentie van de burger het startpunt vormt voor het maken van beleid. Door de controlecyclus van de overheid en institutionele ontwikkelingen, sneeuwt de koppeling tussen beleid en uitvoering onder. We willen daarentegen een effectieve uitvoering van beleid, zodat de burgers kansen krijgen om competenties te ontwikkelen binnen een complexe samenleving. Onderzoeken tonen de mogelijkheden aan om de boedelscheiding tussen burger, professional en overheid te doorbreken. Door controle minder te binden aan abstracte indicatoren, maar sterker te laten organiseren door dagelijkse praktijk. Professionals kunnen meer initiatief nemen en kwaliteit van het werk bespreekbaar maken. Daarvoor is een dialoog tussen en een goede samenwerking met betrokken partijen noodzakelijk.

4 Het vraaggericht werken en de professionalisering

4.1 Inleiding

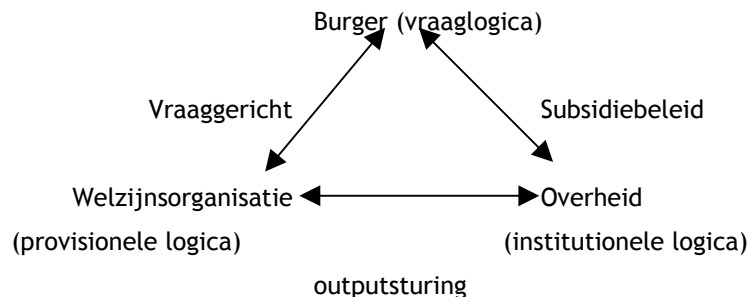
In dit laatste hoofdstuk van het theoretisch kader buig ik me over de professionaliteit van de welzijnswerker en de professionalisering van het welzijnswerk. In het voorgaande hoofdstuk staat beschreven dat processen van individualisering leiden tot een omslag van een aanbodgestuurde naar een vraaggerichte werkwijze binnen welzijnsbeleid. Burgers gaan zich meer van elkaar onderscheiden en worden steeds mondiger. Dit heeft tot gevolg dat de vragen en wensen van burgers steeds onduidelijker worden. Dit vraagt van de welzijnswerker een multidisciplinaire kijk op de kwaliteit van leven. Dit wil zeggen dat de professional te maken heeft met een diversiteit aan burgers die zich bewegen in hun eigen sociale context. De overheid daarentegen stelt steeds concretere eisen en vraagt de professional (kwantitatief) verantwoording af te leggen over zijn werkzaamheden. Duyvendak (2003) stelt dat de professional klem zit tussen de vraag van de burgers en de vraag van de overheid. Terwijl de welzijnsprofessional de filter zou moeten zijn tussen overheid en burgers. Waarbij hij midden in de civiele maatschappij staat, dicht bij de wensen en behoeften van de burger. De professional moet niet gezien worden als een uitvoerende die producten levert aan de overheid. Hoe de welzijnswerker aan deze professionele houding gehoor kan geven wordt in dit hoofdstuk beschreven.

Achtereenvolgens belichten we de terreinen financieel beleid en aanbesteding, kennisontwikkeling, kwaliteitszorg en samenwerking. Dit zijn naar mijn inzien vier terreinen die van invloed zijn op het professioneel handelen van de welzijnswerker. Uiteindelijk zet ik in §4.6 uiteen hoe het is gesteld met de competenties van de welzijnswerker. Vervolgens zal ik deze benoemen als bouwstenen voor vraaggericht werken. Nadat ik de professionaliteit van de welzijnswerker heb beschreven, zal ik in het tweede deel van dit hoofdstuk ingaan op de professionalisering van het beroep. De term professionalisering wordt gebruikt om het proces van het doelmatiger functioneren van organisaties en bedrijfstakken aan te duiden (Hens, 2002). In §4.7 wordt het welzijnswerk in een breder kader geplaatst aan de hand van de theorie van Freidson (2001). Ten slotte beschrijf ik op welke gebieden het welzijnswerk zou kunnen professionaliseren en hoe daar het beste vorm aan gegeven kan worden.

4.2 Financieel beleid en aanbesteding

Het eerste terrein heeft alles te maken met de verschillende logica's van waaruit de betrokken partijen (overheid, burger, welzijnsorganisatie) functioneren. Deze verschillen leiden tot een spanningsveld tussen doelstellingen van de welzijnsorganisatie, de wensen van de overheid en de wensen en behoeften van de burger. Er doet zich een zogenaamde outputsturing (zie figuur 2) voor tussen de subsidiegever en de welzijnsorganisatie. De overheid werkt vanuit een institutionele logica waarin wet- en regelgeving en financiële prikkels het uitgangspunt zijn (WRR, 2004). Ze vraagt van de welzijnsorganisatie de subsidie efficiënt te besteden en te werken aan vooraf gestelde doelen. Daarvoor moet de welzijnswerker verantwoording afleggen over zijn werkzaamheden. De welzijnsorganisatie werkt vanuit een provisionele logica, waarin de wijze waarop organisaties en professionals omgaan met de uitvoering van dienstverlening centraal staat. Naast de overheid staat de welzijnsorganisatie in verbinding met de burgers, waarin de benaderingen van de cliënten centraal staan. Volgens de WRR kan dit worden omschreven als de vraaglogica.

Figuur 2



Zoals het figuur laat zien, heeft de welzijnsorganisatie enerzijds te maken met de institutionele logica van de overheid en anderzijds met de vraaglogica van de burger. Vooralsnog worden outputsturing en vraaggericht werken opgevat als twee systemen. Momenteel wordt er veel nagedacht over hoe maatschappelijke doelen binnen de welzijnssector financieel inzichtelijk zijn te maken en de producten van welzijnsorganisaties in kwalitatieve en kwantitatieve zin met elkaar zijn te vergelijken. Daartoe bedenkt men systemen om resultaten zowel technisch als inhoudelijk te registreren en te beoordelen. Volgens Ernste (2003) moeten beide systemen op een hoger plan worden getild en opgevat worden als twee delen van eenzelfde systeem. Hierin speelt de welzijnsorganisatie een centrale rol. De welzijnswerker zal de vraag en behoefte van de burger als uitgangspunt moeten nemen. Daarnaast zal hij rekening moeten houden met de maatschappelijke doelen van de overheid. In samenspraak met de opdrachtgever zal de organisatie moeten werken aan een passend aanbod. Dit houdt in: werken aan een interactief proces met burgers en overheid, waarin initiatieven en vragen vanuit de samenleving worden verbonden met die van de overheid. Van de welzijnswerker wordt verwacht op te treden als maatschappelijk ondernemer, die uitgaat van eigen sterkten en kansen, en die weet te verbinden met de vragen van burgers. Hij zal initiatieven van burgers moeten stimuleren en deze moeten terugvertalen naar de overheid.

4.3 Kennisontwikkeling

Het beschikken over de juiste kennis is een belangrijk aspect om een wederkerige vraaggerichte benadering te bewerkstelligen. Daarnaast zijn kennis en professionaliteit onlosmakelijk met elkaar verbonden. Kennisontwikkeling is daarom het tweede terrein dat wordt beschreven.

Om zich kwalitatief te onderscheiden, zal de welzijnswerker professionele kennis moeten opdoen. Dit houdt volgens Van Mierlo (2005) in: vakinhoudelijke kennis, methodiekkennis, onderzoekskennis en proceskennis. Deze kennissoorten zijn echter niet los van elkaar te zien. Met de juiste kennis kan hij zich inleven in burgers om vervolgens te werken aan een vertrouwensband. Tevens zal kennis de discretionaire handlingsruimte van de professional vergroten. Volgens Van Mierlo (2005) beschrijft Broekman (1998, p. 383) dat de organisatie waarvoor de welzijnswerker werkt erop gericht moet zijn om te blijven leren. 'Leren als een combinatie van kwaliteitsverbetering, scholing, op zoek gaan naar voorsprong op concurrentie, eigen informatieverzameling en probleemanalyse, onbekende paden durven inslaan.' Echter, binnen de welzijnssector wordt er weinig waarde gehecht aan professionele kennis over bepaalde onderwerpen. Het is dan ook niet noodzakelijk om een passende opleiding vooraf gevolgd te hebben om het werk te kunnen uitvoeren. Maar anderzijds blijkt dat mensen die een opleiding tot welzijnswerker gevolgd hebben vaak niet kiezen voor een beroep binnen dit werkveld. Welzijnsinstellingen moeten het dus vaak doen met werkers die al jaren werkzaam zijn binnen de sector. Dan is bijscholen een manier om deze werkers kennis op te laten doen over nieuwe methodieken en veranderingen die hebben plaatsgevonden.

Bij een vraaggerichte benadering staat naast de kennis van de professional, de kennis van de burger centraal. Enerzijds zullen welzijnswerkers kennis moeten opdoen over deze benadering en moeten leren hoe zij effectief te werk kunnen gaan. Deze kennis kan hun van bovenaf worden aangereikt, door de organisatie of door een trainingbureau. Maar welzijnswerkers kunnen ook in gesprek gaan met hun collega's uit het werkveld. Het uitwisselen van ervaringen, methodieken en achtergronden kan de kennis over vraaggerichtheid verbreden. Veldboer (2002) beschrijft in zijn onderzoek dat het van belang is dat een welzijnsinstelling ervoor zorgt dat leren en werken goed met

elkaar samengaan. Over hoe dit het beste georganiseerd kan worden bestaat nog veel onduidelijkheid en onenigheid. Hier zal ik in het tweede deel van dit hoofdstuk op terugkomen. Anderzijds zullen welzijnswerkers moeten aansluiten bij de kennis van de burger. De kennis van de burger is een belangrijk aspect van vraaggerichtheid. De professional zal die kennis als referentiekader moeten gebruiken voor het opzetten van activiteiten.

4.4 Kwaliteitszorg

Het derde terrein is kwaliteitszorg. In de profitsector is er de afgelopen vijftig jaar veel ervaring opgedaan met kwaliteitsbeleid en kwaliteitszorg. Voor de non-profitsector zal het de komende jaren een steeds belangrijker managementinstrument gaan worden.

Zoest (2001 p. 19) definieert kwaliteitszorg als volgt: *'Datgene leveren waarvoor de organisatie is opgericht en dit zodanig te doen dat dit leidt tot een grote mate van loyaliteit bij de afnemende klanten, de medewerkers en de subsidiërende overheid. Steeds gaat het daarbij om het verbeteren van de dienstverlening. Het streven naar een optimale vorm van dienstverlening, waarbij de aandacht voor de klant centraal staat.'*

Binnen de welzijnssector is men de afgelopen jaren bewust bezig met kwaliteitszorg. Organisaties zoeken er naar instrumenten om kwaliteitszorg op een systematische manier aan te pakken. Ook zijn taken en verantwoordelijkheden op het gebied van kwaliteitszorg binnen de organisatie beter geregeld. Ze maken er meer geld voor vrij en er wordt van medewerkers verwacht dat ze een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit.

Als we uitgaan van een vraaggerichte benadering, dan speelt kwaliteitszorg een grote rol. Een juiste interpretatie van kwaliteitszorg is daarbij op zijn plaats. Aangezien de burger mondiger en kritischer is geworden, zullen zijn eisen steeds hoger worden. De professional zal, vanuit de vraaggerichte benadering, de kwaliteitscriteria van de burger in kaart moeten brengen en deze bij het produceren van het aanbod voorop moeten stellen. Door behoefteonderzoeken kan de welzijnswerker deze criteria formuleren. Daarnaast zal de

professional vanuit zijn professe de kwaliteitscriteria voor de burger moeten formuleren. Naast de burger stellen ook de opdrachtgever (overheid) en de organisatie waar de welzijnswerker werkt kwaliteitscriteria. Ook van deze criteria zal de welzijnswerker op de hoogte moeten zijn.

4.5 Samenwerking

Het ontwikkelen van samenwerkingsverbanden beschrijf ik als laatste terrein voor de professionaliteit van de welzijnswerker. De welzijnswerker is niet de enige professional die bekend is met de burger. Ook de politie, het onderwijs, zorginstellingen, woningcorporaties en de lokale gemeente zijn bekend met de burger. Om zicht te krijgen op de vraag van de burger, en om de achterliggende vragen naar boven te krijgen, zullen deze actoren met elkaar moeten samenwerken. Tevens kenmerkt de huidige verzorgingsstaat zich door een overheid die niet meer zelf roeit, maar alleen het proces stuurt (not rowing, but steering) (Newman, 2001). Lokale overheden zullen dus zelf organiserend op moeten treden en willen hun middelen zo efficiënt mogelijk besteden. En ten slotte vraagt de aankomende *Wet Maatschappelijke Ondersteuning* burgers te participeren binnen de samenleving. Willen we deze 'plicht' bewerkstelligen, dan zullen betrokken actoren op de hoogte moeten zijn van ieders activiteiten. Redenen genoeg om samenwerkingsverbanden te realiseren, waarbinnen gewerkt wordt aan gedeelde kennis en gezamenlijke doelen. Newman (2001) spreekt in haar boek *Modernising Governance* over partnerschappen. Dit zijn teams die vanuit verschillende disciplines met elkaar samenwerken en waar doelen en activiteiten op elkaar worden afgestemd. Het vormen van partnerschappen zou kunnen bijdragen aan een betere integratie van beleidsvoering en dienstverlening, waarin de overheid niet meer alle publieke voorzieningen reguleert. De overheid wendt geen macht of autoriteit meer aan om 'dingen' gedaan te krijgen, maar neemt een sturende rol aan. Verantwoordelijkheden komen meer te liggen bij lokale gemeenten en actoren. Om tot een samenhang, gelijkwaardigheid en een goede afstemming te komen, zal er tussen betrokken partijen in een gemeente gewerkt moeten worden aan holistisch management in plaats van silo management. Hiermee wordt bedoeld

dat betrokken actoren meer dan nu het geval is in samenspraak met andere partijen werken aan sociale vraagstukken binnen een gemeente.

Aangezien er binnen samenwerkingsverbanden besluiten worden genomen, is een goede aansturing belangrijk. Ten eerste zal er een netwerk gecreëerd moeten worden van burgers, zelforganisaties, zorg- en welzijnsinstellingen, politie, onderwijs, lokale gemeente, ondernemers en woningcorporaties. En als dit netwerk is gecreëerd, is het van cruciaal belang om te werken aan accountability, pragmatisme, flexibiliteit en duurzaamheid. Iemand zal dus de regie moeten voeren om dit proces te laten slagen.

Hortulanus (2005) introduceert, naar aanleiding van de komst van de WMO, het begrip 'ketenregie'. Hij is van mening dat de overheid onvoldoende een doordachte visie en een passend instrumentarium presenteert, zodat wordt bijgedragen aan gemeenschapsvorming, versterken van de sociale cohesie en integratie. Hortulanus omschrijft ketenregie als een instrumentarium dat gericht is op het versterken van en aanspreken van lokale sociale verbanden van burgers op hun bijdrage aan ondersteuning van kwetsbare medeburgers. Daarnaast versterkt dit instrument de relatie tussen de informele steun en de professionele steun. Willen we tot gezamenlijke verantwoordelijkheid komen, dan zal er volgens hem geïnvesteerd moeten worden in de samenwerking van professionele lokale organisaties, in het samenbrengen van professionele en informele ondersteuning en in het mobiliseren van lokale collectieve vormen van solidariteit. Dit zijn drie vormen van ketenregie die gericht zijn op het individu en als doelstelling hebben de kwetsbaarheid van burgers tegen te gaan of uit te stellen. Volgens dit standpunt is ketenregie een effectief instrumentarium om vraaggericht te werken. De vraag is of de welzijnswerker in staat is om in een wijk deze keten op te zetten en te regisseren. Hij zal hierin een ondernemende rol moeten spelen, waarin hij de faciliteiten stimuleert en partners ondersteunt.

Een wederkerige vraaggerichte benadering vereist van de professional niet alleen inzicht in wisselende vragen en behoeften van klanten, maar ook een positie in sociale netwerken van klanten, dat wil zeggen het vermogen om met deze netwerken in contact te treden en ermee tot overeenstemming te komen over de te leveren diensten.

4.6 Gevraagde competenties

De hierboven beschreven terreinen hebben gevolgen voor het welzijnsaanbod in het algemeen en het handelen van de professionals in het bijzonder. Het spanningsveld tussen burgers, professionals en overheid vraagt van de professional competenties in een brede context. Deze competenties kunnen niet los van elkaar worden gezien, maar zijn in een bepaald opzicht met elkaar verbonden. Ze hebben betrekking op elkaar en bieden elkaar ondersteuning. In deze these stel ik dat vraaggericht werken binnen het vraagstuk van professionalisering kan worden opgevat als uitgangspunt. Het is breed omvattend en richt zich op verschillende contexten. In de volgende alinea beschrijf ik daarom de beroepscompetenties van de welzijnswerker als bouwstenen om vraaggericht te kunnen werken.

Ten eerste zal de welzijnswerker klantgericht moeten zijn. Hij zal zich enerzijds moeten richten op de burger. Hij zal in staat moeten zijn om de vraag en de behoeften van de burger te signaleren en te analyseren. Anderzijds zal de welzijnswerker gericht moeten zijn op de vraag van de overheid en andere actoren binnen het werkkterrein van de professional.

Naast klantgericht werken, zal hij in staat moeten zijn om kansen en problemen in verschillende contexten te signaleren en te analyseren. Initiatieven, vooral van de burger, zullen vervolgens gestimuleerd en ondersteund moeten worden.

Om vragen, kansen en problemen van de burger en van andere actoren helder te krijgen zal de welzijnswerker in staat moeten zijn om vanuit een netwerk te handelen. Het zogenaamde organisatiedenken zal hij los moeten laten. In plaats daarvan zal hij de burger voorop moeten zetten en van daaruit een netwerk opzetten dat afgestemd is op deze burger.

Het netwerk zal onderhouden moeten worden om goed te functioneren. De welzijnswerker zal projectmatig te werk moeten kunnen gaan en in staat zijn samen te werken met verschillende actoren. Ook daarin zal hij zorg moeten dragen voor de belangen en wensen van de burger.

De welzijnswerker vertaalt de vraag en de behoeften van de burger naar de overheid. Hij zal in staat moeten zijn om de adviezen te geven aan de beleidsmaker, zodat er in samenspraak (burger, professional, overheid) gewerkt kan worden aan een passend aanbod.

Aangezien de professional werkt met een budget van de opdrachtgever, zal hij zowel kwalitatief als kwantitatief verantwoording af moeten leggen over het werk. Naast de opdrachtgever zal hij zich moeten verantwoorden aan samenwerkingspartners. Ook binnen het verantwoordingsproces zal hij de vraag en de behoefte van de burger weer als uitgangspunt moeten nemen. Het vraagt van de welzijnswerker om het project te managen. Dat wil zeggen: concrete doelen stellen, bewust met de kosten omgaan, zakelijk denken en werken aan concrete resultaten.

De welzijnswerker zal in staat moeten zijn om met verschillende actoren te communiceren. Hij zal niet te werk moeten gaan vanuit veronderstellingen. Zo zal hij bijvoorbeeld op de juiste manier moeten communiceren met de burger. Dus niet eenzijdig vragen stellen aan de burger, maar op een interactieve manier met de burger communiceren. Belangrijk hierbij is dat het referentiekader van de burger centraal staat. Dit is een competentie die vaak door velen wordt onderschat, maar wel heel belangrijk is om vraaggericht te kunnen werken.

Het werk van de welzijnswerker zal transparant moeten zijn. Er zullen vertalingen en schakels plaats moeten vinden tussen verschillende niveaus en perspectieven (burgers, andere welzijnswerkers, opdrachtgever, managers en samenwerkingspartners).

Ten slotte zal de professional, om te werken aan kwaliteitsverbeteringen, moeten reflecteren op het eigen werk en de context waarbinnen dat plaatsvindt. Daarvoor zal hij in staat moeten zijn om werkervaringen te concretiseren, te problematiseren, te generaliseren en te evalueren. De professional zal voor zichzelf telkens weer nieuwe leervragen moeten formuleren (Van Vliet et al., 2004).

De hierboven genoemde competenties ondersteunen de professional om vraaggericht werken. Het zijn in die zin de bouwstenen voor de professional om goed vraaggericht te werken. In het tweede gedeelte van dit hoofdstuk wordt ingegaan op de professionalisering van het welzijnswerk. Het welzijnswerk kan het niet alleen. De organisatie en de sector kunnen de individuele welzijnswerker ondersteunen bij zijn professioneel handelen.

4.7 Professionalisering

Zoals de literatuur te kennen geeft, stelt vraaggericht werken binnen de welzijnssector veel ter discussie. De vraag is vervolgens of je als beroepskracht dan nog wel kunt werken aan professionalisering. Als dit kan, hoe kan hier dan vorm aan worden gegeven?

De kern van professionalisering is volgens Freidson (2001): voortdurend je vak verbeteren. Het is de morele plicht van een professional om op de hoogte te zijn van de nieuwste ontwikkelingen, zoals nieuwe methoden en benaderingswijzen. In zijn boek *Professionalism, The Third Logic* noemt hij vijf dimensies van professionalisering. Aan de hand van deze dimensies kan de professionalisering van het welzijnswerk in een breder kader geplaatst worden. Spierts (2004) heeft aan de hand van deze dimensies de ontwikkeling van het sociaal cultureel werk gekarakteriseerd. De indeling van Freidson is ideaaltypisch. Dit houdt in dat deze vorm in de praktijk niet is terug te vinden. De professionele logica, zoals deze hier beschreven wordt, wordt altijd beïnvloed door en vermengd met de logica van de bureaucratie en de markt.

Body of knowledge and skills:

Er zijn weliswaar initiatieven om een vastgestelde verzameling (body) van kennis en vaardigheden te ontwikkelen, echter niet in de zin van een unieke totaliteit van theoretische kennis en methodologische concepten. Er is geen sterke claim voor een uniek domein van kennis waarmee professionals zich onderscheiden van andere professionals of van cliënten.

Division of labour:

Professionals zijn niet in de positie om te bepalen wat er moet worden gedaan, om collectief zeker te stellen dat het werk goed is uitgevoerd en om te bepalen waar werk van goede kwaliteit uit bestaat.

Labour market:

Professionals zijn niet in staat om toegang tot de arbeidsmarkt te controleren. Beroepen zijn niet beschermd en eenieder kan zich welzijnswerker noemen. Formele erkenning, protectie van titels en registratie komen haast niet voor.

Education and training:

Professionals (georganiseerd in beroepsverenigingen) kunnen eveneens niet de toegang controleren met betrekking tot beroeps- en vakopleidingen en de inhoud van hun curriculum. Hetzelfde geldt voor in-service training en opvolgende educatie, met bijbehorende certificering.

Professional ideology:

Een coherente professionele ideologie is nergens te vinden. Standaarden en normen met betrekking tot 'juiste professionele activiteiten' zijn niet opgesteld.

Uit dit overzicht kan geconcludeerd worden dat professionalisering van het welzijnswerk, gemeten tegen de standaard van traditionele professies (arts, advocaat), relatief laag blijkt te zijn. Er is geen sprake van een beroepsvereniging die de competenties exclusief mag vaststellen, die controle heeft op arbeidsverdeling, de arbeidsmarkt of beroepsopleidingen. Niet alle vijf de dimensies zijn van even groot belang, als we zoeken naar een oplossingsstrategie voor professionalisering van de sector. Het investeren in de body of knowledge and skills en education and training zijn voor de welzijnssector belangrijker dimensies dan labour market. Daarnaast is het voor het welzijnswerk interessant als professionals zelf invulling geven aan professionalisering. Hiervoor is duidelijkheid over het beroep gewenst. In de volgende paragraaf zal ik daarom kort ingaan op het eigenzinnige karakter van het welzijnswerk.

4.8 Eigenzinnigheid van het welzijnswerk

Voor het welzijnswerk is het interessant om de differentiaties van het vak serieus te nemen. Het werkveld onderscheidt zich op vijf terreinen met andere vakken zoals het onderwijs en de verpleging.

Ten eerste is de ruimte waarbinnen de professional opereert vaak onduidelijk. Dit is niet een schoollokaal of een ziekenhuis, maar dit kan een buurt zijn, een cultureel centrum of een instelling.

Ten tweede is de tijd waarop of waarin de professional werkt, flexibel. Het is niet standaard een negen tot vijf baan, maar

vaak wordt er van de professional verwacht werk te verrichten in het weekend of in de avonduren.

Ten derde is er over de sociale relatie met de cliënt nauwelijks iets vastgelegd. In het onderwijs zijn er heel duidelijk regels afgesproken over hoe de leraar omgaat met de leerling. De leerling weet wat hij van de leraar kan verwachten. Binnen het welzijnswerk is dit vaak niet het geval.

Een vierde punt is dat de inhoud en de doelstellingen van het werk breed zijn. Daarnaast zijn deze afhankelijk van de maatschappelijke problemen en vragen. Deze worden bepaald door de overheid en de burgers.

En ten slotte is er onduidelijkheid over de aard van de dienstverlening. Binnen het werkveld is er zowel sprake van vraag als aanbod. Vaak is de vraag niet duidelijk, waardoor het aanbod hier niet goed op aansluit.

Deze differentiaties maken het werk van de welzijnswerker enerzijds complex, maar anderzijds zeer flexibel. Door deze flexibiliteit is hij in staat om in te spelen op maatschappelijke vraagstukken en om nieuwe activiteiten en methodieken te ontwikkelen. Om kwalitatief werk te kunnen leveren zal hij dus innovatief moeten zijn.

In hoofdstuk 1 heb ik de drie beroepsrollen van de welzijnswerker beschreven:

- de welzijnswerker die communiceert, begeleidt en stimuleert;
- de welzijnswerker als projectleider;
- de welzijnswerker die innoveert en ontwikkelt.

De kracht van de welzijnswerker verdeelt zich over deze drie rollen. Professionals zullen daarom deze beroepsrollen serieus moeten nemen en deze verder moeten ontwikkelen.

4.9 Werken aan professionalisering

Deskundigheidsontwikkeling

Er bestaat nog veel onduidelijkheid over een effectieve manier om te werken aan de deskundigheid. Vooralsnog worden uitvoerende werkers naar een desbetreffende training of cursus gestuurd. Een training verbreedt je kennis over het onderwerp en je zult ook in zekere zin een aantal competenties ontwikkelen. Belangrijk is dat trainingen niet te veel afwijken van de beroepspraktijk van de professionals. Wil een professional

effectief werken aan het ontwikkelen van kennis, een juiste beroepshouding en vaardigheden, dan zal dat leerproces naar mijn inzien georiënteerd moeten zijn op het beroepsmatig handelen. Hiermee wordt bedoeld het doen en laten in het kader van het beroep, in een methodisch verantwoorde werkwijze. De professional gaat op zoek naar ervaringen waarop gereflecteerd kan worden. Deze ervaringen maakt hij vervolgens concreet of expliciet. Vervolgens zal hij deze ervaringen vanuit een breder kader opnieuw gaan bekijken: reflecteren. Met reflecteren wordt bedoeld het terugbuigen en vanuit een ander gezichtspunt, denkkader of nieuwe informatie aan de ervaring een nieuwe betekenis geven. Vanuit zo'n start kan nieuw beroepsmatig handelen geleerd worden, dat vervolgens weer leidt tot reflectie en zo verder (Regouin, 2001). Dit reflexieve leerproces geeft de professional de mogelijkheid om nieuwe competenties te ontwikkelen.

Methoden die worden ingezet om te reflecteren op het eigen handelen zijn intervisie en supervisie. Deze methodieken hebben het doel de stille kennis naar buiten te brengen. Nadeel van deze werkwijzen is dat het vaak gericht is op het individu. Er is alleen informatie over je eigen beroepspraktijk en binnen dit kader zal je moeten reflecteren en moeten zoeken naar oplossingen. Naast het reflexieve leerproces is het elkaar helpen of ondersteunen een belangrijk gegeven. Dit biedt mogelijkheden om van elkaar te leren. Dit houdt in een sector waarbinnen sprake is van: onderlinge betrokkenheid, een gezamenlijk beroep en een gedeeld repertoire (symbolen, taal, methodieken).

4.10 Conclusie

In dit hoofdstuk ben ik allereerst ingegaan op de professionaliteit van de welzijnswerker. Vervolgens heb ik het onderwerp vanuit een breder perspectief geanalyseerd. Daarvoor heb ik me gericht op de professionalisering van het beroep. Voor de professionaliteit van de welzijnswerker ben ik dieper ingegaan op de terreinen financieel beleid en aanbesteding, kennis-ontwikkeling, kwaliteitszorg en samenwerking. Vraaggericht werken heb ik voor deze terreinen als uitgangspunt genomen. De belangrijkste conclusie is dat de welzijnswerker zich op deze vier terreinen zal moeten richten

op de burger. Dit wil zeggen: gericht op de vragen en behoeften van de burger, de kwaliteitscriteria van de burger en de kennis van de burger. Daarnaast zal hij zich bewust moeten zijn van de vragen, ideeën en opvattingen van de opdrachtgever, organisatie en samenwerkingspartners. Om goed vraaggericht te werken, fungeren een aantal competenties als belangrijke bouwstenen: klantgericht werken, handelen vanuit een netwerk, adviseren, kwalitatief en kwantitatieve verantwoordingsvaardigheden, transparant werken, interactief communiceren en reflecteren. Het welzijnswerk zal haar professionaliteit moeten zien te bewaken. Dit kan onder andere door het beroep inzichtelijk te maken en een goede balans te maken tussen de taken van de welzijnswerker. Het werkveld moet aan kunnen tonen dat het werk ten gunste is voor de kwaliteit van de dienstverlening. Deze doelstellingen kunnen worden bereikt door te reflecteren op de beroepspraktijk en te werken aan een gemeenschappelijkheid, waarin sprake is van een gezamenlijk beroep, onderlinge betrokkenheid en een gedeeld repertoire. Binnen dit proces spelen de professionals zelf een belangrijke rol.

5 Onderzoeksopzet

5.1 Inleiding

In het theoretisch kader heb ik mij verdiept in de literatuur en de discussies die daarin gevoerd worden. Aan de hand van deze discussies is gewerkt aan een opzet voor het empirische onderzoeksgedeelte.

In de onderzoeksopzet worden allereerst in §5.2 en §5.3 de probleemstelling, de doelstellingen en de vraagstelling geformuleerd. Vervolgens worden de daarbij ondersteunende deelvragen beschreven en de centrale begrippen gedefinieerd. In het tweede gedeelte van dit hoofdstuk wordt besproken hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd, ofwel de methodologische verantwoording. Dit wordt gedaan door de onderzoekseenheden (§5.6), een verantwoording van de dataverzameling (§5.7) en de verwerking en preparatie van de gegevens (§5.8) te beschrijven.

5.2 Probleemstelling

Uit de literatuurstudie is naar voren gekomen dat de maatschappij zich kenmerkt door een aantal ontwikkelingen. De veranderende rol van kennis heeft het keuzeaanbod van mensen vergroot. Hierdoor zouden mensen mondiger en kritischer zijn geworden. Maar dit betekent niet dat de samenleving individualiseert, met als risico dat deze uiteenvalt in losse individuen.

Individualisering is te weinig wetenschappelijk onderbouwd om de betekenis hiervan te kunnen bepalen (Duyvendak, 2004). Uit onderzoek komt inderdaad naar voren dat mensen zich losmaken van de traditionele (hechte) gemeenschappen, maar dit bewijst niet dat mensen zich niet meer binden. Het verschil is dat mensen nu een vrije keuze hebben om zich aan te sluiten bij een gemeenschap. Duyvendak omschrijft deze 'nieuwe' gemeenschappen als 'lichte gemeenschappen' die zich kenmerken door dynamiek, flexibiliteit, vrijwilligheid en minimale gedragsregels. Boomen (2004) spreekt ook wel over de paradoxale mix van individualisering en collectiviteit. Deze twee begrippen hoeven niet altijd strijdig met elkaar te zijn, want zwakke banden tussen individuen creëren weer nieuwe collectiviteiten.

De discussie die wordt gevoerd over individualisering is interessant voor het welzijnswerk. Veranderingen die voortkomen uit het proces van individualisering, hebben consequenties voor de inrichting en de uitvoering van het welzijnsbeleid. Machtsrelaties tussen overheid en burgers zijn verschoven, waardoor de burger niet alles aanneemt wat hem van bovenaf wordt opgedragen. Literatuur wijst uit dat er behoefte is aan een nieuwe beleidsbenadering waarin meer uitgegaan wordt van competenties van de burger. Er is een verschuiving zichtbaar van het aanboddenken naar een vraaggerichte benadering. Daarbij dient de kracht van de burger als uitgangspunt voor het maken van beleid en is een wederkerige relatie tussen beleidsmaker, professional en burger gewenst. De welzijnswerker staat als uitvoerende professional tussen de vraag van de burger en de vraag van de beleidsmaker in. Er wordt van hem verwacht een balans te vinden tussen de vragen en behoeften van de verschillende actoren. Het is noodzakelijk te onderzoeken wat deze ontwikkelingen betekenen voor de professionaliteit van de welzijnswerker en de professionalisering van het beroep.

5.3 Doel- en vraagstelling

Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek luidt:

- Het in kaart brengen van de ideeën en opvattingen van welzijnswerkers over professionaliteit en professionalisering, waarna initiatieven, instrumenten en behoeften voor de professionalisering van het welzijnswerk worden geïnventariseerd.

Voor het project ‘Ontwikkeling landelijk programma professionalisering welzijnswerk’ is het waardevol geweest om naast sleutelfiguren, managers en directeuren van opleidingen het onderzoek te concentreren op de uitvoeringspraktijk. In dit (deel)onderzoek zijn daarom de ideeën en opvattingen van welzijnswerkers onderzocht. Vervolgens is geïnventariseerd wat hun positie als welzijnswerker kan versterken en wat helpt om het welzijnswerk te kunnen verbeteren.

De algemene doelstelling kent de volgende subdoelstellingen, die tevens de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van het onderzoek weergeven:

Wetenschappelijke doelstelling:

- Systematische kennis ontwikkelen die bruikbaar kan zijn voor professionalisering van welzijnswerk.

Om de vorm, inhoud en betekenis van welzijnswerk in relatie tot de maatschappelijke context te kunnen begrijpen en te verbeteren, zal de systematische kennis over dit beroep verder ontwikkeld moeten worden.

Maatschappelijke doelstelling:

- Bijdragen aan een oplossing voor maatschappelijke problemen in een complexe samenleving.
- Beleidsmakers, welzijnsorganisaties, welzijnswerkers en opleidingen informeren over de ideeën en opvattingen over het professioneel handelen van de welzijnswerker en de professionalisering van het welzijnswerk.

Vraagstelling

Wat voor ideeën en opvattingen hebben welzijnswerkers over hun professioneel handelen en de professionalisering van welzijnswerk?

Deelvragen

Om deze vraagstelling te kunnen beantwoorden zijn een aantal deelvragen opgesteld. Omdat dit onderzoek deel uitmaakt van het project '*Ontwikkeling programma professionalisering welzijnswerk*', zijn de deelvragen zowel algemeen als specifiek geformuleerd.

- 1) Welke maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen zijn volgens welzijnswerkers van invloed op het welzijnswerk?
- 2) Wat betekenen deze ontwikkelingen voor het welzijnswerk?
 - Wat voor spanningsvelden zijn er ontstaan?
 - Hoe speelt de welzijnswerker hierop in?
- 3) Wat betekent dit alles voor hun professionaliteit?
 - Wat zijn belangrijke competenties?
 - Hoe denken zij deze competenties te ontwikkelen?
 - Welke voorwaarden stellen zij om deze competenties te kunnen ontwikkelen?

5.4 Begrippendefiniëring

Competenties

Met competenties wordt in dit onderzoek bedoeld: een geïntegreerd geheel aan kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext (Vlaar, 2005, p.7).

Professionaliteit

Professionaliteit is het kenmerk van de professional. Professionaliteit uit zich niet alleen in het toepassen van kennis en vakkundig handelen, maar is te beschouwen als een combinatie van verantwoordelijkheid nemen en verantwoording krijgen (Hens, 2002).

Professionalisering

De term professionalisering wordt in deze these gebruikt als proces om welzijnsorganisaties doelmatiger te laten functioneren (Hens, 2002).

Vraaggericht werken

Bij vraaggericht werken wordt bij het bepalen van het aanbod uitgegaan van de vraag en behoefte van de burger, om zo de achterliggende vraag inzichtelijk te maken.

Welzijnswerk

Werk op uitvoerend niveau gericht op het bevorderen van het welzijn van mensen. In deze these is het welzijnswerk gesplitst op opbouw- en jongerenwerk.

Welzijnswerker

Iemand die binnen het welzijnswerk activiteiten of projecten ontwerpt, regisseert en uitvoert. In deze these wordt daarmee bedoeld: werkers binnen het opbouw- en jongerenwerk.

5.5 Onderzoeksmethoden

Het onderzoek is kwalitatief van aard. Kwalitatief onderzoek richt zich op de beleving, ervaring en beoordeling van een sociaal verschijnsel. Voor dit onderzoek zijn 24 semi-gestructureerde interviews gehouden. De gesprekken met welzijnswerkers duurden gemiddeld een uur en zijn gevoerd aan de hand van een topiclijst. Het doel van deze methode was om uiteindelijk de belangrijkste ideeën en opvattingen over de desbetreffende onderwerpen te kunnen belichten. De interviews zijn letterlijk uitgewerkt, waarna de gegevens zijn geanalyseerd.

5.6 Keuze van de onderzoekseenheden

Voor de selectie van de respondenten zijn er drie variaties in ogenschouw genomen. Allereerst is er een onderscheid gemaakt in specialismen, om zo de breedte van het welzijnswerk in beeld te krijgen. Ook konden de variaties tussen werken met ver-

schillende doelgroepen op deze manier onderzocht worden. Er is gekozen voor een onderscheid tussen de specialismen: opbouw- en jongerenwerk. Deze twee specialismen zijn goed vertegenwoordigd binnen het welzijnswerk en probleem- en kansgericht werken zijn belangrijke competenties binnen deze werkerterreinen.

Ten tweede is tijdens de selectie rekening gehouden met de leeftijd van welzijnswerkers en het aantal jaren werkervaring. Dus zowel professionals die minder dan vijf jaar werkzaam zijn binnen de sector (net afgestudeerden) en welzijnswerkers die tien jaar werkervaring hebben of meer. Met deze variatie is onderzocht of een generatieverschil van invloed is op de ideeën en opvattingen van welzijnswerkers over professionaliteit en professionalisering.

Ten derde is er onderscheid gemaakt tussen professionals die zelfstandig opereren (sociaal ondernemers) en professionals die werken in opdracht van een welzijnsorganisatie. Met sociaal ondernemers worden opbouw- of jongerenwerkers bedoeld die werkzaam zijn vanuit een zelfstandige onderneming. Deze professionals hebben gekozen voor een bedrijfsmix waarin het ondernemerschap stelselmatig terrein wint op gesubsidieerde werkzaamheden (Veldhuis, 2006). Deze groepen kunnen verschillende visies hebben op professioneel handelen en professionalisering van welzijnswerk.

Voor de interviews zijn professionals uit de steden Rotterdam, Den Haag, Leiden en Amsterdam benaderd. Door het onderzoek op vier steden te richten, werd het overzichtelijk en organisatorisch uitvoerbaar. Tevens waren er in drie van de vier steden contacten met welzijnsorganisaties.

5.7 Beschrijving en verantwoording dataverzameling

De gesprekken met de professionals zijn gevoerd aan de hand van een topiclijst. Aan het begin van het gesprek is de professional gevraagd concrete situaties uit de praktijk te noemen. Daarbij is ingegaan op het professioneel handelen van de welzijnswerker. Vervolgens is het gesprek op metaniveau gevoerd. Er is gevraagd naar maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen. Ten slotte is gevraagd naar wat dit alles betekent voor de professionalisering van welzijnswerk (zie bijlage III).

5.8 Verwerking en preparatie van de gegevens

De gesprekken met de professionals zijn letterlijk uitgewerkt. Belangrijke tekstfragmenten zijn gemarkeerd en geplaatst in vier tabellen. Een tabel voor beginnende jongerenwerkers, voor ervaren jongerenwerkers, voor beginnende opbouwwerkers en voor ervaren opbouwwerkers. Vervolgens zijn de tekstfragmenten gelabeld. Aan de hand van de centrale begrippen is de analyse uitgewerkt, waarbij nauwkeurig de verschillen en overeenkomsten zijn beschreven. Gedurende het analyseren is geprobeerd zo dicht mogelijk bij de tekst van de respondenten te blijven.

5.9 Conclusie

In dit hoofdstuk is allereerst de probleemstelling met de daarbij horende doel- en vraagstelling beschreven. Vervolgens zijn de methodologische opzet, uitvoering en verwerking van het onderzoek uiteengezet. Het onderzoek heeft een kwalitatief karakter waarbinnen ideeën en opvattingen over professionaliteit en professionalisering van welzijnsprofessionals in kaart worden gebracht. Er zijn 24 gesprekken gevoerd met zowel ervaren als beginnende opbouw- en jongerenwerkers. Na het verzamelen van de gegevens zijn deze nauwkeurig verwerkt. De resultaten van het onderzoek zijn te lezen in het volgende hoofdstuk.

6 Professionalisering van welzijnswerk: resultaten

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het empirische onderzoek gepresenteerd. Er is voor gekozen om de resultaten per topic te beschrijven. Onder deze topics vallen een aantal centrale begrippen die uiteindelijk de opbouw vormen van deze analyse. Het hoofdstuk begint met een weergave van de achtergrondkenmerken van de professionals. In §6.3 worden de werkt terreinen beschreven met daarbij de belemmerende en bevorderende factoren die bij het uitvoeren van het werk worden ervaren. Dit onderzoek gaat over professionalisering, maar om hier uitspraken over te kunnen doen is het van belang om de huidige werkgebieden van de professionals in kaart te brengen. Daarop volgt in §6.4 een uitwerking van maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen die professionals ervaren. Vervolgens wordt in §6.5 de professionaliteit van de welzijnswerker onder de loep genomen. Dit deel van de analyse richt zich voornamelijk op de beroepscompetenties van de professional. In §6.6 gaan we in op de professionalisering van het welzijnswerk, waarin onder andere de verbeterpunten worden beschreven die professionals aandragen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk zijn de resultaten samengevat en worden de onderzoeksvragen beantwoord.

In zes paragrafen van dit hoofdstuk wordt de analyse ondersteund door een tabel waarin het gegeven aantal antwoorden is uitgedrukt in getallen. Dit is om aan te geven wat er met woorden als veel, redelijk veel, sommige en enkele wordt bedoeld.

6.2 De respondenten

Om een beeld van de respondenten te krijgen worden in deze paragraaf enkele achtergrondkenmerken beschreven. Er is gevraagd naar functie, werkzaamheden, het aantal jaren werkzaam en de studie- en werkachtergrond van de professionals. In totaal zijn 24 welzijnsprofessionals geïnterviewd, werkzaam in de steden Rotterdam, Den Haag, Leiden en Amsterdam. Binnen deze groep van 24 professionals is een onderverdeling aangebracht. Er deden vijf senior opbouwwerkers mee, waarvan twee freelance sociaal ondernemers. Het aantal jaren dat deze professionals als opbouwwerker werken varieert tussen de tien en dertig jaar. De zes junior opbouwwerkers variëren van een half jaar tot acht jaar werkervaring. Twee ervan werken volledig aan een grootschalig project. Van de zes senior-jongerenwerkers vervullen vier een coördinerende rol. Twee van deze coördinerende jongerenwerkers werken binnen een zelfstandige onderneming. Het aantal jaren werkzaam varieert tussen de 10 en 22 jaar. Van de zes junior jongerenwerkers die bevestigd zijn, werkt er één voor een zelfstandige onderneming. Dit is een organisatie die ook andere doelgroepen benadert. De jaren werkervaring van de junior jongerenwerkers varieert tussen een en drie jaar. Naast deze professionals is er een directeur van een kleine zelfstandige onderneming geïnterviewd. Deze stichting werkt in verschillende gemeenten aan leefbaarheidprojecten in achterstandswijken. Veel geïnterviewden hebben als vooropleiding hbo Culturele en Maatschappelijke Vorming of de vroegere sociale academie gevolgd. Overigen hebben Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (hbo), Bedrijfseconomie (wo), Bewegingstechnologie (wo), Sociaal Cultureel Werk (mbo) of de opleiding voor werken met randgroepjongeren (mbo) gedaan. Meer informatie over de respondenten is te vinden in bijlage II.

6.3 Problemen, opgaven en behoefte

Als eerste is de professionals gevraagd aan welke problemen en/of opgaven zij werken. Deze vraag is gesteld om de verschillen en overeenkomsten tussen opbouwwerk en jongerenwerk in kaart te brengen en om zicht te krijgen op de huidige werkerterreinen. Vervolgens is hen gevraagd tegen welke problemen ze aanlopen, wat belemmeringen zijn en wat bevorderende factoren zijn bij het uitvoeren van het werk. In het laatste gedeelte van deze paragraaf wordt beschreven hoe professionals de samenwerking met andere organisaties ervaren. De ondervraagde groepen ervaren deze zowel belemmerend als bevorderend. Bij de beschrijving van de factoren is waar nodig een onderscheid aangebracht tussen opbouwwerkers, jongerenwerkers en sociaal ondernemers.

Werkgebieden

Jongerenproblematiek

Het werken aan jongerenproblematiek kwam in veel interviews ter sprake. Dit is niet alleen het werken aan de overlast van jongeren zoals het hangen op straat, overschrijdend gedrag en vandalisme. Jongeren hebben problemen op allerlei gebieden: scholing, werk, gezin, culturele identiteit, drugs, agressie en wonen. Problemen rondom jongeren zijn veelomvattend en hebben consequenties voor het uitvoerende jongerenwerk. Jongerenwerkers geven aan dat de werkgebieden rondom jongeren zijn toegenomen. Voorheen werden er meer uren besteed aan vrijetijdsbesteding.

Jongerenwerkers onderzoeken wat deze jongeren missen en bekijken wat ze voor deze jongeren kunnen betekenen. Uit de gesprekken komt naar voren dat er verschillende methodieken worden ingezet. Deze kunnen gericht zijn op (sociale) activering van jongeren, competentieontwikkeling of het bevorderen van het leefklimaat. Activiteiten zoals inloop, sport en zomerkampen worden daarbij als middel ingezet. Het doel is om een proces in gang te zetten waarmee uiteindelijke resultaten, zoals verbeterd gedrag van jongeren en een gezonder leefklimaat, zijn te behalen.

Ook opbouwwerkers signaleren problemen rondom jongeren en ze maken deze bij de bewoners bespreekbaar. Zij bemiddelen en activeren de betrokken partijen bij elkaar te komen. Een

probleem dat zich voordoet, is dat opbouwwerkers vanuit het belang van de bewoners werken en jongerenwerkers vanuit het belang van de jongeren. Deze partijen sluiten dus niet altijd op elkaar aan. Zowel opbouwwerkers als jongerenwerkers zeggen het moeilijk te vinden om aan dit probleem te werken.

Werkgebieden voor het opbouwwerk

Naast jongerenproblematiek werken opbouwwerkers aan andere doelen. Vaak werken ze vanuit thema's of speerpunten die de gemeente formuleert. Voorbeelden hiervan zijn leefbaarheid, veiligheid en de positie van allochtone vrouwen. Het is per wijk en stad verschillend aan welke thema's wordt gewerkt. Zo is in een wijk nabij het centrum van de stad drugoverlast een groot probleem. In samenwerking met bewoners en politie is daar het project 'Drugs in kleur' opgezet. Dit is een succesvol project dat het drugsprobleem visualiseert en het vertrouwen tussen bewoners en politie versterkt.

Het voornaamste probleem waar opbouwwerkers aan werken, is de verbetering van de sociale cohesie in wijken. Veel opbouwwerkers vinden het belangrijk dat mensen in een wijk elkaar ontmoeten. Als bewoners respect en vertrouwen hebben in elkaar zullen ze meer van elkaar kunnen begrijpen.

De opbouwwerker fungeert als intermediair tussen verschillende partijen, hij pikt signalen op, geeft dingen door en verbindt partijen. Hij legt onder andere verbindingen tussen jongeren en ouderen, verschillende culturele groeperingen en burgers met organisaties.

Belemmeringen

Uit de interviews komen zeven belemmeringen, die meerdere keren zijn genoemd. In de tabel hieronder staan vermeld de belemmerende factoren met daarnaast het aantal keren dat ze genoemd zijn.

Tabel 6.1 Belemmerende factoren

Belemmerende factoren	Jongeren- werk Junior	Jongeren- werk Senior	Opbouw- werk Junior	Opbouw- werk Senior	Totaal
Aansturing welzijnswerk	5	6	5	6	22
Organisatiestructuur	2	1	2	1	6
Zichtbaarheid van het werk	4	-	-	1	4
Niveau van de werkers	1	2	-	-	3
Aansluiting praktijk en opleiding	1	-	1	1	3
Werken vanuit bewonersorganisatie	-	-	-	3	3
Administratieve last	-	-	4	-	4
Overige factoren	5	4	1	4	14

Aansturing welzijnswerk

Uit het onderzoeksmateriaal is gebleken dat professionals met verschillende problemen kampen. Vrijwel alle respondenten vertellen dat de manier waarop gemeenten het welzijnswerk aansturen, belemmerend werkt. Men uit kritiek op de kortetermijnvisie en wispelturigheid van gemeentelijk welzijnsbeleid. Als zich bepaalde problemen voordoen, dan krijgt het welzijnswerk te vaak van bovenaf opgelegd daaraan te werken. De waan van de dag overheerst.

De meeste jongerenwerkers zijn mede daarom niet zo positief over het jeugdbeleid. Jongerenwerkers in Rotterdam geven aan dat er één beleid wordt gemaakt voor verschillende doelgroepen. Volgens het jongerenwerk moet er meer verschil zijn in aanbod. In Den Haag hebben jongerenwerkers moeite met de grenzen die door de beleidsmaker worden gesteld. Zo zou je als jongerenwerker jongeren boven de twintig niets mogen aanbieden.

'Er is niet echt beleid op jongvolwassenen. Er zit een gat tussen 20 en 35. We proberen de jongeren bij ons te houden door ze in te zetten als vrijwilliger.'

Er is een spanning zichtbaar tussen het geformuleerde beleid met de daarbij horende budgetten en de praktijk van alledag. Bij de jongerenwerkers is veel onbegrip aanwezig. Er worden projecten bedacht, terwijl het veel gemakkelijker en goedkoper kan door meer jongerenwerkers in te zetten. In tegenstelling tot het huidige beleid willen jongerenwerkers jongeren betrokken maken en het zelforganiserend vermogen van jongeren verbeteren. Zij zien daarbij preventief werken als oplossing in plaats van het repressieve beleid van de overheid. Jongerenwerkers zijn deskundig, signaleren, maar vervolgens komt het beleid van bovenaf. Enerzijds zijn professionals het erover eens dat gemeenten meer met hen moeten communiceren en het beleid niet moeten opleggen. Anderzijds geven jongerenwerkers aan dat zij wel moeten ingaan op de behoefte van de gemeente, want anders worden ze helemaal niet meer gezien. Jeugdbeleid wordt in de grote steden wel steeds meer als een aparte beleidstak gezien. In Den Haag is nu een stedelijk jeugdbeleid. Ook zeggen jongerenwerkers dat jongeren worden geconfronteerd met steeds dwingender regels en wetten rondom scholing en werk. Het is allemaal een stuk harder voor jongeren geworden. Jongerenwerkers staan niet altijd achter de maatregelen die de overheid neemt. Het pakket dat aan jongeren wordt geboden is versnipperd en functioneert daardoor niet goed. Sommige jongerenwerkers geven aan dat daarom het doorverwijzen lastig en tijdrovend is.

'De gemeente is vaak onduidelijk in haar vraag, en belemmert de ruimte van jongerenwerkers door de wet- en regelgeving.'

Vrijwel alle opbouwwerkers ervaren een kloof tussen beleid en uitvoering. Hiermee wordt bedoeld dat beleidsmakers sociale problemen anders voor ogen hebben dan wat er in werkelijkheid gebeurt. Beleidsmakers hebben te weinig weet van wat er op de werkvloer gebeurt en uitvoerders worden te weinig betrokken bij de formulering van beleid. Daarnaast hanteren gemeenten richtlijnen. Deze moeten gehandhaafd worden, waardoor er niet flexibel kan worden gewerkt aan concrete vragen in de praktijk. Sommige professionals zien de kloof steeds groter worden. De bureaucratie en de toenemende wet- en regelgeving worden hiervoor als oorzaken genoemd. Een opbouwwerker stelde:

'Dat is vervreemding. Ze weten niet meer wat er gebeurt. Je ziet het ook bij opleidingen en ziekenhuizen. Door de toename van managers weten ze niet meer wat er gebeurt Deze vervreemding zit bij de politiek en het management. Ook willen ze snel resultaten boeken.'

Anderen ervaren dat de verhouding tussen beleid, uitvoerend werk en de bewoners verbeterd is, vergeleken met een paar jaar geleden. De verschillende partijen zijn meer met elkaar in gesprek, er is meer samenspel en er is steeds meer sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid.

Dit verschil is te verklaren door de komst van contactambtenaren. Een aantal respondenten werkt in wijken waar deze ambtenaren actief zijn en geeft aan dat het contact tussen beleid en uitvoering daardoor is verbeterd.

Organisatiestructuur

Over de structuur van de organisatie zijn ook uitspraken gedaan. Vooral voor welzijnsprofessionals die werken binnen grote welzijnsorganisaties kan de organisatiestructuur belemmerend werken. De afstemming tussen de directie en de uitvoering loopt binnen veel grote welzijnsorganisaties niet goed. Soms zijn er meerdere managers die zich met het uitvoerende werk bezighouden en dit is onhandig. De wens is één coördinator, zodat er niet van alle kanten aan je getrokken wordt. Verder wordt aangegeven dat je er door gebrek aan menskracht vaak alleen voor staat. Werkers vinden dit onverantwoord.

De zelfstandige ondernemingen hebben de mogelijkheid om direct contact te hebben met de directeur van de organisatie. Er bestaan daar 'korte lijntjes' tussen directie en uitvoering. Daarnaast valt op dat deze organisaties een grote groei hebben doorgemaakt. Hierdoor moet de structuur van de organisatie aangepast worden om een goede lijn te kunnen aanbrengen. De cultuur van de organisatie echter is vrijwel hetzelfde gebleven.

Zichtbaarheid van het werk

Een belemmering die jongerenwerkers en een enkele opbouwwerker noemen, is de onzichtbaarheid en het imago van het werk. Mensen onderschatten de inhoud van het werk en hebben vaak een negatief beeld. Enkele professionals geven aan dat vaak gedacht wordt dat welzijnswerkers heel de dag koffiedrinken met bewoners en feest vieren met jongeren.

Resultaten zijn vaak klein en het proces, waar het eigenlijk om gaat, is moeilijk inzichtelijk te maken. Naast de onzichtbaarheid van het werk konden professionals niet of nauwelijks benoemen waarom het welzijnswerk een slecht imago heeft.

Niveau van de werkers

Een vierde belemmering die is genoemd is het niveau van de werkers. Dit is een belemmering die jongerenwerkers ervaren. Veel werkers hebben mbo-niveau of zijn afkomstig uit de doelgroep waarmee gewerkt wordt. Veel respondenten geven aan het belangrijk te vinden dat hbo'ers uitvoerend werk doen. Een jongerenwerker met mbo zei hierover:

‘Wat ik nodig heb is een professionele medewerker naast mij. Een hbo’er die me ondersteunt. Dan kun je ideeën uitwisselen en je krijgt feedback zodat je weet welke punten je kunt verbeteren.’

Aansluiting praktijk en opleiding

Jongerenwerkers geven tevens aan dat de opleiding niet goed aansluit bij het jongerenwerk. De opleiding is niet specifiek en er is een slechte verbinding tussen theorie en praktijk. Ofwel de opleidingen gericht op dit vakgebied zijn te theoretisch. Eén jongerenwerker met een wetenschappelijke achtergrond geeft aan dat zij praktijkachtergronden mist.

Administratieve last

Enkele beginnende opbouwwerkers ervaren de administratieve zaken als een belemmering. Zij noemden als voorbeelden het steeds weer aanvragen van subsidie, rapporteren en het schrijven van uren.

Werken vanuit bewonersorganisaties

Sommige senior opbouwwerkers noemen als belemmering het werken vanuit een bewonersorganisatie. De bewonersorganisatie bepaalt de werkzaamheden van de professional, waardoor hij niet altijd in staat is om aan datgene te werken waaraan hij wil werken. Dit punt wordt later in het hoofdstuk verder uitgewerkt.

Overige factoren

Overige belemmeringen die worden genoemd zijn tijd, geld, menskracht, leeftijd en communicatie op de werkvloer. Tijd, geld en menskracht zijn drie factoren waartussen een verband is te herkennen. Geld is bepalend voor het aantal uren om projecten of activiteiten uit te voeren en voor het aantal werkers dat kan worden ingezet.

Een enkele jongerenwerker vertelde dat haar leeftijd tegenwerkt. Ze is zelf nog jong en heeft daardoor nog niet het vertrouwen van buurtbewoners. Ook de stagiair ervaart zijn leeftijd als een belemmering. Bovendien vindt hij het jammer dat hij niet altijd op de hoogte wordt gesteld van bepaalde zaken die zich voordoen binnen de organisatie.

Bevorderende factoren

Professionals ervaren vijf belangrijke factoren die hen helpen hun werk goed uit te kunnen voeren. In de tabel staan in de eerste kolom de bevorderende factoren en in de kolommen daarnaast het aantal keren dat deze factor is genoemd.

Bevorderende factoren	Jongeren- werk Junior	Jongeren- werk Senior	Opbouw- werk Junior	Opbouw- werk Senior	Totaal
Werken in teamverband	3	-	2	3	8
Samenwerking met opdrachtgever	2	2	2	1	7
Deskundigheidsbevordering	3	-	2	-	5
Vrijheid in ondernemen	1	1	1	1	4
Netwerken	2	-	1	-	3
Overige factoren	3	3	3	1	10

Werken in teamverband

De meest genoemde bevorderende factor is het werken in teamverband. Beginnende werkers ervaren de begeleiding en ondersteuning positief. Het biedt mogelijkheden om leerdoelen te ontwikkelen en casussen of problemen bespreekbaar te maken. Daarnaast geeft het een goed gevoel als er vertrouwen

is in elkaar en als je waardering krijgt voor je taken. Voor anderen geldt dat diversiteit binnen het team inspiratie geeft en mogelijkheden biedt om te leren van anderen. Enkele respondenten vertelden dat ze de inzet van stagiaires een leuke manier van werken vinden.

Samenwerking met de opdrachtgever

De opdrachtgever, in veel gevallen de gemeente, is niet altijd een belemmerende factor. Vooral de jongerenwerkers die werken vanuit een zelfstandige onderneming, zijn niet ontevreden over de samenwerking met de opdrachtgever. De lijnen zijn redelijk kort waardoor direct contact mogelijk is. Zij geven aan dat gemeenten openstaan voor ideeën en knelpunten die er zijn. Ze worden geregeld gevraagd of gehoord over bepaalde zaken. Verder zijn eenmalige acties goed te regelen. Jongerenwerkers die werken vanuit de grotere organisatie zien ook zeker wel vooruitgang in de samenwerking met de gemeente. Beleidsmakers hebben een rol binnen de ketenaanpak. Dit verkort de lijnen met de gemeente en zo hoeft niet alles meer via het management te lopen. Daarnaast is aangegeven dat gemeenten ook met goede dingen komen en beschikken over informatiekanalen.

Deskundigheidsbevordering

De mogelijkheid om je deskundigheid te stimuleren zien redelijk veel beginnende werkers ook als een bevorderende factor. Echter, niet binnen iedere organisatie zijn die mogelijkheden aanwezig. Mogelijkheden die zijn genoemd zijn: studiedagen, vak inhoudelijke overleggen en begeleiding.

Vrijheid in ondernemen

Een sociaal ondernemer merkt op dat zij een bepaalde vrijheid heeft. Je voelt je verantwoordelijk en bepaalt zelf wanneer je werkt. En doordat ze alles zelf uitvoert, ontstaat er geen ruis. Andere professionals die werken vanuit zelfstandige ondernemingen zien vrijheid en ontplooiingsmogelijkheden als bevorderende factor. Enkele professionals die werken vanuit een grote welzijnsorganisatie vinden de vrije werkuren waarover zij beschikken, bevorderend werken.

Netwerken

Sommige respondenten benoemen het belang van een breed netwerk. Goed contact en een vertrouwensband met zowel samenwerkingspartners, buurtbewoners als beleidsambtenaren helpen om efficiënter te kunnen werken.

Overige factoren

Overige factoren die worden benoemd zijn resultaten, methodieken, faciliteiten, locatie, monopoliepositie en een theoretische achtergrond. Resultaten en reacties van bewoners laten zien, dat het werk nuttig en waardevol is. Methodieken en projecten bieden structuur en maken het werk overzichtelijk. Faciliteiten, zoals een goede computer, maken de uitvoering van het werk gemakkelijker. Een respondent geeft aan dat het gebouw het visitekaartje is van de organisatie. De locatie en het gebouw moeten uitnodigend, transparant en efficiënt zijn. Met de monopoliepositie wordt bedoeld dat een organisatie de enige aanbieder is van jongerenwerk. Dit helpt voor zowel de acquisitie van opdrachten als het werven van de doelgroep.

Een enkeling geeft ten slotte aan dat de theoretische achtergrond helpt bij het schrijven van subsidieaanvragen, rapportages en verslagen. Het analytisch vermogen is daardoor meer ontwikkeld.

Samenwerken met andere organisaties

De professionals zoeken naar samenwerking met andere instanties om een bijdrage te leveren aan het oplossen van problemen. In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op samenwerkingsverbanden. Er is een onderscheid gemaakt tussen jongeren- en opbouwwerkers, aangezien de onderwerpen bij dit punt ver uiteen liggen.

Jongerenwerkers

Uit de gesprekken met de jongerenwerkers is naar voren gekomen, dat een ketenaanpak als een nieuwe manier van werken wordt opgevat. De keten wordt ook wel een signaleer-netwerk of buurtteam genoemd. Binnen dit netwerk bevinden zich partijen die betrokken zijn bij bewoners in een wijk. Te denken valt aan de school, leerplicht, deelgemeente, jongerenwerk, opbouwwerk, politie en ouders. Uit de gesprekken blijkt, dat het per wijk verschilt welke instanties erbij

betrokken zijn. Opvallend is bijvoorbeeld dat soms wel en soms niet scholen betrokken zijn.

In een keten maakt men gezamenlijk een buurtanalyse en men werkt aan doelen en oplossingen. De jongerenwerkers die actief zijn binnen een keten ervaren deze als positief. Het is een manier om elkaar te versterken, te informeren en praktische zaken bespreekbaar te maken.

Nadelen van een ketenaanpak zijn dat bepaalde partijen (school of beleidsmaker) een dominante rol kunnen hebben binnen de keten. Er is niet altijd een juiste regie binnen deze samenwerkingsverbanden, waardoor de rol en de positie van de jongerenwerker onduidelijk is. Tevens hebben enkele jongerenwerkers het gevoel dat ketenpartners verschillende soorten belangen hebben en deze willen beschermen. Verschillende visies en doelen van organisaties maken het werken aan een gemeenschappelijke, integrale aanpak lastig.

Jongerenwerkers geven aan dat het belangrijk is om duidelijk de eigen rol te bepalen, omdat meerdere partijen van invloed zijn en deze niet altijd bekend zijn met de rol van jongerenwerk. De professional moet sociaal communicatief vaardig zijn en laten zien hoe hij de dingen aanpakt.

Naast de ketenaanpak zegt een aantal professionals dat de aanwezige regelgeving in Nederland het samenwerken lastig maakt. Het zijn vaak lange trajecten waar veel tijd in moet worden geïnvesteerd en de rol van jongerenwerker is daarin niet altijd duidelijk. Het is dus belangrijk goed te kijken waar de prioriteiten liggen voor de jongerenwerker, voordat hij onnodig tijd investeert in uitzichtloze projecten.

Verder vertelt een senior jongerenwerker dat het integraal werken goed lukt op activiteitsniveau, maar nog niet op beleidsniveau. Een hiervoor genoemde verklaring is dat er niet wordt gewerkt vanuit een eenduidig plan. Verdere verklaringen zijn tijdens het gesprek niet naar voren gekomen.

Opbouwwerkers

De opbouwwerkers die ondervraagd zijn, opereren vaak vanuit bewonersorganisaties. Het fenomeen ketenaanpak is binnen het opbouwwerk niet overal bekend. In sommige wijken waarin de opbouwwerkers werken, wordt met deze methode gewerkt. Wel spreken de opbouwwerkers over een initiatiefgroep, sociaal team of stuurgroepoverleg. Het komt wel eens voor dat meerdere organisaties aan hetzelfde probleem werken,

waardoor het moeilijk is om je werk uit te voeren. Bewoners weten ook niet meer wie wat doet. De wens van een aantal opbouwwerkers is om meer samen te werken. Dit wordt wel geprobeerd, maar gebeurt tot op heden nog niet. Enkele opbouwwerkers geven aan dat het soms lastig is om samen te werken met scholen en sociaal-cultureel werk, omdat zij erg gericht zijn op het aanbod van de organisatie waarvoor zij werken. Er is weinig ruimte voor deze werkers om gezamenlijk te werken aan projecten of activiteiten.

'Welzijnspartners hebben geen vrije uren. Zij worden in een stramen geduwd van urenregistratie en producteenheden. Dit belemmert de samenwerking.'

Er is een verschil zichtbaar als het gaat over de samenwerking met woningcorporaties. Een aantal opbouwwerkers geeft aan dat deze niet optimaal is en verbetering behoeft. Anderen zien geen problemen en ontvangen structureel geld om aan projecten te kunnen werken.

Een ander opvallend punt bij de opbouwwerkers is de visie die zij hebben op bewonersorganisaties. Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat deze organisaties - vooral in multiculturele wijken - niet meer functioneren op de manier zoals zij oorspronkelijk bedoeld waren: organisaties die werken aan verbeteringen in een wijk. De rol is ergens zoek geraakt, in plaats van creatieve clubs zijn het nu meer vakbondsinstellingen. Dit wil zeggen: zodra het geen goedkeuring van de bewonersorganisatie heeft, wordt er niet ingegaan op nieuwe plannen, initiatieven of ideeën. Er zitten organisaties tussen die vooral vertegenwoordigd zijn door autochtone (oudere) bewoners die niet openstaan voor nieuwe bewoners. Een opbouwwerker meent dat dit het participatieproces belemmert.

'Een ander iets waar ik me zorgen over maak is dat bij de meeste bewonersorganisaties blanke autochtone mensen zitten. Het beleid van de gemeente is erop gericht dat allochtonen ook gaan participeren. Bij bewonersorganisaties gebeurt dat nog te weinig.'

Een enkeling ziet zelfs het nut niet meer van een bewonersorganisatie.

‘Het schiet zo zijn doel voorbij. En dan wordt er gezegd: “beleid krijgt een hogere kwaliteit als het in samenspraak met bewoners wordt geformuleerd.” Dat is dan de mooie volzin. En dan denk ik: je praat met drie bewoners, of je dan alle bewoners bereikt hebt is nog maar de vraag.’

Een andere opbouwwerker vertelt dat bewonersorganisaties meer zijn geïnstitutionaliseerd. Gemeente en bewonersorganisaties zijn meer naar elkaar toe gegroeid in de loop der jaren. Vroeger kwamen bewoners met ludieke acties, intussen weet de gemeente hoe zij dit kan voorkomen. De bewonersorganisatie blijft een gemakkelijk aanspreekpunt voor de gemeente, maar de laatste jaren proberen ze ook wel andere direct betrokkenen erbij te betrekken door bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten te organiseren.

Dit verschil is te verklaren door de diversiteit in wijken waarbinnen de opbouwwerkers actief zijn. Opbouwwerkers die werken in wijken met een groot percentage allochtone bewoners kampen met het hierboven genoemde probleem. De allochtone groeperingen in die wijken sluiten zich aan bij de eigen culturele verenigingen.

Enkele opbouwwerkers zijn het erover eens dat de werkomstandigheden niet altijd even goed zijn bij bewonersorganisaties. Ze zijn zuinig en beschikken niet over de juiste apparatuur. Daarnaast zijn de taken van de opbouwwerker niet altijd helder. Het bestuur van een organisatie bepaalt vaak de opdracht voor de opbouwwerker, maar de inhoud van deze opdracht is niet altijd duidelijk. Leden van bewonersorganisaties willen vaak veel voor elkaar krijgen, maar missen vaak de competentie om prioriteiten te stellen.

6.4 Ontwikkelingen en context

Om meer zicht te krijgen op de manier waarop de sociale context zich verhoudt tot het professioneel handelen van de welzijnswerker, is gevraagd welke maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen van invloed zijn op de uitvoering van het werk. Als er een duidelijk verschil zichtbaar is tussen ervaren en

beginnende werkers of tussen opbouwwerkers en jongerenwerkers, is dit benoemd. De genoemde ontwikkelingen kunnen wijkgebonden, stedelijk of landelijk zijn. Allereerst worden de maatschappelijke ontwikkelingen uiteengezet, waarna de beleidsontwikkelingen volgen.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Zes maatschappelijke ontwikkelingen zijn meerdere keren genoemd. In de tabel staan deze ontwikkelingen beschreven met daarnaast een weergave van het aantal keren dat ze genoemd zijn.

Tabel 6.3 Maatschappelijke ontwikkelingen

Maatschappelijke ontwikkelingen	Jongeren- werk Junior	Jongeren- werk Senior	Opbouw- werk Junior	Opbouw- werk Senior	Totaal
Integratieproblematiek en groepsbinding	2	4	3	3	12
Individualisme	2	4	-	3	9
Jongeren en groepsbinding	1	5	-	3	9
Scholing en werk	2	5	-	1	7
MSN messenger	3	3	-	-	6
Armoede en schulden	1	2	2	3	8
Overige ontwikkelingen	2	4	2	1	9

Integratieproblematiek en groepsbinding

De meest genoemde maatschappelijke ontwikkeling is de verhouding tussen allochtonen en autochtonen. Sommige welzijnswerkers maken dit concreter en spreken over de scheiding tussen moslim en niet-moslim. Daarnaast is ook aangegeven dat verschillende allochtone groepen zich niet met elkaar binden. Zo willen bijvoorbeeld Marokkaanse vrouwen niet geholpen worden door een Turkse vrouw, ondanks dat ze beiden moslima's zijn. Het vertrouwen in elkaar is verloren gegaan door onder andere de aanslagen van 11 september en de moord op Theo van Gogh. Er is angst gekweekt en er moet nu veel meer gebeuren om vertrouwen in elkaar te krijgen. Moslims vertonen meer provocerend gedrag door het benadrukken van hun

culturele of religieuze afkomst. En niet-moslims hebben door deze gebeurtenissen meer argwaan gekregen. Welzijnswerkers merken dat er meer afstand is gekomen tussen de verschillende groepen. Een enkeling ziet geen direct verband met de terroristische aanslagen. Deze zouden het hooguit iets hebben aangedikt.

Bij deze negatieve ontwikkeling spelen volgens hen de media een grote rol. Verschillen worden altijd benoemd, terwijl er ook zoveel overeenkomsten zijn. Doelgroepen zouden anders benoemd kunnen worden, maar toch is het beleid erop gericht om de verschillende groepen met elkaar in contact te laten komen.

Het onderscheid dat Putnam heeft aangebracht in zijn boek *Bowling Alone* (2000) is ter sprake gekomen in een van de interviews. Overigens blijkt het onderscheid ook herkenbaar te zijn voor andere respondenten. Putnam brengt een onderscheid aan tussen twee vormen van sociaal kapitaal: bonding en bridging. In het eerste geval gaat het om contacten met mensen die sterk op jou lijken. In het tweede geval betreft het de omgang met personen die juist van jou verschillen wat betreft geslacht, opleiding of religieuze voorkeur.

De meeste opbouwwerkers zijn het erover eens dat mensen met dezelfde culturele achtergrond een sterke binding met elkaar hebben. Bonding binnen groepen is dus gemakkelijk te realiseren. De uitdaging is echter hoe er bruggen geslagen kunnen worden tussen culturele groepen die van elkaar verschillen (bridging).

Binnen één gemeente is geregeld dat migrantenorganisaties binnen een wijk in eenzelfde ruimte zitten en minimaal vier keer per jaar een project met elkaar organiseren gericht op integratie. Voorheen kregen migrantenorganisaties subsidie om hun activiteiten te organiseren met als doel de integratie te bevorderen. In de praktijk bleek dat zij vooral binnen de eigen kringen bleven (bonding). Volgens Putnam hoeft dit geen belemmering te zijn. Deze mensen zijn eerder geneigd open te staan voor andersdenkenden. Het is dus beter voor de integratie dat moslims actief zijn in categoriale verenigingen dan dat ze passief zijn.

Voor de opbouwwerkers zien de groter wordende kloof tussen culturele groepen als een bedreigende ontwikkeling. Het hoe, wat en waarom is voor velen nog onduidelijk.

Opbouwwerkers proberen de dialoog aan te gaan, discriminatie te voorkomen en ruimte te creëren voor ontmoeting. Verwacht wordt dat in de toekomst meer projecten gericht zullen zijn op het binden van groepen.

Individualisme

Sommige professionals merken op dat de maatschappij zich kenmerkt door individualisme. Mensen gaan hun eigen weg, hebben het drukker gekregen met werk, kinderen en privéleven. In die zin is er minder sprake van het saamhorigheidsgevoel in de wijk. Mensen delen nu meer met vrienden in de privésfeer.

‘Je wilt niet na je werk nog van alles doen met mensen in je buurt, maar als je last van elkaar hebt moet er wel iets gebeuren.’

Een senior opbouwwerker, werkzaam in Rotterdam Noord, merkt dat mensen zich minder willen binden dan voorheen. Volgens hem tonen mensen minder initiatief en zijn ze bevreesder om zich ergens aan te binden. Er is een lossere samenleving waarin mensen iets doen als ze het leuk vinden. Het valt hem ook op dat migrantenzelforganisaties en het moskeegebruik afnemen. Mensen zouden zich willen onttrekken aan gemeenschappen. Deze uitspraak komt niet overeen met die van welzijnswerkers die beweren dat mensen zich nog altijd even sterk binden aan bijvoorbeeld een bewonersorganisatie. Een opbouwwerker denkt dat dit niet zozeer te maken heeft met een maatschappelijke ontwikkeling maar meer met het feit dat het team van de organisatie sterk en vertrouwd is. Dus vertrouwen zou een belangrijke voorwaarde kunnen zijn om banden tussen mensen te realiseren.

Over wat de consequenties zijn voor het welzijnswerk zijn de meningen verdeeld. Zo is gezegd dat het welzijnswerk hier niet op in hoeft te spelen zolang dit niet als een probleem wordt ervaren. Een andere opbouwwerker geeft aan hier al mee geconfronteerd te worden:

‘Het is moeilijker, omdat er veel meer wensen zijn. Vroeger kon je afspraken maken met bepaalde groepen en nu is er meer diversiteit. Het vraagt om meer creativiteit.’

Een enkeling geeft aan dat een groeiende individualisering het welzijnswerk kansen biedt. Doordat er steeds meer eisen aan

mensen worden gesteld en alles steeds sneller gaat, zullen steeds meer mensen ondersteuning nodig hebben bij het ontwikkelen van competenties. Een aantal werkers benadrukt dat de tolerantie naar elkaar toe steeds meer onder druk staat. Door de ontwikkelingen van de afgelopen jaren zijn de normen en waarden vervaagd.

'Steeds meer burgers durven niet te corrigeren of willen dit niet. Ze zijn op een verkeerde manier mondiger geworden.'

De meeste professionals vinden het belangrijk om respect en vertrouwen te realiseren. Mensen hoeven niet overal aan mee te doen, maar het is belangrijk dat ze elkaar kennen.

Jongeren en groepsvorming

Volgens de jongerenwerkers binden jongeren zich nog altijd en is er weinig verschil met vroeger. Binnen een groep kunnen jongeren hun identiteit versterken. Uit de gesprekken komt naar voren dat bij jongerengroepen het niet zo hoeft te zijn dat de groep bestaat uit jongeren met dezelfde culturele achtergrond. Er zijn groepen die wel gemengd zijn. Wat in die groepen de bindende factor is, is uit de gesprekken niet naar voren gekomen. Als culturele achtergrond wel de bindende factor is binnen een groep, kunnen tussen die jongeren wel verschillen zitten in opleidingsniveau of werk.

Wel wordt er verteld dat de al dan niet gemengde en ongemengde jongerengroepen maar weinig met elkaar integreren. Dus ook voor jongerengroepen geldt dat er niet al te veel bridging is tussen verschillende groepen.

Scholing en werk

Uit de interviews is naar voren gekomen dat problemen rondom scholing en werk groter zijn geworden. Steeds meer jongeren krijgen leerachterstanden en er is een toenemend aantal drop-outs (vroegtijdig schoolverlaters). De jongerenwerkers noemen een aantal argumenten:

- Scholengemeenschappen zijn steeds groter en anoniemer geworden, waardoor jongeren moeilijker hun weg kunnen vinden.
- Er zijn jongeren die meertalig en tussen twee culturen in worden opgevoed, waardoor leerachterstanden kunnen ontstaan.

- Er worden hogere eisen aan jongeren gesteld. Jongeren zullen bepaalde competenties moeten bezitten willen zij succesvol zijn op school.
- Het toenemend aantal keuzes die jongeren moeten maken wordt als nadeel genoemd. De maatschappij verwacht ook dingen die jongeren niet waar kunnen maken.

Veel jongerenwerkers zien een goede samenwerking met scholen als een oplossing om te werken aan deze negatieve ontwikkeling. Door samen te werken kan een sluitende aanpak worden gerealiseerd, waarbinnen het jongerenwerk een begeleidende of ondersteunende rol kan spelen.

Naast toenemende schooluitval is er ook een toenemende werkloosheid onder jongeren. De schoolprestatie en de woonomgeving worden als belangrijkste oorzaken genoemd. Dit wil zeggen dat het moeilijk is om als jongere uit een achterstandswijk, met geringe kwalificaties, aan het werk te komen. Jongerenwerkers proberen voor jongeren stageplaatsen te regelen en goede contacten te onderhouden met bedrijven. Het komt ook voor dat een jongere stage komt lopen binnen de welzijnsorganisatie waarvoor de jongerenwerker werkt. Sommige jongerenwerkers geven aan dat jongeren zich te snel plaatsen in een 'underdog' positie. Ze hebben weinig zelfvertrouwen en denken dat de hele wereld tegen hen is. Een jongerenwerker geeft aan dat jongeren, in plaats van vertoeteld te worden door hulpverleningssystemen, moeten leren opkomen voor zichzelf.

MSN messenger

De jongerenwerkers geven aan dat jongeren hun sociale netwerk steeds meer op het internet ontmoeten. De toename van msn-gebruik noemen alle jongerenwerkers als een belangrijke ontwikkeling. Jongerenwerkers zijn vaak nog zoekende naar een manier om aan deze nieuwe communicatievormen te werken. msn'en doe je niet alleen met jongeren uit de wijk. Via msn is het mogelijk om wereldwijde contacten te onderhouden en dat kan bovendien anoniem. Voor de jongerenwerker is het daarom moeilijker om signalen op te pikken. Enkele jongerenwerkers geven aan een preventieve rol te hebben.

'msn is een hot item bij jongeren, maar daar gaan ook dingen fout. Meiden die zomaar afspraken maken met mannen.....'

Deze preventieve rol is gericht op internet en seksualiteit. Belangrijk is dat jongeren weten hoe ze hiermee om kunnen gaan en dat ze hun eigen grenzen kunnen stellen. School en allochtone ouders geven nauwelijks seksuele voorlichting. Naast deze nieuwe contactmogelijkheden maken jongerenwerkers zich zorgen over het taalgebruik van de jongeren. Naast de populaire straattaal is er nu ook sprake van een msn-taal die negatieve gevolgen kan hebben voor de taalontwikkeling van jongeren. Tevens constateren ze dat kinderen en jongeren minder sporten of buitenkomen. Hier is de opkomst van het internet niet de enige reden voor. Meiden van allochtone afkomst sporten niet of nauwelijks uit andere overwegingen en in veel wijken is de buitenspeelruimte beperkt. Straten worden kleiner en er komt steeds meer verkeer. Eén jongerenwerker ziet msn als een positieve ontwikkeling. Volgens hem zijn jongeren slimmer geworden in het tikken en brieven schrijven.

Armoede en schulden

Een derde van de respondenten geeft aan dat het vraagstuk armoede een grotere rol is gaan spelen in Nederland. Mensen krijgen steeds meer schulden en het aantal voedselbanken neemt toe. Professionals kunnen moeilijk benoemen wat de consequenties zijn voor het welzijnswerk. Het probleem is moeilijk zichtbaar en collectief te maken. Opbouwwerkers organiseren goedkope eetgelegenheden, ruilwinkels of rommelmarkten om zo mensen enige mogelijkheden te bieden. Daarnaast is er steeds meer samenwerking met maatschappelijk werk, het Leger des Heils en kredietbanken.

Door de toenemende keuzemogelijkheden voor jongeren is volgens een jongerenwerker ook het aantal schulden toegenomen. Te denken valt aan achterstanden in betalingen voor het ziekenfonds of de mobiele telefoon. De jongerenwerker zal jongeren hiervoor moeten waarschuwen en ze daarin moeten opvoeden.

Een opvallend punt dat verder is genoemd, is de invloed van ouders. Die hebben vaak weinig interesse voor hun kinderen en zijn niet goed op de hoogte van de leefwereld van het kind. De thuissituatie is ook niet altijd even goed. Dit heeft tot gevolg dat jongeren problemen thuis niet bespreekbaar maken. In tegenstelling tot hun ouders zoeken ze de veiligheid bij hun vriendengroep.

Beleidsontwikkelingen

Naast deze zes maatschappelijke ontwikkelingen zijn er zes beleidsontwikkelingen genoemd. Hieronder volgt een tabel en een uitwerking van deze ontwikkelingen.

Tabel 6.4 Beleidsontwikkelingen

Beleidsontwikkelingen	Jongeren-werk Junior	Jongeren-werk Senior	Opbouw-werk Junior	Opbouw-werk Senior	Totaal
Van aanbod naar vraag	1	3	1	2	7
Open aanbesteding	3	2	3	-	8
Wet Maatschappelijke ondersteuning	4	4	3	2	13
Stromingen van welzijnsbeleid	1	2	4	3	10
Herstructurering en stadsvernieuwing	-	2	1	4	7
Invloed van woningcorporaties	2	-	4	-	6

Van aanbod naar vraag

Een paar werkers zien vraaggericht werken als nieuwe manier van werken. Anderen zien vraaggericht werken meer als een trend. Uit de interviews komt naar voren dat beleid steeds meer vraaggericht wordt geformuleerd. Welzijnswerkers worden meer gehoord en beleidsmakers zijn meer in contact met bewoners. Er wordt meer gedecentraliseerd. Ambtenaren die eerst op het stadhuis aan het werk waren zijn nu ingezet op stadsdeelniveau. Zo zijn er contactambtenaren aangesteld die in wijken de juiste mensen met elkaar verbinden.

Het beleid van organisaties is eveneens meer vraaggericht. Men organiseert niet zomaar meer activiteiten, maar onderzoekt en analyseert de vraag van de bewoners.

Veel welzijnswerkers merken wel op dat beleid vaak te repressief is. Deze manier van werken wordt als inefficiënt en onrechtvaardig beschouwd. In plaats daarvan zouden gemeenten kunnen zoeken naar een goede balans tussen een preventieve en repressieve aanpak.

'Maar wat ik zie is dat de groep die het grootste probleem veroorzaakt, die bepaalt. Ik kan je op een blaadje meegeven dat over tien jaar de Polen de nieuwe Marokkanen zijn. Doe daar nu wat mee en leer van de geschiedenis. Het is maar aanlopen achter de media.'

Volgens deze professional zouden welzijnswerkers zich niet moeten laten leiden door de beleidsterreinen van gemeenten. Een andere professional geeft aan zich te kunnen vinden in de beleidsterreinen van de gemeente. Wel geeft hij aan dat de gemeente vaak top-down een beschrijving van de context formuleert en vervolgens van het welzijnswerk een aanbod verwacht.

Open aanbesteding

Een beleidsontwikkeling die door redelijk veel professionals wordt genoemd is de open aanbesteding. Iedereen heeft de mogelijkheid om een offerte in te dienen om opdrachten op welzijnsgebied binnen te halen. Vooral de werkers die op beleidsniveau werkzaam zijn, hebben hier hun standpunt over gegeven.

Zelfstandige organisaties zien hun voordeel. Zij kunnen groeien door te offrenen binnen andere gemeenten. Zo ontstaat de situatie dat organisaties van buiten de gemeenten (externen) welzijnswerk gaan uitvoeren binnen een stad waar voorheen de grote welzijnsorganisaties opereerden.

Voor deze grote organisaties is het niet meer vanzelfsprekend dat zij het merendeel van de welzijnsbudgetten incasseren. Werkers voor deze organisaties geven aan zich meer te moeten gaan richten op acquisitie en het afleggen van verantwoording. Ze worden gedwongen goed te kijken naar hun werkzaamheden. De open aanbesteding vergroot de concurrentiepositie. Binnen het opbouwwerk zie je bijvoorbeeld minder vaak dat één opbouwwerker van één organisatie actief is. Het komt voor dat een aantal opbouwwerkers van verschillende organisaties in een wijk werken. Binnen het jongerenwerk is ook zichtbaar dat de werkzaamheden door meerdere partijen worden uitgevoerd. In dit onderzoek is er slechts één organisatie die beschikt over een monopoliepositie in de wijk.

De ontwikkeling rondom de open aanbesteding wordt zowel positief als negatief ervaren. Positieve opmerkingen zijn voornamelijk afkomstig van professionals die werken voor een

zelfstandige organisatie. Zo zeggen zij dat het zorgt voor een gezonde marktwerking, er is een betere controle waardoor je harder gaat lopen. Professionals die werken voor een grote welzijnsorganisatie zien in dat het beter is voor de profilering en de kwaliteit van het werk. Ze zijn zich ervan bewust dat ze een zakelijkere insteek moeten krijgen.

Tegenover degenen die de open aanbesteding als een positieve ontwikkeling ervaren, staan professionals die niet zo enthousiast zijn. Enkele professionals merken op bang te zijn dat het binnenhalen van innovatieve projecten een belangrijker doel wordt dan te luisteren naar waar de burger behoefte aan heeft. Het idee dat organisaties van andere steden projecten komen uitvoeren wordt als vreemd ervaren. Ze hebben geen kennis van de wijk en gaan met werkzaamheden aan de slag waar het reguliere welzijnswerk al aan werkt.

'De gemeente benadert andere instellingen terwijl deze organisatie al jarenlang actief is. Ik heb het idee dat er steeds meer opdrachten naar externe organisaties gaan. Ik zie ze als een potentiële samenwerkingspartner, maar ze bevinden zich wel op ons terrein.'

Opvallend is, dat professionals die werken vanuit zelfstandige ondernemingen de samenwerking met welzijnsorganisaties belemmerend vinden werken. Ze worden vaak als de concurrent gezien, terwijl zij dit niet willen zijn.

'Daarnaast word je door welzijnsinstellingen nog wel eens als concurrenten gezien. Je eet natuurlijk uit dezelfde potten, maar wij zijn niet de concurrent van welzijn. Wij hebben een ander oogmerk. Wij richten ons op de leefbaarheid van een wijk en dit is een subdoelstelling van welzijnsinstellingen. Ik wil niet in concurrenten denken. We hebben een ideaal wat we willen verwezenlijken en als meer mensen daar aan bijdragen, graag.'

Omdat het geld uit dezelfde potten komt, ontstaat het concurrentiegevoel. En uiteindelijk zal degene met het krachtigste verhaal de opdracht binnenhalen. De ontwikkeling is zichtbaar binnen het werkveld en professionals zien in dat zij zich hierop moeten voorbereiden. Met de komst van de WMO zal er steeds meer gewerkt gaan worden met aanbestedingen. Organisaties creëren nieuwe afdelingen waar zij zich concentreren op innovatie en marketing.

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning is door ruim de helft van de respondenten genoemd. Voornamelijk oudere of coördinerende werkers zijn goed op de hoogte van deze nieuwe wet en kunnen de voor- en nadelen ervan benoemen. Ook vonden zij het belangrijk om goede voorbereidingen te treffen.

'De WMO is een gigantische verandering. De landelijke overheid stelt een aantal prestatievelden en kernbegrippen op en verder weten ze het ook niet meer. En dan wordt het naar beneden geduwd. De overheid roept iets, zo gaan we het doen, en hoopt vervolgens dat het veld met voorstellen komt.'

Andere professionals weten dat de wet er komt, maar zijn er niet veel mee bezig. Ze zien nog een hoop onduidelijkheden rondom de WMO. Zo is het nog maar de vraag wat gemeenten wel en niet inkopen. De komst van de WMO wordt gezien als bedreiging en kans. Door de wet kan het welzijnswerk versnipperen en de nisfunctie verliezen. Gevreesd wordt voor de dominante rol die de zorg zal gaan spelen.

Tegenover deze nadelen zien de werkers toch voornamelijk voordelen. Het werk wordt zelfstandiger, zichtbaarder, breder en zal beter op elkaar afgestemd zijn. Door meer samen te werken met partners zal er doelgerichter gewerkt gaan worden. Organisaties worden afhankelijk van elkaar. Een medewerker van een zelfstandige onderneming ziet de wet als een richtlijn om nieuwe mogelijkheden te ontwikkelen.

Stromingen van welzijnsbeleid

Ervaren werkers herkennen stromingen binnen het welzijnswerk. Zo is nu de buurtaanpak weer populair en is het zichtbaar dat organisaties zich weer gaan decentraliseren. Momenteel is het beleid erg gericht op burgerschap. De gemeente investeert nu veel geld in het activeren van bewoners. Er wordt veel van burgers verwacht en ze worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. Anderzijds wordt gesuggereerd dat deze beleidsontwikkeling te maken heeft met bezuinigingen. Van burgers wordt verwacht dat ze meer zelf doen. Een voorbeeld hiervan zijn de buurtvaderprojecten die de taak van de wijkconciërge hebben overgenomen.

Tevens is er door de bezuinigingen van de afgelopen jaren veel goedkoop personeel ingezet. Mensen die eigenlijk niet geschikt zijn voor dit werk. Door gebrek aan middelen is het voor het

reguliere welzijnswerk niet meer mogelijk om alle terreinen aan te pakken. Ze zijn gedwongen om meer samen te werken.

Herstructurering en stadsvernieuwing

Vooraf de opbouwwerkers zien de herstructurering als een zorgwekkende ontwikkeling. Mensen met een sociaaleconomische achterstand zullen verdwijnen uit wijken waar zij al jaren wonen en waar hun sociale netwerk gevestigd is. Ze maken zich zorgen waar deze mensen naar toe moeten.

Interessant is dat één opbouwwerker het herstructureringsproject in zijn wijk als een kans beschouwt. De wijk is volgens hem erg eenzijdig en met herstructurering kun je meer diversiteit in de wijk krijgen. Hij ziet de gevaren, maar is benieuwd wat er in deze wijk gebeurt. Wel geeft hij aan dat de communicatie tussen bewoners en woningbouwcorporatie goed moet zijn. Bewoners moeten goed geïnformeerd worden.

Invloed woningcorporaties

Vooraf opbouwwerkers benoemen de toenemende invloed van woningcorporaties als een belangrijke ontwikkeling. In alle steden waar gesprekken zijn gevoerd, spelen woningbouwcorporaties een belangrijke rol. Ze gaan steeds meer hun maatschappelijke verantwoordelijkheid inzien en maken hier geld voor beschikbaar. Dit betekent dat zij naast de gemeente een grote opdrachtgever voor het welzijnswerk kunnen zijn. Het verschilt per gemeente hoe deze corporaties invulling geven aan maatschappelijke vraagstukken. Het opbouwwerk in Rotterdam geeft aan een goede relatie te hebben met woningcorporaties. Een corporatie geeft structureel budget waar het opbouwwerk in alle vrijheid mee aan de slag kan. Woningcorporatie, opbouwwerk en bewoners zijn samenwerkingspartners en voeren samen projecten uit. Hiermee worden veel doelen behaald, maar lopen zaken ook mis.

In Den Haag zoeken de grote corporaties het liever binnenshuis: zij stellen zelf opbouwwerkers aan. Deze respondenten zeggen hier geen voorstander van te zijn, aangezien een opbouwwerker een onafhankelijke positie moet innemen.

6.5 Professionaliteit van de welzijnswerker

Er is aan de werkers gevraagd wat zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Ofwel: welke competenties denken professionals nodig te hebben om hun werk goed te kunnen uitvoeren? Onder competenties wordt in dit verband verstaan: een geïntegreerd geheel aan kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext (Vlaar, 2005, p. 7)

In deze analyse worden competenties niet opgesomd, maar is gekeken of er een bepaalde rangorde of categorisering in is te herkennen. Verder worden opvallende overeenkomsten en verschillen over professionaliteit benadrukt.

Brugfunctie

De meeste professionals zien zichzelf als bruggenbouwer en intermediair. Tevens geven ze aan dat deze 'onafhankelijke' rol soms moeilijk is te vervullen. Uit gesprekken met opbouwwerkers is naar voren gekomen dat zij als bemiddelaar optreden tussen verschillende partijen. Aangezien ze vaak werkzaam zijn vanuit een bewonersorganisatie staan ze doorgaans aan de kant van de 'zwakke' bewoners.

Competenties in verbinding met vooropleiding

De meeste junioren vinden dat de competenties die zij gedurende hun opleiding hebben meegekregen, aansluiten bij hun huidige werkzaamheden.

'Wat ik op school heb meegekregen kan ik in de praktijk uitvoeren. Culturele en Maatschappelijke Vorming vond ik makkelijk en ik deed het allemaal. Maar nu in de praktijk merk ik dat ik de vier facetten weer tegenkom. Programmeren, organiseren, contactleggen en beroepsontwikkeling, maar dat laatste punt mis ik binnen deze organisatie.'

Een enkeling meent dat de hierboven genoemde competenties te breed zijn en niet aansluiten bij het jongerenwerk. Daarnaast zijn gedurende de opleiding bepaalde rollenspellen, specifiek gericht op de doelgroep, gemist. En er is te weinig aandacht besteed aan het werven van fondsen en subsidieverstrekkers en het maken van begrotingen.

De ervaren jongeren- en opbouwwerkers kunnen competenties wel benoemen, maar hechten hier beduidend minder waarde aan. Zo vertelde een professional:

'De kracht zit hem in de mens zelf. Competenties kun je aanleren. Competenties kun je benoemen, maar als je ze niet kan uitvoeren dan heb je er niets aan.'

Ze vertelden dat ze duidelijk uit een andere generatie komen. Een generatie waar je ook wel dingen moest kunnen, maar waarin professionele competentieontwikkeling nog niet zo'n grote rol speelde. Senior professionals vinden competenties vanzelfsprekend, maar ervaren het minder in de vorm van een beroepenstructuur.

Uit de interviews is gebleken dat ze niet grootgebracht zijn met dit fenomeen. Ze hebben er moeite mee om het begrip te plaatsen en om beroepscompetenties te verwoorden. Sommigen benadrukken dat ze na zoveel ervaring meer een eigen stijl hebben ontwikkeld.

Vaardigheden

Aan de werkers is gevraagd wat belangrijk is om te kunnen. Wat zijn belangrijke vaardigheden?

Na de vaardigheden te hebben geanalyseerd, zijn deze gecategoriseerd. Aan de hand hiervan is een analysebeslissing gemaakt. De vaardigheden zijn onderverdeeld onder methodische vaardigheden (fase 1 en 2), kerncompetenties, persoonlijke vaardigheden en organisatorisch of regisserende vaardigheden. Hieronder volgt een tabel om de resultaten inzichtelijk te maken.

Tabel 6.5 Vaardigheden

Vaardigheden	Jongeren	Jongeren	Opbouw-	Opbouw-	Totaal
	werk	werk	werk	werk	
	Junior	Senior	Junior	Senior	
Methodische vaardigheden	14	23	31	17	85
Kerncompetenties	7	12	14	12	45
Persoonlijke vaardigheden	2	5	1	2	10
Organisatorische en-of regisserende vaardigheden	4	7	9	6	26

De professionals erkennen te moeten beschikken over een groot aantal methodische vaardigheden. De genoemde methodische vaardigheden zijn onder te brengen in een faseverdeling. In de eerste fase moet de professional allereerst kunnen signaleren. Zij geven aan dat het belangrijk is om je in te leven in de doelgroep, te observeren en te onderzoeken. Vervolgens worden de signalen geanalyseerd. Sociale problemen of kansen moeten binnen een bepaalde context zichtbaar worden. Belangrijk is om de vraag van de doelgroep te kunnen vertalen. Alle werkers zijn het erover eens dat er in deze fase vraaggericht gewerkt moet worden. Dat wil zeggen, dat er wordt uitgegaan van de vraag en behoefte van de burger, afhankelijk van de mogelijkheden van de welzijnswerker.

In fase twee probeert de professional mensen bij elkaar te brengen, te ondersteunen en te activeren. Hij enthousiasmeert, prikkelt, coacht, motiveert, stimuleert en corrigeert. Hij bouwt een agogische relatie op met de burgers.

Zowel opbouwwerk als jongerenwerk probeert deze methodieken steeds vaker onder te brengen binnen projecten. De fases van het methodisch handelen worden op die manier ondergebracht in een proces. De ervaringen met en ideeën over projectmatig werken worden later in deze paragraaf beschreven. Verder vinden professionals strategisch handelen belangrijk. Hierbij moet rekening worden gehouden met eventuele gevoeligheden.

Naast methodisch kunnen handelen, hebben de werkers een aantal belangrijke vaardigheden genoemd die zijn gerangschikt onder kerncompetenties. Allereerst zijn dat de sociale en communicatieve vaardigheden. Alle respondenten hebben vaardigheden genoemd die hieronder vallen. Voorbeelden zijn: luisteren, afspraken maken en nakomen, communiceren op verschillende niveaus en met verschillende culturen, presenteren, conflicthantering, contacten leggen en onderhouden en op tijd komen.

Een ruime meerderheid van de respondenten heeft gezegd goed te moeten kunnen netwerken. Netwerken moet je kunnen opzetten, uitbreiden en onderhouden. Om te kunnen netwerken zul je een sociale kaart moeten ontwikkelen en verbindingen kunnen leggen tussen mensen, diensten en organisaties. Samenwerken is een vaardigheid die meerdere malen is ge/noemd. Binnen een samenwerking moet je jezelf goed kunnen presenteren. Vooral met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning wordt dit steeds belangrijker.

Naast deze kerncompetenties zijn diverse persoonlijke competenties genoemd zoals: incasseringsvermogen, stressbestendigheid, flexibiliteit, gestructureerd werken, creativiteit en snelheid. Deze competenties zijn kenmerkend voor een persoon en zijn niet eenvoudig aan te leren. Deze persoonlijke competenties spiegelen de kenmerken van de welzijnsprofessional. Met andere woorden: als je deze competenties bezit, dan ben je geschikt om welzijnswerk uit te voeren.

Tot slot zijn er vaardigheden die het gehele werk overkoepelen. Deze zijn organisatorisch en regisserend van aard. Te denken valt aan leidinggeven, delegeren, onderhandelen, ondernemen, beleidsmatig handelen, acquisitie plegen, organisatieontwikkeling marketing en PR en het kunnen afleggen van verantwoording. Deze vaardigheden zijn vooral genoemd door professionals die binnen een organisatie een regiefunctie vervullen of vanuit een zelfstandige onderneming werken. Over het afleggen van verantwoording is in veel gevallen doorgevraagd. Het merendeel van de respondenten ziet in waarom zij zich moet verantwoorden. De meningen over registratie en verantwoorden zijn verdeeld. Vooral de werkers met een regiefunctie zien het afleggen van verantwoording als een positieve ontwikkeling. Belangrijk is wel dat het systeem helder en overzichtelijk is. De beginnende professionals zien zowel voor- als nadelen aan verantwoording afleggen. Zo vindt een werker dat urenregistratie het werk overzichtelijk maakt en de ander vindt het uren schrijven remmend op de werkzaamheden. De tijd wordt liever besteed aan contacten met bewoners. Verder begrijpen jonge professionals over het algemeen sneller het systeem van verantwoorden.

Een senior opbouwwerker concludeerde dat vooral niet van bovenaf (door gemeente of management) een verantwoordingsysteem moet worden opgelegd. Hij geeft aan dat het belangrijk is om de gemeente met dit soort dingen voor te zijn. Tevens zou er ruimte moeten zijn voor nieuwe ideeën en projecten. Het systeem moet zich met name richten op het beschrijven van processen in plaats van het huidige product gerichte karakter.

Kennis

Op de vraag welke kennis professionals nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen, zijn antwoorden gegeven op verschillende niveaus. In deze analyse onderscheidt men brede

inhoudelijke kennis, specifieke inhoudelijke kennis en kennis over werkveld en organisatie.

Brede inhoudelijke kennis is bijvoorbeeld gericht op maatschappelijke oriëntatie. Welke economische, sociale en politieke ontwikkelingen spelen er op landelijk niveau en op gemeentelijk niveau? Wat zijn de trends en hoe kan je daarop inspelen?

'Het is belangrijk om je als sociaal werker te verdiepen in ontwikkelingen omdat je wensen van groepen in de gaten moet houden. Men reageert over het algemeen laat op instanties.'

Verder moet de professional kennis hebben van diverse culturen die aanwezig zijn binnen de Nederlandse samenleving en moet op de hoogte zijn van de gevoeligheden die een rol spelen. Specifieke inhoudelijke kennis is meer wijkgericht. Je moet kennis hebben van de sociale kaart in je werkomgeving. Daarnaast zul je kennis moeten genereren over de doelgroep en hun achtergronden. Sommige jongerenwerkers geven aan dat je algemene kennis nodig hebt over hulpverlening. Je hoeft geen hulpverlener te zijn, maar om jongeren te kunnen doorverwijzen heb je zelf ook kennis nodig. Beginnende werkers geven aan meer te willen weten over de bestaande problemen en de moeilijkheden, mede in relatie tot de culturele achtergronden. Ten slotte heb je kennis nodig over de ontwikkelingen die spelen binnen het werkveld en binnen je eigen organisatie. Je moet werken aan een duidelijke visie en hier kritisch naar blijven kijken. Het is van belang dat professionals weten waarom er middels een bepaalde methode wordt gewerkt, waar en hoe andere organisaties werken en hoe de verhoudingen zijn tussen verschillende partijen binnen het werkveld.

Projectmatig werken

Volgens de professionals werkt men steeds meer projectmatig als gevolg van de toenemende marktwerking en het ontstaan van de open aanbesteding. Wethouders besturen periodiek en zijn uit op korte-termijn-resultaten.

Het reguliere jongerenwerk werkt nog weinig aan langlopende projecten. Het zijn vaak de zelfstandige organisaties die op dit terrein projecten gaan beschrijven en indienen bij gemeenten. Volgens zelfstandige organisaties is hier behoefte aan en vervullen jongerenwerkers niet de taak die zij behoren te doen.

'Binnen het jongerenwerk worden jongeren binnengelaten en verder gebeurt er niks. Jongeren worden niet geactiveerd. Een jongerenwerker is meer een toezichhouder. Ik vind dat een jongerenwerker jongeren moet aansturen en coachen.'

Het reguliere jongerenwerk heeft uiteenlopende ideeën over deze ontwikkeling. Er bestaat de angst dat het eigenlijke welzijnswerk weggeveegd wordt door mensen die mooie projecten beschrijven. Anderen zien het niet zo somber in. Aangezien er veel wegbezuinigd is heeft het jongerenwerk weinig tijd en menskracht om aan projecten te werken. Opbouwwerkers gaan steeds meer projectmatig werken. De visies op het projectmatig werken verschillen. Een aantal werkers vragen zich af of het werken aan projecten nog wel opbouwwerk is. De projectduur is vaak te kort om effectieve en duurzame resultaten te kunnen behalen. Tevens beperkt het de vrije ruimte en de creativiteit van de professional.

'Het idee dat je opbouwwerk zou kunnen doen in een project, dat vind ik geen opbouwwerk. Dat zijn projecten die je draait en die kun je inderdaad doen omdat er een netwerk zit wat opbouwwerk al ontwikkeld heeft. Maar je kunt niet als opbouwwerker in twee of drie jaar ergens zelfstandig een project neerzetten en weer weggaan. Dan heb je misschien wat neergezet en je bent weer weg.'

Naast negatieve punten zijn er ook positieve punten over projectmatig werken genoemd. Een eerste punt is dat projectmatig werken een heldere structuur en duidelijkheid biedt. Dit geeft een bepaalde rust. Daarnaast bieden grote projecten de mogelijkheid om als professional de diepte in te gaan. Er wordt ruimte gecreëerd en tijd vrijgemaakt om ergens aan te kunnen werken. Een laatste positief punt is dat de professional scherp blijft bij periodiek werken en het aanvragen van subsidies. Hij moet doelen blijven stellen en aanpassen. Wat verder opvalt is dat succesvolle projecten direct overal worden ingezet op stadsniveau.

'Ik vind het opvallend dat als een bepaald project succesvol is het direct in heel de stad moet worden ingezet. Je moet blijven kijken naar de wijken. Verzin ook nog eens wat anders.'

Over dit onderwerp zijn verschillende opvattingen. Een jongerenwerker ziet juist het voordeel ervan in.

Het is niet verstandig om iedere keer het wiel opnieuw uit te vinden en je staat veel sterker als een project op brede schaal wordt uitgevoerd.

Naast de voor- en nadelen van projectmatig werken is er door de respondenten ook iets gezegd over de competenties die hiervoor nodig zijn. De professional moet de fasen van projectmatig werken kunnen voorbereiden, uitvoeren en evalueren. Zelfstandige ondernemers en coördinerende werkers geven aan dat het aanvragen van subsidie en het begroten van het project ook belangrijke competenties zijn.

Samengevat biedt het werken aan projecten structuur.

Projecten zouden beter ingebed moeten worden in de bestaande structuur van een wijk. Het project zal zich niet zozeer moeten richten op het product, maar er moet een continue afweging gemaakt worden tussen proces en product.

Vraaggericht werken

Het begrip vraaggericht werken is bekend bij de welzijnswerkers, hoewel het op verschillende manieren wordt geïnterpreteerd. Na de vraag wat vraaggericht werken voor hen betekent, antwoordt ieder dat het goed is om het aanbod zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de behoefte van de doelgroep. De professional legt contacten, pikt de signalen op, onderzoekt en analyseert. Op basis hiervan creëert hij het aanbod. Vraaggericht werken is in die zin een behoeftepeiling. Sommige werkers geven aan dat vraaggericht werken meer is dan het hierboven beschreven proces. Het is niet zozeer u roept, wij draaien. De professional moet zich bewust zijn van de mogelijkheden die er zijn. Een respondent sprak liever over dialooggericht werken.

‘Wij noemen het dialooggericht werken. Want ik vind vraaggericht werken zo beperkt. Als je aan jongeren vraagt wat ze willen, dan voeg je volgens mij geen enkele meerwaarde toe. Aanbodgericht werken is ook niet logisch, want je kunt wel wat aanbieden maar je weet niet of zij het willen. Vandaar dat wij op dialooggericht werken zijn uitgekomen. Je zult in dialoog moeten gaan. Wat zijn hun wensen, wat willen ze, wat zijn hun behoeften. Dat koppelen aan de signalen die wij zien en wat wij aan zouden kunnen bieden. En daar komt het aanbod uit.’

Je hebt niet alleen te maken met de vraag van de burger, maar eveneens met de vraag van de opdrachtgever alsook de

mogelijkheden van de uitvoerende werker. Zo wordt er door een respondent aangegeven dat bij de gemeente de behoefte bestaat aan intregatievorming. Het welzijnswerk heeft de opdracht om aan deze beleidspunten te werken en zal dus zowel de vraag van de gemeente als de vraag van de burger aan elkaar moeten verbinden. Een wisselwerking tussen de vraag van de opdrachtgever en de vraag van de bewoner. Tevens wordt aangegeven dat het niet altijd mogelijk is om vraaggericht te werken. Vaak staat probleemgericht werken er recht tegenover. Het probleem is bepaald en binnen dat kader zal vraaggericht gewerkt moeten worden. Men werkt binnen vooraf bepaalde thema's zoals leefbaarheid en veiligheid. Aangezien deze vrij breed zijn zien werkers wel mogelijkheden om te onderzoeken wat mensen binnen de thema's belangrijk vinden. De vraag correspondeert niet altijd met de wil van de agoog. Jongeren zijn bijvoorbeeld niet altijd in staat om een heldere vraag te formuleren en subsidie voor een activiteit aan te vragen. De professional dient dan op een speelse manier in te gaan op de vraag en de onderliggende kwestie te onderzoeken. Betere communicatie met de jongeren helpt om ze meer verantwoordelijk te maken binnen dit proces. Een enkeling bevestigt dat het aanbod meer vraaggericht tot stand komt, maar geeft tevens aan dat dit niet altijd de beste manier is. Het volgende citaat toont aan dat de professional niet altijd vraaggericht kan werken.

'Degene die het hardst roept die krijgt en wij zijn er niet voor degenen die het hardst roepen. Bij vraaggericht werken ga je je focussen op degenen die een vraag hebben.'

Een respondent die werkzaam was binnen een zelfstandige onderneming vertelt wat men doet als er een vraag wordt gesignaleerd.

'Als er een vraag is naar een bestaand aanbod, dan begeleiden we de bewoners naar dit aanbod toe. Als er een vraag is naar een aanbod wat er niet is, dan zoeken we naar iemand die hieraan kan werken. Als het nergens te plaatsen is, dan kijken we in hoeverre we het zelf kunnen doen. Maar dan leggen we het eerst neer bij de opdrachtgever, omdat het gefinancierd moet worden.'

Deze organisatie richt zich op groepen die overlast veroorzaken bij openbare gelegenheden. Vraaggericht werken is binnen deze

organisatie het uitgangspunt. Het doel is om de eigen verantwoordelijkheid van de burger te activeren.

Om vraaggericht te kunnen werken moet de professional goed kunnen luisteren, de vraag collectief maken en duidelijk zijn rol en grenzen aangeven. Verder is het volgens respondenten belangrijk om op verschillende niveaus te kunnen praten en de vraag te kunnen vertalen naar de opdrachtgever.

Affiniteit met de doelgroep

Uit de interviews komt naar voren dat er onder de jongerenwerkers verschillende ideeën bestaan over affiniteit hebben met de doelgroep. Er zijn wijken waar jongerenwerkers werken die afkomstig zijn uit hun eigen doelgroep. Ze zouden zich goed kunnen herkennen in een situatie, maar kunnen daarvan ook afstand nemen. En vanuit die afstand kunnen ze professioneel handelen.

Ook komt het voor dat jongeren, die niet meer tot de doelgroep behoren, worden ingezet als vrijwilliger. Dit is een manier om jongvolwassenen te blijven ondersteunen aangezien hier vaak geen beleid op is.

Hier tegenover staan jongerenwerkers die het belangrijk vinden dat het team een goede afspiegeling is van de samenleving. Dus werkers moeten niet alleen uit de buurt komen of dezelfde culturele achtergrond hebben als de doelgroep waarmee gewerkt wordt.

‘Ze moeten slim zijn. Ik heb er een hekel aan als mensen zeggen, “jullie werken met Marokkanen dus jullie moeten Marokkanen aannemen”.’

Eenzijds wordt het voordeel ingezien van werkers die uit de eigen doelgroep afkomstig zijn, anderzijds is er de voorkeur voor een diversiteit aan werkers met een gedegen opleiding. Binnen het opbouwwerk speelt dit punt minder. Wel viel het een opbouwwerker, die zelf van allochtone afkomst is, op dat alle allochtone werkers van de organisatie in de wijken werken waar een hoog percentage allochtonen wonen. Deze werkers zouden zich beter kunnen inleven in de bewoners. Verschil in religie kan hierbij ook een rol spelen. Volgens deze professional willen bewoners liever geholpen worden door iemand met de eigen culturele of religieuze achtergrond.

Professionele houding

Bij jongerenwerkers speelt houding een belangrijke rol. Allereerst moet deze professioneel zijn. Je moet weten wanneer er een bepaalde nabijheid kan zijn en wanneer er afstand moet zijn. Sommige werkers zien het als een spel waarin de jongerenwerker verschillende rollen kan aannemen. Ze moeten niet het vriendje zijn van de jongeren, maar ze moeten wel dicht bij de jongeren staan en het vertrouwen kunnen wekken. Er moet duidelijkheid zijn en de professional moet weten hoe de verhoudingen liggen. Dit betekent afspraken maken en geen beloftes doen die niet nagekomen worden. Verder moet de professional niet bang zijn of angst uitstralen. Hij moet lef hebben en de uitdaging ervan inzien.

Twee jongerenwerkers die voor dezelfde organisatie werken benoemden de x-factor van het jongerenwerk:

‘Sommige jongerenwerkers hebben een x-factor. Die heb je nodig. Sommige hebben deze factor vanaf het eerste moment dat ze op school komen. Een bepaalde manier van contact leggen, een bepaalde manier van de jongeren bespelen, een bepaalde houding.....Het is een manier van jongeren bespelen, dat is de x-factor van het jongerenwerk. En die heb je of die heb je niet.’

Ook naar de opdrachtgever toe zal de jongerenwerker een bepaalde houding moeten aannemen: je moet niet op je mondje zijn gevallen en soms dwars en stellig zijn. Kortom: jongerenwerk vereist een sterke persoonlijkheid.

Omdat er door opbouwwerkers minder is gezegd over de houding van de werker lijkt het of dit minder belangrijk is dan bij het jongerenwerk. Als opbouwwerker is het vooral van belang dat je houding open, geïnteresseerd en enthousiast is.

Voor beide groepen geldt dat transparantie van essentieel belang is. Je moet een open houding hebben naar zowel de bewoners, de opdrachtgever en naar samenwerkingspartners. Daarbij moet je geduldig zijn. Het zijn soms moeizame processen waarbinnen kleine resultaten worden behaald.

Lastige competenties!

Enkele beginnende jongerenwerkers vinden het moeilijk om contacten te leggen. Gedurende de stage volgden ze hun begeleider en nu moeten zij het zelf doen. Daarnaast geeft men

aan dat het moeilijk is om te overzien wat je allemaal voor jongeren kunt betekenen.

Verder hebben sommige professionals moeite met planmatig en structureel werken. Er wordt een bepaalde secuurheid gemist. Vaak botst dit met het flexibele karakter van het werk en de tijdsdruk waaronder gewerkt moet worden. Met name senior werkers, hebben moeite met het toenemende zakelijke karakter waarbinnen je jezelf moet laten zien, presenteren, schrijven en verkopen. De zwakte van de professionals wordt hier erkend, maar er wordt op verschillende manieren op gereageerd. Er zijn werkers die vaardiger willen zijn en daarvoor bijvoorbeeld trainingen gaan volgen in de toekomst. En er zijn werkers die de noodzaak er wel van inzien, maar er verder niet in geloven. Zij concentreren zich liever op de bewoners.

6.6 Professionalisering van welzijnswerk

In het laatste gedeelte van het interview is de professionals gevraagd hun eigen werksituatie los te laten en een blik te werpen op het welzijnswerk in algemene zin. Allereerst is hen gevraagd wat zij specifiek of eigen aan het welzijnswerk vinden. Vervolgens hebben zij aangegeven op welke punten het werk verbeterd kan worden en hoe dit geïmplementeerd kan worden. De laatste vraag van het interview was een wensvraag over professionalisering van welzijnswerk. De vraag is: wat heeft u het hardste nodig om uw professioneel handelen en daarbij de professionalisering van het welzijnswerk te verbeteren? Aan het einde van deze paragraaf staan de antwoorden in een tabel weergegeven.

Karakter van het welzijnswerk

Vooraf is de professionals gevraagd wat zij specifiek of eigen vinden aan het welzijnswerk. Antwoorden hierop waren zowel positief als negatief van aard.

Positief

Ongeveer de helft van de professionals beantwoordt deze vraag met overtuiging. Zij zien het als een vrij beroep, dat veel verscheidenheid biedt en uitdagend is. De veranderende factoren maken het werk interessant. De welzijnswerker staat

midden in de maatschappij en is in staat om partijen bij elkaar te brengen. Hij vervult een brugfunctie tussen diverse partijen. Een welzijnswerker is flexibel, heeft een open houding, is sociaal en betrokken. De balans tussen betrokken zijn en grenzen stellen moet goed bewaakt worden, want alles heeft prioriteit binnen het welzijnswerk.

Negatief

Daarnaast zijn er professionals die de geitenwollensokkencultuur nog steeds kenmerkend vinden voor het welzijnswerk. Het mist een bedrijfsmatige aanpak. Een reden hiervoor is dat welzijnswerk dicht bij de mensen staat. Anderen associëren het werk met de vele overleggen die plaatsvinden. Meerdere respondenten hebben aangegeven dat er soms urenlang gepraat wordt over niks. De mensen binnen het werkveld hebben een lakse of softe houding en er is weinig ruimte voor vernieuwing. Ten slotte is het bureaucratische karakter genoemd als negatief kenmerk. Grote logge welzijnsorganisaties hebben andere mechanismen met zich meegebracht, waardoor het moeilijk is om dingen op een simpele manier geregeld te krijgen. Meerdere professionals geven aan dat het werk zich kenmerkt door het werken aan processen. Het werk is erg resultaatgericht, het is moeilijk om te meten wat je winst is. Zo wordt gezegd dat het vaak een heel lang proces is om een mooi product neer te zetten. Tevens veranderen product en proces steeds.

Opvallend is dat alle professionals, die werken vanuit zelfstandige ondernemingen, een negatief beeld hebben over het welzijnswerk. Zij geven aan dat het zich kenmerkt door vergaderen en blijven vergaderen. Er wordt niet doelgericht gewerkt en de mogelijkheden worden niet of nauwelijks ontwikkeld. Ze zijn beperkt in hun visie, geestdodend en niet efficiënt. Er wordt veel tijd verspild aan niks doen. Een respondent geeft aan dat dit onder andere komt door het werken met subsidies. Dit maakt de werkers lui.

Verbeterpunten

Na de algemene mening over het welzijnswerk, is aan de professionals gevraagd wat verbeterd moet worden wil het welzijnswerk zich professionaliseren. Zeven verbeterpunten zijn meer keren door de professionals genoemd

Tabel 6.6 Verbeterpunten

Verbeterpunten	Jongeren	Jongeren	Opbouw-	Opbouw-	Totaal
	werk Junior	werk Senior	werk Junior	werk Senior	
Beter opgeleid personeel	3	4	-	4	11
Verbeter de relatie met de opleiding	4	6	4	2	16
Lerende professionals	6	5	3	6	20
Professionele organisatie-structuur	6	6	5	3	20
Versterken van het imago	4	2	-	3	9
Nieuwe methodieken	4	1	1	3	9
Duidelijk profiel	2	3	1	2	8
Overige verbeterpunten	3	3	-	3	9

Beter opgeleid personeel

Om de professionaliteit van het welzijnswerk te verbeteren zal gewerkt moeten worden met goed opgeleide welzijnsprofessionals. Het beeld overheerst dat er door bezuinigingen te veel laag geschoolde mensen zijn aangenomen. Een aantal werkers pleit voor hbo geschoolde mensen die een sterke intrinsieke motivatie hebben voor het uitvoeren van welzijnswerk.

Ten tweede is het belangrijk dat een werkteam divers is. Dat wil zeggen dat het een goede afspiegeling van de samenleving moet zijn met zowel jonge als oude medewerkers, die beschikken over verschillende kwaliteiten. Daartegenover wordt aangegeven dat het belangrijk is om de aanwezige competenties van medewerkers goed te benutten. Het is belangrijk dat mensen op de juiste plek werken.

‘Gooi me maar eens op een stage voor twee maanden en laat me daar maar eens proeven. Maar daar is geen geld voor. Terwijl het in het bedrijfsleven wel veel wordt gedaan. In de vorm van een traineeship. Ik vind het helemaal geen gek idee.’

Een enkeling heeft behoefte aan mensen uit het bedrijfsleven om de bedrijfsmatige competenties beter binnen de organisatie naar voren te laten komen.

Verbeter de relatie met opleidingen

In relatie tot de alinea hierboven hebben de respondenten ideeën over de verbetering van opleidingen. Merkwaardig is dat redelijk veel respondenten vinden dat de opleidingen niet aansluiten bij de praktijk. Ze zijn te theoretisch en studenten hebben niet de mogelijkheid om zich te specificeren op een bepaald vakgebied. Enkele junior werkers zijn, zoals in §6.5 staat beschreven, wel tevreden over de opleiding die zij vooraf gevolgd hebben. Toch zijn zij in staat om verbeterpunten ten behoeve van opleidingen aan te dragen.

Uit de gegevens zijn twee verbeterpunten naar voren gekomen. Ten eerste zullen opleidingen goed op de hoogte moeten zijn van de huidige ontwikkelingen. Er zouden meer gastlessen door professionals uit de praktijk verzorgd kunnen worden en professionals zouden meer uren kunnen vrijmaken voor het begeleiden van stagiaires. Het werkveld kan meer bepalen welke vaardigheden studenten moeten aanleren. En ten tweede kan er gewerkt worden aan het versterken van de relatie tussen scholen en organisaties. Een respondent geeft aan dat deze is verslechterd, omdat scholen en organisaties door fusies en reorganisaties steeds groter zijn geworden. Het overzicht en het persoonlijke contact zijn verloren gegaan. Deze relatie is niet alleen interessant voor de scholen, maar draagt ook bij aan de profilering van de welzijnsorganisatie.

Naast deze verbeterpunten is er nog opmerkelijk meningsverschil zichtbaar tussen professionals. Enerzijds zijn er professionals die graag een hbo opleiding willen die specifiek gericht is op jongeren- of opbouwwerk. Volgens hen richt de opleiding Culturele en Maatschappelijke Vorming (CMV) zich op een breed vakgebied en biedt deze te weinig ruimte voor specialisatie. Anderzijds zijn er ook professionals die stellen dat het jongeren- of opbouwwerk geleerd wordt in de praktijk. De opleiding CMV leert alleen de nodige competenties daarvoor aan. Zij zien de komst van het nieuwe onderwijsstelsel Social Work, waarbinnen alle sociale professies (MWD, SPH en CMV) met elkaar worden verbonden, niet als een negatieve ontwikkeling.

Lerende professionals

Na een goede opleiding vinden vrijwel alle professionals het belangrijk om zich te blijven ontwikkelen. Aan de professionals is gevraagd welke vormen van deskundigheidsbevordering zij nodig hebben. Verschillende ideeën zijn genoemd. Er zijn veel

conferenties georganiseerd maar die sluiten vaak niet aan bij de werksituatie en de leerstijl van de professional. Ook zijn ze vaak te duur en heeft de organisatie geen geld voor financiering. Ze zijn wel belangrijk voor de ontwikkeling en de toekomst van het werk.

Deskundigheidsbevordering in de vorm van supervisie of intervisie wordt als positief ervaren. Binnen de meeste organisaties zijn deze vormen aanwezig. Waar deze niet aanwezig zijn, zijn deze gewenst.

Trainingen en cursussen staan ook op het lijstje. Deze zullen vooral moeten aansluiten bij de praktijk.

Veel professionals hebben behoefte aan uitwisseling met andere organisaties. Dit kan regionaal, nationaal of zelf internationaal zijn. Ze vinden het interessant om de dialoog met anderen aan te gaan en te zien wat de verschillen en overeenkomsten zijn.

Verder is het verbeteren van functioneringsgesprekken genoemd. Deze gesprekken zullen, meer dan nu het geval is, moeten gaan over behaalde resultaten en leerdoelen van de professional.

Een klein aantal jongerenwerkers vindt dat er weinig vakliteratuur over jongerenwerk bestaat. Er zijn nauwelijks vakbladen en boeken specifiek gericht op jongerenwerk.

Tot slot zeggen sommige professionals dat er meer gebruik kan worden gemaakt van bestaande kennis. De welzijnswerker hoeft niet constant het wiel opnieuw uit te vinden. Wel is het belangrijk dat men, bij gebruik van bestaande kennis, blijft werken aan vernieuwing en verdieping.

Professionelere organisatiestructuur

Er zijn veel verbeterpunten genoemd die direct of indirect te maken hebben met de wijze waarop welzijnsinstellingen georganiseerd zijn. Dit betreft zowel de structuur als de cultuur van de organisatie. Respondenten geven aan dat beide terreinen moeten verbeteren wil het werkveld professionaliseren. Er moet bijvoorbeeld duidelijkheid komen over de rollen en functies van medewerkers. Daarnaast zullen organisaties doelgericht en systematisch te werk moeten gaan. Maar tegelijkertijd is het noodzakelijk dat organisaties zich blijven ontwikkelen en innoveren.

Het management van een welzijnsorganisatie zal meer een ondersteunende rol moeten innemen dan een delegerende rol. De kwaliteit ligt op de werkvloer. Die ziet wat er speelt in een

wijk en kan het doorspelen naar boven toe. Het management zal open moeten staan voor en luisteren naar de werkvloer. Daarbij is het van belang dat uitvoerende professionals het vermogen hebben om situaties te analyseren. Een onderlinge interactie tussen management en werkvloer zal er toe leiden dat beleid en uitvoering beter op elkaar afgestemd zullen zijn. De opdrachtgever moet duidelijk stellen wat hij wil, maar moet niet de totale inhoud bepalen. Ook creëert de opdrachtgever goede voorwaarden en treedt op bij disfunctionering.

De meeste professionals zijn het erover eens dat de cultuur van het welzijnswerk zakelijker moet worden. Daadkracht, effectiviteit en helderheid in opdracht. Het is van belang dat werkers meer verantwoordelijkheidsgevoel krijgen.

Sommige professionals zien zakelijkheid als nuttig, maar benadrukken dat het niet ten koste moet gaan van het 'mooie' welzijnswerk. Het zal op een manier gerealiseerd moeten worden dat mensen er echt iets aan hebben. Dit betekent: zoeken naar een balans tussen het ideologische karakter van het welzijnswerk en een bedrijfsmatige manier van uitvoering.

Opvallend is dat een zelfstandige ondernemer benadrukt dat het welzijnswerk zakelijkheid niet moet cultiveren. Volgens deze respondent wordt zakelijkheid nu te veel als middel gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Het is beter om mensen te wijzen op hun verantwoordelijkheden, hun kracht en hun professionaliteit.

Versterken van het imago

Ruim een derde van de ondervraagde professionals is het erover eens dat het imago van het welzijnswerk verbeterd moet worden. Sommigen constateren dat de geitenwollensokkencultuur nog steeds heerst. Anderen denken dat het werk professionaliseert, maar dat er nog zeker verbeterpunten zijn. Het werk wordt naar hun idee ondergewaardeerd. Een betere PR zou hieraan kunnen bijdragen. Gedacht wordt aan persberichten, websites en tv-programma's. De respondenten vinden het belangrijk dat het werk inhoudelijk kenbaar wordt gemaakt. Dit kan door te schrijven en te vertellen over de werkzaamheden. Laten zien wat er gedaan wordt en daar ook trots op zijn. Een ander belangrijk punt is dat welzijnswerkers duidelijker worden in hun professionaliteit. Dit wil onder andere zeggen dat zij meer eisen en grenzen moeten stellen en bewaken.

Verder geven de professionals aan dat het imago versterkt kan worden door 'korte lijntjes' met de gemeente en strategische inzet van de netwerken. Tevens zal de beschikking over goede randvoorwaarden, zoals een praktische ruimte helpen om het imago te versterken.

Nieuwe methodieken

Inhoudelijk zijn er ook een aantal verbeterpunten aangedragen door de professionals. De welzijnswerker zal zich in de toekomst moeten inzetten om de kloof tussen overheid en burgers te verkleinen. Daarnaast kan het buurthuis beter benut worden. De welzijnswerkers kunnen werken aan een plek waar diverse culturen elkaar ontmoeten.

De rol van het jongerenwerk kan veel groter zijn. Zij kunnen vooral preventief werken door jongeren aan te sturen en te coachen. Meer aandacht voor de mogelijkheden van jongeren in plaats van te kijken naar de problemen.

Verder is genoemd dat het gebruik van multimedia groter kan zijn.

Duidelijk profiel

Het is voor sommige professionals niet altijd duidelijk met welke betekenis en welk doel ze dit werk uitvoeren. Zij hebben behoefte aan een heldere visie op de verschillende werkkterreinen. Men kan werken aan een duidelijk profiel waar kernkwaliteiten en competenties in staan beschreven.

Overige verbeterpunten

Naast deze veelgenoemde punten zijn nog genoemd:

- a. Het aangaan van samenwerkingsrelaties met externen.
Enkele professionals geven aan dat er gewerkt moet worden aan een eenduidige visie waar iedere partij zich in kan vinden en zijn rol kan uitoefenen.
- b. Ook is genoemd dat meer geld gewenst is om activiteiten uit te voeren.

Tabel 6.7 Wensvraag: wat heb je het hardste nodig om jouw professionaliteit te kunnen verbeteren?

Junior jongerenwerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Goede samenwerking tussen opleiding en organisatie. ▪ Vak inhoudelijke kennis. ▪ Meer mensen en samenwerking met instanties. ▪ Het onderhouden van contacten met andere jongerenwerkers. ▪ Kennis. Je hebt kennis nodig om mensen te kunnen helpen. ▪ Imago moet veranderd worden. Meer naar buiten treden. ▪ Snelle reactie van de gemeente voor een betere terugkoppeling.
Senior jongerenwerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Goede werkers. ▪ Een opdrachtgever die zich aan zijn woord houdt en waar goed mee te communiceren is. Beleidsadviseurs die verstand hebben van de essentie van jongerenwerk. ▪ Een goede organisatie die voorwaarden schept voor werken. Goede organisatiestructuur, structuur, goede mensen, juiste kennis en efficiënt. ▪ Een professionele medewerker naast mij. Een hbo'er. ▪ Een soort platform waarbij werk, opleiding en het integraal beleid samenkomen. ▪ Helderheid in opdracht, zowel intern als extern. ▪ Acquisitie, we moeten de boer op.

Junior opbouwwerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversiteit, naast dit werk andere dingen kunnen doen. ▪ Bepaalde ambitiemogelijkheid ▪ Vrije ruimte om te kunnen ontwikkelen en contact te hebben met bewoners. ▪ Vrijheid om nieuwe dingen te kunnen doen. Basisopbouwwerk laten bestaan. ▪ Uitwisseling senioropbouwwerkers met junioropbouwwerkers. ▪ Betere interne communicatie, meer gelegenheid om met je doelgroep aan de slag te gaan. ▪ Meer erkenning voor wat we doen. Ook binnen de organisatie.
Senior opbouwwerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iemand die duidelijk de regie heeft op het welzijnswerk. ▪ Goed inzicht in de diversiteit van de samenleving. ▪ Voldoende basisopbouwwerk. ▪ Vermindering van de bureaucratie. ▪ Tijd om zorgvuldig aan opdrachten te kunnen werken.

6.7 Conclusie: de onderzoeksvragen beantwoord

In deze laatste paragraaf worden de deelvragen van dit onderzoek beantwoord. De deelvragen luiden:

1. Welke maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen zijn volgens welzijnswerkers van invloed op het welzijnswerk?
2. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor het welzijnswerk?
 - Wat voor spanningsvelden zijn er ontstaan?
 - Hoe speelt de welzijnswerker hierop in?
3. Wat betekent dit alles voor hun professionaliteit?

- Wat zijn belangrijke competenties?
- Hoe denken zij deze competenties te ontwikkelen?
- Welke voorwaarden stellen zij om deze competenties te kunnen ontwikkelen?

Voordat in deze analyse is ingegaan op competenties en de maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen is kort omschreven aan welke problemen en opgaven opbouw- en jongerenwerkers werken. Uit de analyse blijkt dat er een verschil zichtbaar is tussen de werkterreinen van jongerenwerkers en opbouwwerkers. Jongerenwerkers zijn bezig met verschillende probleemgebieden die direct of indirect te maken hebben met jongeren. De werkzaamheden van het jongerenwerk liggen dicht tegen de werkzaamheden van hulpverlenende instanties aan. Opbouwwerkers werken aan verbetering van de sociale cohesie in wijken en hebben hierbij een ondersteunende en bemiddelende rol.

1) Welke maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen zijn volgens welzijnswerkers van invloed op het welzijnswerk?

Maatschappelijke ontwikkelingen

De professionals hebben zowel maatschappelijke- als beleidsontwikkelingen genoemd die van invloed zijn op het welzijnswerk. Allereerst zijn in deze analyse de maatschappelijke ontwikkelingen verwerkt. Veel professionals maken zich zorgen over de integratieproblematiek en de manier waarop groepen binnen de samenleving zich binden. Uit de interviews komt naar voren dat dit een ontwikkeling is die consequenties heeft voor de uitvoering van het welzijnswerk. Binnen bewonersorganisaties is deze problematiek zichtbaar. Deze organisaties bestaan, in gekleurde wijken, voornamelijk uit blanke bewoners. Professionals vinden het moeilijk om aan dit probleem te werken. Er bestaat onduidelijkheid over hoe het welzijnswerk hier in de toekomst mee om kan gaan. Vooral nog wordt er nagedacht over en gewerkt aan positieve activiteiten met als doel de bindingen tussen culturele groepen te versterken. De tweede maatschappelijke ontwikkeling die uit de interviews naar voren komt is het proces van individualisering. Over dit proces zijn de standpunten van de professionals verdeeld. Enerzijds wordt opgemerkt dat de samenleving een lossere vorm aanneemt en dat mensen zich onttrekken aan gemeenschappen. Anderzijds wordt geconstateerd dat hier geen sprake van is,

zolang er vertrouwen in en respect voor elkaar is . Vanwege de verharding van de samenleving, veroorzaakt door onder andere het toenemende aantal eisen dat aan mensen gesteld wordt, hebben sociaal zwakkeren meer ondersteuning nodig. In die zin kan het proces van individualisering kansen en mogelijkheden bieden voor het welzijnswerk.

Een maatschappelijke ontwikkeling die voornamelijk door jongerenwerkers wordt ervaren is het toenemende aantal vroegtijdig schoolverlaters en werklozen. Een nauwere samenwerking met scholen en werkgelegenheidsinstanties biedt mogelijkheden om hieraan te werken. Verder is volgens jongerenwerkers msn-gebruik een zorgelijke ontwikkeling. Deze ontwikkeling is op macroniveau en daardoor onoverzichtelijk. Jongerenwerkers vinden het lastig om hiermee concreet aan de slag te gaan.

Tot slot is de armoedeproblematiek in Nederland meerdere keren door de respondenten genoemd. Burgers krijgen steeds meer te maken met schulden en andere individuele problemen. Deze problematiek heeft invloed op het welzijnswerk, maar professionals vinden het moeilijk om hier op in te spelen. Problemen rondom armoede zijn moeilijk collectief of inzichtelijk te maken. Een nauwe samenwerking met andere betrokken instanties zoals de kredietbank en het Leger Des Heils is hier gewenst.

Beleidsontwikkelingen

Door de respondenten zijn zes beleidsontwikkelingen genoemd. Ten eerste wordt De Wet Maatschappelijke Ondersteuning door de respondenten als een ingrijpende beleidsontwikkeling ervaren. Welzijnsorganisaties zijn bezig met voorbereidingen, hoewel de wet nog veel onduidelijkheden kent voor het werkveld.

Ten tweede wordt de open aanbesteding als belangrijke beleidsontwikkeling ervaren. Een vrije welzijnsmarkt levert volgens professionals voor- en nadelen op. Voor de professionalisering van het werk komt de open aanbesteding ten goede. Het creëert kansen en er wordt een gezonde marktwerking op gang gebracht. De welzijnsprofessional wordt door de open aanbesteding geactiveerd. Dit is gunstig voor zijn verantwoordelijkheden en voor de controle op het werk.

Een derde ontwikkeling is dat beleid steeds meer vraaggericht wordt geformuleerd. Uit de interviews blijkt dat zowel

gemeenten als welzijnsorganisaties methoden inzetten om vraaggericht werken te realiseren. Welzijnsprofessionals geven te kennen dat uitvoerende werkers andere ideeën hebben over vraaggericht werken dan beleidsambtenaren.

Ten vierde herkennen ervaren welzijnsprofessionals stromingen van welzijnsbeleid. Deze stromingen zijn te verklaren door de economische positie en de heersende politieke partijen.

Herstructurering en de invloed van woningcorporaties zijn de laatste twee beleidsontwikkelingen die door de professionals worden genoemd. Voornamelijk opbouwwerkers maken zich zorgen over de herstructureringsplannen van gemeenten. Deze ontwikkeling kan nadelige gevolgen hebben voor bewoners met een sociaal-economische achterstand. De invloed van woningcorporaties wordt groter, waarbij ze steeds meer hun maatschappelijke verantwoording erkennen. Uit de interviews is gebleken dat deze ontwikkeling zowel positieve als negatieve gevolgen heeft voor het welzijnswerk.

2) Wat betekenen de ontwikkelingen voor het welzijnswerk?

- *Wat voor spanningsvelden zijn er ontstaan?*
- *Hoe speelt de welzijnswerker hierop in?*

Welijnsprofessionals nemen de hierboven genoemde maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen serieus, maar vinden het soms moeilijk om te benoemen wat deze ontwikkelingen betekenen voor het welzijnswerk. Enerzijds is dit te verklaren doordat het relatief nieuwe onderwerpen zijn waar zowel de wetenschap, beleid als uitvoering nog niet voldoende kennis over hebben ontwikkeld. Voorbeelden hiervan zijn de integratieproblematiek, het proces van individualisering, vraaggericht werken en de open aanbesteding. Aangezien signalen van deze ontwikkelingen in de praktijk zijn te herkennen, is er behoefte aan sociale en/of bestuurlijke interventies. Te denken valt hierbij aan een andere manier van aansturen, vernieuwde strategieën en methodieken.

Anderzijds is de onwetendheid te verklaren doordat het ontwikkelingen zijn waarvan de uitwerkingen nog niet bekend zijn. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning is bijvoorbeeld een wet die nog niet in gang is gezet. Welzijnsprofessionals denken na over wat deze beleidsverandering voor betekenis heeft voor het welzijnswerk, maar kunnen hier verder geen feitelijke uitspraken over doen. Ook herstructurering is een ontwikkeling die het welzijnswerk moeilijk kan voorzien. De

gevolgen hiervan zijn moeilijk in te schatten en de politiek zorgt ervoor dat de welzijnsprofessional over een machteloze positie beschikt.

Na het onderzoek te hebben uitgevoerd kan geconcludeerd worden dat de respondenten een drietal spanningsvelden onderscheiden:

Aanbodgericht versus vraaggericht

Welzijnswerkers ervaren de spanning tussen aanbodgericht en vraaggericht werken. Gemeenten proberen de praktijk meer vraaggericht te benaderen, maar belemmeren dit proces door producteenheden te stellen. Deze tegenstrijdigheid beperkt de ruimte om vraaggericht te kunnen werken. Welzijnswerkers zien de toenemende vraaggerichte benadering vanuit de overheid als een positieve ontwikkeling, maar kunnen weinig uitspraken doen over het verloop ervan.

Op uitvoerend niveau is vraaggericht werken vaak het uitgangspunt om het aanbod te creëren. Opdrachtgevers en financiers waarderen het als de uitvoerende praktijk vraaggericht werkt, maar zien niet altijd de problemen die professionals bij deze manier van werken ervaren. Een veelvoorkomend probleem is dat burgers niet altijd in staat zijn om een vraag juist te formuleren.

Repressief versus agogiesering

Dit vorige spanningsveld kan aangescherpt worden met het spanningsveld tussen repressieve beleidsvoering van de overheid en het agogisch handelen van de professional. Welzijnswerkers zijn enerzijds verantwoordelijk voor de door de overheid gestelde regels, maar tegelijkertijd leveren zij agogische diensten. Een goede verhouding tussen repressief beleid en agogische dienstverlening is essentieel om vraaggericht te kunnen werken, dat wil zeggen in samenspraak het aanbod laten aansluiten bij de vraag en de behoefte van de burger.

Individu versus collectief

Naast het groepswerken worden jongerenwerkers geconfronteerd met hulpverleningsvragen van individuen.

De beperkte hoeveelheid kennis en bevoegdheid weerhoudt de professional ervan verdere acties met jongeren te ondernemen. Maar ze zijn zich er van bewust dat een jongere sneller

geholpen kan worden als zij zelf initiatief nemen. Er is vaak een vertrouwensrelatie aanwezig tussen de professional en de jongere die het desbetreffende hulpverleningsproces kan versnellen. Een nauwere samenwerking met hulpverleningsinstanties zal helpen om jongeren adequaat door te verwijzen. Opbouwwerkers richten zich nog altijd op het collectief maken van bewonersbelangen. Er zijn wel spanningen tussen culturele groeperingen. Opbouwwerkers zijn zoekende naar een effectieve manier om ontmoeting en dialoog te realiseren

Deze drie spanningsvelden laten zien dat het voor de welzijnswerkers soms moeilijk is om partij te trekken. Kiezen ze partij voor de bewoners of houden ze zich aan de beleidsvoorschriften van de gemeente en/of organisatie? Deze partijdigheid maakt dat de welzijnswerker soms in een lastige positie terecht komt waar de mogelijkheid bestaat dat hij het vertrouwen van de burger of van andere partijen schaadt. Om dit te voorkomen zal de welzijnswerker voortdurend moeten onderhandelen voor een juiste balans tussen de vraag van de burger en de vraag van de gemeente en/of overige actoren.

3) Wat betekent dit alles voor de professionaliteit?

- *Wat zijn belangrijke competenties?*
- *Hoe denken zij deze competenties te ontwikkelen?*
- *Welke voorwaarden stellen zij om deze competenties te kunnen ontwikkelen?*

De hierboven beschreven ontwikkelingen hebben gevolgen voor het professioneel handelen en de professionalisering van het welzijnswerk. De ontwikkelingen hebben niet alleen consequenties voor de handelingspraktijk van de professionals, maar ook voor de welzijnsorganisatie in zijn geheel. Voor de handelingspraktijk van de professional is gevraagd naar de beroepscompetenties die nodig zijn om het werk uit te voeren. Naast de nodige competenties zijn er door de respondenten voorwaarden genoemd voor professionalisering van het welzijnswerk.

De beroepscompetenties van de professional bestaan uit vaardigheden, kennis en houding. Er is een onderverdeling gemaakt in de vaardigheden die door de respondenten zijn genoemd. Allereerst zijn er methodische vaardigheden (fase 1 en 2). Fase 1 kent de vaardigheden signaleren, observeren, onderzoeken en analyseren. Onder fase twee vallen de

vaardigheden enthousiasmeren, coachen, motiveren, stimuleren en corrigeren. Belangrijk hierbij is dat de professional in staat is om een agogische relatie op te bouwen met de doelgroep.

Ten tweede zijn er door de respondenten een groot scala aan kerncompetenties opgesomd. De belangrijkste zijn sociaal communicatieve vaardigheden, samenwerken en netwerken.

Ten derde zijn er persoonlijke vaardigheden genoemd. Dit zijn vaardigheden die kenmerkend zijn voor een persoon en moeilijk zijn aan te leren, zoals incasseringsvermogen en stressbestendigheid. En tot slot is er een categorie organisatorische en/of regisserende vaardigheden. Dit zijn vaardigheden als: leidinggeven, ondernemen, acquisitie plegen en verantwoording afleggen.

Naast vaardigheden zal de welzijnsprofessional over kennis moeten beschikken. De respondenten geven aan kennis nodig te hebben op drie niveaus. Brede inhoudelijke kennis (maatschappelijk georiënteerd), specifieke inhoudelijke kennis (wijkgericht) en kennis over werkveld en organisatie.

Houding, als onderdeel van competenties, is vooral door jongerenwerkers genoemd. Vaak komt deze houding overeen met persoonlijke kenmerken van de werker.

Het in staat zijn om projectmatig en vraaggericht te werken zijn competenties die samengaan met maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen die genoemd zijn. Door de groeiende marktwerking en het huidige politieke systeem is het projectmatig werken steeds populairder geworden. Bij projectmatig werken is het van belang dat de professional in staat is om de fasen van projecten voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren. Daarnaast zijn het aanvragen van subsidies en het maken van een begroting belangrijke vaardigheden.

Het fenomeen vraaggericht werken is bij de welzijnsprofessionals bekend; zij hebben er verschillende opvattingen over.

Vraaggericht werken als competentie is voor veel professionals lastig te definiëren. Wel geven zij aan dat je als professional in staat moet zijn om te luisteren, om op verschillende niveaus te kunnen praten, om de vraag te vertalen naar de opdrachtgever en om de vraag collectief te maken. Hierbij is het van belang dat de professional zijn eigen rol en grenzen weet aan te geven en kan bewaken.

Om de hierboven beschreven competenties te ontwikkelen zal, volgens de respondenten, de relatie tussen opleiding en praktijk verbeterd moet worden. Een gedegen opleiding is belangrijk, maar ook binnen en buiten de organisatie moeten professionals hun deskundigheid blijven ontwikkelen. Naast een betere verbinding tussen praktijk en opleiding vinden welzijnsprofessionals supervisie, intervisie, uitwisselingen met andere professionals en cursussen, goede methoden om hun competenties te ontwikkelen.

Naast de ideeën over hoe zij hun competenties kunnen ontwikkelen zijn er door de respondenten vijf voorwaarden genoemd om te werken aan de professionalisering van het welzijnswerk. In de analyse zijn deze voorwaarden neergezet als punten om de professionaliteit van de welzijnswerker en de professionalisering van het welzijnswerk te verbeteren. Ten eerste zullen welzijnsorganisaties een professionele organisatiestructuur moeten gaan hanteren. De manier waarop het welzijnswerk wordt aangestuurd vinden vrijwel alle geïnterviewde professionals belemmerend. Beleid en uitvoering hebben een verschillende visie op sociale interventie. Dit verschil en de gebrekkige communicatie tussen beide partijen kan leiden tot een kloof tussen beleid en uitvoering. Een professionele organisatiestructuur kan worden bewerkstelligd door te werken aan duidelijke profielen, rollen en functies. Het wordt belangrijk gevonden dat een organisatie de werkvloer ondersteunt en verantwoordelijkheden geeft aan uitvoerende werkers.

Ten tweede vinden de respondenten het belangrijk dat het imago van het welzijnswerk verbeterd wordt. De inhoud van het werk moet zichtbaar worden voor buitenstaanders. Voor de organisatie betekent dit een betere PR en het creëren van goede randvoorwaarden. Van de professional wordt verwacht dat hij staat voor zijn professionaliteit. Dit wil zeggen dat hij in staat is om eisen en grenzen te stellen.

Een derde voorwaarde die professionals stellen voor professionaliteit is het werken met goed opgeleid personeel. Naast een goede opleiding wordt een intrinsieke motivatie voor het werk belangrijk gevonden. Daarnaast is het van belang dat het werkteam divers is, beschikt over verschillende kwaliteiten en een juiste afspiegeling is van de samenleving.

Tot slot zijn nieuwe methodieken en een helder beroepsprofiel als verbeterpunten aangedragen. Nieuwe methodieken die aansluiten bij de huidige maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen. Respondenten geven bijvoorbeeld aan meer preventief te willen werken in plaats van repressief. Met een helder beroepsprofiel wordt bedoeld een eenduidige visie op de verschillende werkterreinen en duidelijkheid over de benodigde kernkwaliteiten en competenties.

7 Conclusie en discussie

7.1 Inleiding

In deze masterthese is onderzocht welke ideeën en opvattingen welzijnswerkers hebben over hun professioneel handelen en de professionalisering van welzijnswerk. Zowel de wetenschap als de praktijk boden aanleiding om dit onderzoek uit te voeren. Vanuit wetenschappelijk oogpunt is gesteld dat systematisch kennis ontwikkelen dienstbaar kan zijn voor de professionalisering van welzijnswerk. Voor de welzijnspraktijk biedt dit onderzoek oplossingen voor en informatie over sociale vraagstukken. Tevens kan het aanknopingspunten bieden voor het project 'Ontwikkeling programma professionalisering welzijnswerk', dat uitgevoerd wordt door het Verwey-Jonker Instituut. In dit slothoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit het empirisch deel gekoppeld aan het theoretisch kader. Op deze manier wordt de hoofdvraag van het onderzoek beantwoord. In §7.3 wordt de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek onder de loep genomen en worden opmerkelijke bevindingen benoemd. In §7.4 worden een drietal aanbevelingen gedaan en tot slot wordt de rapportage in §7.5 afgesloten met een aantal kritische opmerkingen.

7.2 Literatuurstudie gekoppeld aan onderzoeksresultaten

Het onderzoek naar professionalisering van welzijnswerk kent drie belangrijke deelvragen met daaronder een aantal subvragen. In §6.7 zijn deze vragen beantwoord. In deze paragraaf worden deze antwoorden gekoppeld aan het theoretisch kader.

Maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen

In hoofdstuk 3 van deze rapportage is individualisering beschreven als een proces dat zich kenmerkt door een morele dubbelzinnigheid. Er is zowel sprake van toenemende sociale afstand als sociale nabijheid. Burgers krijgen steeds meer te doen met risico's en toenemende keuzemogelijkheden, mede omdat de rol van kennis de afgelopen jaren sterk is veranderd. Mensen beschikken over meer kennis en worden daardoor steeds onafhankelijker. Ze zijn mondiger en hebben een kritischere blik naar de buitenwereld. Ook de grotere diversiteit van de samenleving is zichtbaar. De identiteit van mensen gaat zich steeds meer kenmerken door onderlinge verschillen, die volgens sommige theoretici kunnen leiden tot een afname van de solidariteit en sociale samenhang. Daar tegenover staat dat er nieuwe vormen van bindingen zijn ontstaan. Mensen hebben een vrije keuze om zich te binden aan een bepaalde groep en daarnaast zijn bindingen vluchtiger geworden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat door de respondenten de toenemende culturele diversiteit als belangrijkste maatschappelijke ontwikkeling wordt gezien. Welzijnsprofessionals zien de scheiding tussen verschillende culturele groepen steeds groter worden. Ze bevestigen daarmee dat er in die zin een afname is van de sociale samenhang, maar dat er een sterke binding bestaat tussen mensen binnen dezelfde culturele groepering. Professionals vinden belangrijk om de overeenkomsten tussen verschillende culturele groepen te benadrukken. Er zijn geen eenduidige uitspraken te doen over hoe professionals over individualisering denken. Er kan worden aangenomen dat mensen zich minder snel binden aan bijvoorbeeld bewonersorganisaties. Maar in wijken waar het vertrouwen in elkaar sterk aanwezig is, is van ontbinding geen sprake. Werken aan onderling vertrouwen kan dus een belangrijke factor zijn om het participatieproces te bevorderen.

In het tweede gedeelte van hoofdstuk 3 is het verhaal over individualisering voortgezet met een beschrijving van de veranderende visie op beleid. Mensen zijn mondiger, kritischer en meer ontwikkeld. Dat vraagt een andere manier van besturen. Het proces van individualisering vraagt om een wederkerige vraaggerichte benadering. Geen welzijnsbeleid en uitvoering die van bovenaf worden aangestuurd, maar meer ruimte en meer dialoog tussen beleid, uitvoering en burgers. Om goed vraaggericht te kunnen werken is interactie tussen deze partijen het uitgangspunt. Op deze manier kan er gewerkt worden om de verschillende logica's, meer dan nu het geval is, op één lijn te krijgen. Dit houdt in dat controle minder gebonden is aan abstracte indicatoren, maar sterker wordt georganiseerd door de dagelijkse praktijk.

De welzijnsprofessionals zijn het eens met deze theorie. De manier waarop het welzijnswerk nu wordt aangestuurd werkt belemmerend. Beleid wordt nog te veel op beleidsniveau geproduceerd. Dit brengt het gevaar met zich mee dat sociale problemen anders worden geformuleerd dan ze in werkelijkheid zijn. De kloof tussen beleid en uitvoering kenmerkt zich door verschil in visie. Dit kan verkleind worden door de dialoog tussen overheid, uitvoerders en burgers te versterken.

Ondanks deze aanwezige kloof zijn positieve veranderingen duidelijk zichtbaar. Door bewoners, overheid, gemeenten en uitvoerende organisaties wordt er gezocht naar een juiste vorm. Door decentralisatie binnen stadsdelen is er bijvoorbeeld meer contact met beleidsambtenaren. Dit leidt tot meer samenspel en meer vertrouwen.

De open aanbesteding kan vraaggericht werken zowel bevorderen als belemmeren. Een gezonde marktwerking kan bijdragen aan de profilering en kwaliteit van het werk. Kortom: een juiste middenweg tussen marktgericht en actief in de wijk.

Naast deze beleidsontwikkelingen wordt de komst van Wet Maatschappelijke Ondersteuning als een ingrijpende verandering opgevat. Hoewel er voorbereidingen worden getroffen, bestaat nog onwetendheid over de werking van deze wet.

Betekenis voor het welzijnswerk

In de literatuurstudie is betoogd dat individualisering en een veranderende uitvoering van beleid consequenties hebben voor het welzijnswerk. Daarin is gesteld dat welzijnsorganisaties

steeds meer de taak op zich moeten nemen om burgers te ondersteunen bij het ontwikkelen van competenties. Daarvoor zal de professional moeten aansluiten bij de competenties van de burger. Op die manier kan de vraag en de behoefte van de burger in kaart worden gebracht.

Welzijnsprofessionals nemen de genoemde ontwikkelingen serieus, maar er wordt niet altijd een directe koppeling met de uitvoeringspraktijk gemaakt. Zo vinden professionals het lastig om te bedenken hoe het welzijnswerk kan werken aan culturele diversiteit of integratieproblematiek. Opbouwwerkers proberen de dialoog aan te gaan en ruimte te creëren voor ontmoeting. De verwachting is dat het welzijnswerk zich in de toekomst meer gaat concentreren op het verbinden van verschillende culturele groepen. Kennis en nieuwe methodieken zijn hiervoor van cruciaal belang.

Vraaggericht werken is bekend terrein voor de professionals. Hierover kan het volgende geconcludeerd worden: de praktijk geeft aan vraaggericht een effectieve manier van werken te vinden. Tevens geven ze aan het geen eenvoudige werkwijze te vinden. Uitvoerende werkers hebben niet alleen te maken met de vragen en behoeften van burgers. De opdrachtgever en de organisatie stellen eisen die de mogelijkheden van de professional mede bepalen. De professional zal zich dus bewust moeten zijn van eigen mogelijkheden, de mogelijkheden van burgers en die van de opdrachtgever.

Professioneel handelen

In het eerste gedeelte van hoofdstuk 4 is het professioneel handelen verbonden met een veranderende beleidsvoering en aansturing. Als terreinen voor professionaliteit zijn genoemd: financieel beleid en aanbesteding, kennisontwikkeling, kwaliteitszorg en samenwerking. Bij de beschrijving van deze terreinen is vraaggerichtheid als uitgangspunt gesteld. Dus de welzijnswerker zal zich op deze vier terreinen moeten richten op de behoefte van de burger. De beroepscompetenties die nodig zijn om vraaggericht te kunnen werken zijn vervolgens gerangschikt. Competenties die daarin als belangrijke bouwstenen voor vraaggericht werken worden gesteld zijn onder andere: klantgericht werken, handelen vanuit een netwerk, adviseren, kwalitatieve en kwantitatieve verantwoordingsvaardigheden, transparant werken, interactief communiceren en reflecteren.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat welzijnsprofessionals vraaggericht werken niet als uitgangspunt voor professionalisering zien, maar wel als een belangrijk onderdeel daarvan. Het is een verandering die zichtbaar is en bepaalde aandachtspunten vraagt van de professional. Signaleren, observeren, luisteren, onderzoeken en analyseren zijn belangrijke competenties om de behoefte van de burger inzichtelijk te maken. Handelingsvrijheid en helderheid in opdracht bieden de professional meer mogelijkheden om vraaggericht te werken. Het is van groot belang dat uitvoerende professionals de vertaalslag kunnen maken van beleid naar werkelijkheid. Professionals zijn in die zin een brug, filter, schakel of evenwichtskunstenaar tussen beleidsmakers en burgers. De uitvoerende welzijnsprofessionals zijn aanwezig in de buurt en staan direct in contact met de bewoners. Het gaat er vooral om dat zij signalen oppikken en kunnen doorgeven aan andere partijen.

Projectmatig werken kan eveneens worden opgevat als een belangrijk onderdeel van professioneel handelen. Door het ontstaan van de open aanbesteding is de marktwerking toegenomen en is projectmatig werken vanzelfsprekender geworden. Projecten bieden professionals duidelijkheid en structuur. Het is wel van cruciaal belang dat welzijnsprojecten van duurzame kwaliteit zijn en ruimte bieden voor de professional om de creativiteit te uiten. Professioneel handelen wil in dit geval zeggen dat projecten ingebed worden in de bestaande structuur van een wijk en dat er continu een afweging wordt gemaakt tussen proces en product.

Naast deze punten zien professionals samenwerken als een belangrijk onderdeel van hun professioneel handelen. Binnen een samenwerkingsverband kunnen welzijnswerkers vanuit hun eigen specifieke competenties bijdragen aan het oplossen van problemen of het creëren van kansen. Jongerenwerkers zijn veelal bekend met de ketenaanpak en zien dit als een positieve ontwikkeling. Een voorwaarde is wel dat er gewerkt wordt aan een gemeenschappelijk belang. De welzijnswerker zal hier duidelijk moeten zijn over zijn eigen rol, grenzen en verantwoordelijkheden. Dit betekent dat hij duidelijk is over zijn eigen normen en handelend optreden.

Dit hoeft overigens niet haaks te staan op vraaggericht werken. Ook zal hij zich moeten verantwoorden naar verschillende partijen: de burgers, de overheid en de eigen organisatie.

Naast vaardigheden zijn kennis en houding onderdelen van de beroepscompetenties. Om adequaat te kunnen handelen is kennis nodig in de breedste zin van het woord. Deze is, zoals in het theoretisch kader al stond omschreven, gericht op vakinhoudelijke kennis, methodiekkennis, onderzoekskennis en proceskennis. In de analyse is er een onderscheid gemaakt tussen brede inhoudelijke kennis, specifieke inhoudelijke kennis en kennis over werkveld en organisatie. Professionals noemden vooral het belang van vakinhoudelijke kennis. De houding van de welzijnsprofessionals wordt door professionals over het algemeen verbonden met de persoonlijke kenmerken van de werker.

Professionalisering welzijnswerk

In het tweede gedeelte van hoofdstuk 4 is beschreven wat een veranderende beleidsvoering en aansturing zal betekenen voor de professionalisering van het welzijnswerk in algemene zin. In het theoretische gedeelte staat dat het welzijnswerk zich in de toekomst kan richten op de versterking en verbetering van kennis en methodieken. De drie omschreven beroepsrollen kunnen verder ontwikkeld worden.

- Communiceren, begeleiden en stimuleren;
- Projectleider;
- Innoveren en ontwikkelen.

Reflectie op de beroepspraktijk en een gemeenschappelijk kennisnetwerk worden genoemd als ideeën om aan professionalisering te werken. Dit beoogt dus een proces waarin professionals zelf een belangrijke rol spelen.

De antwoorden van de respondenten komen gedeeltelijk overeen met de hierboven geschetste theorie. Respondenten zien communiceren, begeleiden en stimuleren als een rol van de welzijnswerker. De welzijnswerkers hebben ook de mogelijkheid om aan deze rol te werken. Ze erkennen dat het projectleiderschap een steeds belangrijker taak wordt, maar ervaren dit niet altijd als een positieve ontwikkeling voor het welzijnswerk.

Welzijnswerkers geven aan innoveren en ontwikkelen belangrijk te vinden en hier ook tijd en energie in te willen steken. Het ontbreken van tijd, geld en mankracht weerhoudt hen ervan om hieraan te werken.

Nadat de welzijnswerkers hun visie op het welzijnswerk hadden genoemd zijn er verbeterpunten voor professionalisering aangedragen. De visies op het welzijnswerk zijn zowel positief als negatief gestemd. Enerzijds wordt het welzijnswerk getypeerd als uitdagend en veelzijdig, anderzijds krijgt het werk een negatieve lading door termen als: soft, laks, bureaucratisch en geitenwollensokkencultuur.

Verbeteringen

De verbeterpunten die door de respondenten zijn genoemd geven de ideeën en opvattingen van welzijnswerkers over professionalisering weer. Daarnaast bieden ze welzijnswerkers mogelijkheden en voorwaarden om beroepscompetenties verder te ontwikkelen. Vier verbeterpunten voeren de boventoon.

Ten eerste zal het welzijnswerk zich in de toekomst in moeten zetten voor deskundigheidsbevordering. Studenten die kiezen voor een baan binnen het welzijnswerk hebben recht op een opleiding die aansluit bij de beroepspraktijk. Om deze aansluiting te realiseren is een verbeterde relatie met opleidingen gewenst. Dit houdt praktisch in: elkaar op de hoogte houden van ontwikkelingen, werken aan overzicht en persoonlijk contact. Of opleidingen inhoudelijk specifiek of juist generiek moeten zijn, daar zijn de meningen over verdeeld.

Beroepsprofessionals zelf willen hun kennis en methodieken versterken en verbeteren. Supervisie, intervisie, training en uitwisselingen vinden zij geschikte methoden om hier invulling aan te geven. De professional reflecteert dan op het eigen individueel handelen en is zich daarbij bewust van het maatschappelijk belang.

Ten tweede vinden professionals het belangrijk om te werken vanuit een professionele organisatie. Een organisatie die doelen stelt, systematisch werkt, ontwikkelt en innoveert. Ten behoeve van de professionalisering wordt het belangrijk gevonden dat organisaties een ondersteunende rol aannemen en interactie tussen verschillende partijen mogelijk maken. Dit betekent: goede randvoorwaarden creëren, heldere opdrachten formuleren en professionals aanspreken op verantwoordelijkheden. Een zakelijke en ondernemende houding is hierbij gewenst.

Ten derde zal er in de toekomst, meer dan nu het geval is, gewerkt moeten worden aan de zichtbaarheid van het werk. Op een dergelijke manier dat het werk meer waardering ontvangt van burgers, opdrachtgever en andere organisaties. De welzijnswerker zal daarvoor duidelijker moeten zijn in zijn eigen professioneel handelen.

Ten vierde zal de professionalisering van welzijnswerk zich inhoudelijk moeten richten op nieuwe methodieken om de kloof tussen de overheid en burgers te verkleinen en om bindingen tussen culturele groeperingen binnen de samenleving te laten ontstaan of te versterken.

Het werken aan of ontwikkelen van kennis en methodieken zijn dus inderdaad belangrijke uitgangspunten voor professionalisering. Tevens kan geconcludeerd worden dat de genoemde verbeteringen in verbinding staan met de huidige ontwikkelingen.

7.3 Discussie

Betrouwbaarheid en validiteit van de onderzoeksresultaten

De masterthese naar professionalisering van welzijnswerk heeft vruchtbare resultaten opgeleverd. Er is geprobeerd om de ideeën en opvattingen van welzijnsprofessionals zo gestructureerd mogelijk te beschrijven, waarna de onderzoeksvragen, die vooraf waren gesteld, beantwoord konden worden. Desalniettemin moet er iets gezegd worden over de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek.

Om de inhoudelijke representativiteit van dit onderzoek te kunnen waarborgen is de keuze van de respondenten nauwkeurig bepaald. Er zijn respondenten benaderd die werkzaam zijn binnen verschillende organisaties en steden. Een dergelijke aanpak bevordert in principe dat een getrouwe afspiegeling van de werkelijkheid wordt verkregen. Dit wil zeggen een afspiegeling die evenwichtig en genuanceerd is. Dit onderzoek wordt gekenmerkt door een diversiteit aan bronnen (beginnende opbouw- en jongerenwerkers, ervaren opbouw- en jongerenwerkers en sociaal ondernemers). Deze diversiteit leidde enerzijds tot een helder overzicht en veelzijdige informatie, anderzijds bemoeilijkte het om eenduidige uitspraken te kunnen doen. De vragen die aan de professionals zijn gesteld, waren duidelijk. Door middel van een halfgestructureerd interview werden de ideeën en opvattingen van de welzijnswerkers bespreekbaar. De

gegevens uit de interviews en overige informatie zijn zorgvuldig verwerkt. De interviews zijn opgenomen en daarnaast zijn er aantekeningen gemaakt. Door deze onderzoeksmethode in te zetten is er een genuanceerd beeld ontstaan over de ideeën en opvattingen van welzijnsprofessionals.

De resultaten van het onderzoek zijn niet generaliseerbaar voor alle welzijnsprofessionals in Nederland. Dit omdat er 24 professionals bij dit onderzoek zijn betrokken en deze alleen werkzaam zijn binnen het opbouwwerk en jongerenwerk.

Opmerkelijke bevindingen

De onderzoeksresultaten zijn in dit hoofdstuk gebruikt om de vragen, die aan dit onderzoek ten grondslag lagen, te beantwoorden. Daarnaast heeft het onderzoek een reeks andere bevindingen opgeleverd. Bij de drie belangrijkste wordt kort stilgestaan.

Ten eerste laat de groeiende marktwerking zien dat het aantal kleine zelfstandige ondernemingen binnen de welzijnssector toeneemt. Dit leidt tot een toenemende concurrentie tussen welzijnsaanbieders dat nadelige consequenties heeft voor de samenwerking tussen de verschillende partijen. Sociaal ondernemers zijn veelal van mening dat het welzijnswerk momenteel niet de productieve bijdrage levert aan de samenleving die het vak eigenlijk behoort te bieden. De onderzoeksresultaten geven een aantal zichtbare verschillen weer tussen sociaal ondernemers en professionals die werken binnen een welzijnsorganisatie. Zo creëren sociaal ondernemers voor zichzelf meer ruimte om het werk uit te voeren. Vrijheid en ontwikkelingsmogelijkheden ervaren zij als bevorderend voor het werk. Daarnaast zijn sociaal ondernemers meer betrokken bij beleidsvoering, omdat de lijnen tussen beleid en uitvoering voor hen korter zijn. Een laatste punt is dat sociaal ondernemers erkennen dat de acquisitie zowel voor- als nadelen kent. Het houdt ze scherp, maar het vereist ook veel werkzaamheden die niet direct in relatie staan tot het uitvoerende werk. Een tweede bevinding is dat senior werkers een andere opvatting hebben over beroepscompetenties dan junior werkers. De beginnende werkers zijn vanuit hun opleiding geconfronteerd met deze competenties. Ze bieden structuur om te kunnen reflecteren op de praktijk. Senior werkers vinden de beroepscompetenties vanzelfsprekend en ervaren minder de vorm van een beroepenstructuur.

Het derde punt is de visie die opbouwwerkers hebben op bewonersorganisaties. Voornamelijk in multiculturele wijken is de rol van bewonersorganisaties veranderd. Daar zijn de bewonersorganisaties veelal vertegenwoordigd door autochtone bewoners en de allochtone bewoners sluiten zich aan bij hun eigen culturele verenigingen in de wijk. Deze scheiding is een belemmering voor het participatieproces. Daarnaast maken slechte werkomstandigheden en een onduidelijke opdrachtformulering vanuit de bewonersorganisatie het professioneel handelen van de opbouwwerker lastig.

7.4 Aanbevelingen

In §7.2 zijn reeds handreikingen gegeven over hoe welzijnsprofessionals hun beroepscompetenties verder kunnen ontwikkelen en op welke punten de professionalisering van welzijnswerk zich in de toekomst kan richten. Afsluitend worden in deze paragraaf een drietal algemene aanbevelingen gedaan over hoe er gewerkt kan worden aan een betere dienstverlening.

Aanbeveling 1: werken aan een betere aansturing

Om te werken aan een betere aansturing is het wenselijk als meerdere partijen hieraan een bijdrage leveren. Hierna wordt kort beschreven hoe iedere partij zijn of haar bijdrage kan leveren en vervolgens wat dit betekent voor de professionaliteit van de welzijnswerker.

De controlerende rol van de overheid zou zich in plaats van op producten beter kunnen richten op de processen waaraan welzijnsprofessionals werken. Het is raadzaam om korte lijnen te creëren tussen beleidsmaker en beleidsuitvoerder. Een betere communicatie, waaronder een heldere formulering van de opdracht, en mogelijkheden om de verschillende visies op elkaar af te stemmen dragen bij aan een betere aansturing. Welzijnsorganisaties kunnen hierop aansturen door een open en transparante houding aan te nemen tegenover de overheid, de professional en de burgers. Daarbinnen gaat het management een ondersteunende rol aannemen in samenspraak met de werkvloer, en biedt hen ruimte; vervolgens spreekt het management hen aan op verantwoordelijkheden.

Ook de wetenschap kan de welzijnsprofessionals ondersteunen. Het is waardevol om in de toekomst meer onderzoek te doen

naar welzijnswerk en professionalisering in het bijzonder, aangezien het beroep midden in een continu veranderende samenleving staat. Wetenschap kan het werkveld bijvoorbeeld ondersteuning bieden bij het aanmaken van kennisbestanden. Voor de professionaliteit van de welzijnsprofessional betekent dit alles dat hij in staat zal moeten zijn om eigen grenzen te stellen en te bewaken. De welzijnsprofessional kan zijn positie versterken door zowel de overheid, organisatie als burgers op de hoogte te stellen van de mogelijkheden.

Praktisch kan een betere aansturing ingevuld worden door samenwerkingverbanden te versterken en te verbeteren.

Samenwerken is een kracht voor maatschappelijke participatie en tevens voor de professionalisering van welzijnswerk. Door krachten te bundelen kan gewerkt worden aan het versterken van de dialoog tussen overheid, uitvoerders en burgers.

De interviews geven voldoende aanwijzingen dat een ketenaanpak een effectieve vorm van samenwerken is. De ketenaanpak biedt mogelijkheden om structuur aan te brengen in samenwerkingsrelaties. Het is raadzaam om binnen deze keten een onafhankelijke regisseur aan te stellen die de dominante partijen binnen de keten inperkt en meer ruimte creëert voor ondervertegenwoordigde partijen. Deze regisseur kan worden aangesteld om de keten te ondersteunen bij de start van een samenwerkingsproces en het formuleren van gemeenschappelijke doelen. Als het samenwerkingsproces naar behoren functioneert, kan de onafhankelijke regisseur afstand nemen en de keten zelfstandig laten functioneren.

Aanbeveling 2: waakzaam zijn voor ontwikkelingen

De interviews geven aan dat maatschappelijke ontwikkelingen van invloed zijn op de uitvoering van het welzijnswerk. De grootste ontwikkeling is dat culturele groeperingen binnen de Nederlandse samenleving steeds meer van elkaar verwijderen. Welzijnswerk zal zich daarom nu en ook zeker in de toekomst focussen op het bevorderen van participatie- en bewustwordingsprocessen.

Voor de verbetering van de dienstverlening betekent dit openstaan voor de wetenschap en signalen uit het veld onderzoeken en analyseren. De aanbeveling kan worden gedaan om de beroepscompetenties van de welzijnsprofessional te richten op het organiseren van duurzame projecten die etnische scheidslijnen overstijgen. Projecten die de overeenkomsten

tussen culturele groeperingen benadrukken in plaats van projecten die culturele verschillen centraal stellen. Tevens is het belangrijk dat deze projecten laagdrempelig zijn, aansluiten bij de behoefte van de burger en ingebed zijn in de bestaande structuur van de wijk. Professionals kunnen in samenwerking met de wetenschap nadenken over creatieve initiatieven om maatschappelijke participatie te bevorderen.

Voor het versterken van de professionaliteit van de welzijnswerker op dit gebied is het eveneens van belang dat de professional zijn eigen grenzen stelt en bewaakt. Hij is degene die kanalen openstelt zodat burgers, meer dan nu het geval is, zelf verbindingen kunnen leggen.

De professional heeft middelen (o.a. tijd en kennis) nodig om te kunnen werken. Het is van belang dat er, voor deze ontwikkeling en voor andere maatschappelijke ontwikkelingen, meer wordt geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering. Hierbij kan gedacht worden aan uitwisseling tussen opleiding en praktijk, senior- en juniorwerkers en tussen werkers uit verschillende gebieden. Bestaande kennis kan worden behouden en worden versterkt, daarnaast kunnen nieuwe netwerken, waarin specifieke kennis, methodieken en expertise centraal staan, hun intrede doen.

Aanbeveling 3: laat zien waar de welzijnsprofessional voor staat.

Professionalisering heeft weinig zin als het niet inzichtelijk wordt gemaakt voor buitenstaanders. De laatste aanbeveling die gedaan wordt gaat dan ook over het versterken van het imago door welzijnspraktijken inzichtelijk te maken. Ofwel: laat aan de buitenwereld zien waaraan wordt gewerkt, hoe dit wordt gedaan en wat het belang er van is.

Belangrijk hierbij is dat een zakelijke houding niet een doel op zich wordt, maar gebruikt wordt om een betere dienstverlening te realiseren. Verwacht wordt een welzijnswerker die staat voor zijn eigen professionaliteit, en krachten. Een werker die verantwoordelijkheid durft te nemen en in staat is om verantwoordelijkheid af te leggen.

Om het werk inzichtelijk te maken is het van belang dat welzijnsorganisaties een transparante houding aannemen tegenover opleidingen, toekomstige professionals en andere organisaties binnen het werkveld. Laat als organisatie maar zien voor welke uitdagingen welzijnsprofessionals staan en welke

resultaten er zijn behaald. Pas dan ontvangt een organisatie waardering en zal het werk worden erkend door opdrachtgever, burgers en andere organisaties.

Daarnaast is het raadzaam om de professionaliteit van het welzijnswerk kenbaar te maken bij toekomstige beroepsprofessionals. Zij worden enthousiast als zij positieve vooruitzichten treffen. Dit wil zeggen het bieden van goede arbeidsvoorwaarden, professionele collega's, waardering, doorgroeimogelijkheden en voldoende ontwikkelingsmogelijkheden.

Voor de drie aanbevelingen geldt dat het van cruciaal belang is dat professionals zich niet afhankelijk opstellen tegenover andere partijen, maar zelf vervolgstappen voor een betere dienstverlening durven te zetten.

7.5 Slotbeschouwing

Na deze conclusies en aanbevelingen rest nog de opdracht om een aantal kritische kanttekeningen te maken over dit onderzoek. In deze laatste paragraaf worden uitspraken gedaan over punten die nog enige aandacht vragen.

Afgaande op de gepresenteerde onderzoeksresultaten, mag worden gesteld dat welzijnsprofessionals een breed en eerlijk beeld hebben geschetst over hun professionele handelingspraktijk. Concluderend kan gesteld worden dat er veel potentieel bij welzijnswerkers aanwezig is om te werken aan professionalisering van welzijnswerk. Ze zijn goed in staat om na te denken over en invulling te geven aan welzijnsbeleid. Het is als onderzoeker opgevallen dat welzijnswerkers zich niet tegendraads opstellen, maar openstaan voor een verbetering van de dienstverlening.

Hoewel het enthousiasme voor professionalisering aanwezig is, beseffen zij ook dat ze afhankelijk zijn van andere partijen. Daarnaast zullen politieke en economische factoren de koers van de professionals altijd blijven beïnvloeden. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat welzijnsprofessionals beschikken over informatie, kennis en creatieve ideeën. Om de wilskracht voor professionalisering voort te zetten, is daadkracht gewenst. In eerste instantie van de professionals zelf, maar het is ook van belang dat gemeenten en managementteams, meer dan nu het geval is, een open houding aannemen ten aanzien van de welzijnsprofessionals.

Na een uitgebreide literatuurstudie en de gesprekken met de welzijnswerkers is het -ten tweede- opgevallen dat het een uiterst lastige opgave is om in de maatschappij ruimte te laten om van onder op initiatieven te organiseren. Naar mijn idee zit daar het grootste spanningsveld voor zowel de overheid, de organisatie, de professional als de burger. Het is wenselijk om in de toekomst een beleidsconstructie te ontwikkelen die ruimte creëert voor de burger en de professional, maar die tevens in zijn geheel bestuurbaar blijft door de overheid en de organisatie. Er ligt hier een belangrijke taak voor de welzijnswerker om burgers en overheid te inspireren en te motiveren om dit niveau van beleidsvoering te bewerkstelligen. Dit houdt concreet in: werken aan interactie op verschillende niveaus, burgers ondersteunen en partijen aanspreken op hun verantwoordelijkheden. Dit is een essentieel onderdeel voor de professionalisering van welzijnswerk.

Bijlage I: analysekader professionalisering van welzijnswerk

Maatschappelijke ontwikkelingen	Beleids-ontwikkelingen	Gevolgen voor welzijnswerk	Betekenis voor de professionaliteit van wel-zijnswerker	Betekenis voor professionalisering van welzijnswerk
<p>Individualisering</p> <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> • meer risico's • veranderende rol van kennis ⇒ meer keuzes ⇒ toenemende reflexiviteit • verschuiven van machts-verhoudingen <p>↓</p> <ul style="list-style-type: none"> • grotere diversiteit binnen de samenleving, identiteit van mensen gaat zich steeds meer kenmerken door onderlinge verschillen. - afname solidariteit, sociale samenhang - toename zelfstandigheid en onafhankelijkheid. - burger is mondiger en kritischer geworden. - sociale nabijheid. Nieuwe vormen van bindingen. 	<p>Taak:</p> <p>Inspelen op de risico's die individualisering met zich meebrengt.</p> <p>Spanningsvelden:</p> <p>Aanbodsgericht ⇔ Vraaggericht</p> <p>Toenemende invloed van de markt ⇔ Inkrimpende verzorgingsstaat</p> <p>Traditionele beleidsvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boedelscheiding: sturing van de maatschappelijke dienstverlening • Gefocust op resultaten, toezicht en controle • Top-down • Gericht op het collectief <p>↓</p> <p>Moderne beleidsvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betere afstemming tussen beleid en uitvoering. 	<p>Taak:</p> <p>Inspelen op de competenties die burgers moeten ontwikkelen.</p> <p>Daarvoor zal hij op zoek moeten gaan naar de aanwezige competenties.</p> <p>Vraag en behoefte van burger in kaart brengen en op zoek gaan naar de achterliggende kwestie.</p> <p>Spanningsvelden:</p> <p>Aanbodsgericht ⇔ Vraaggericht</p> <p>Verzakelijking ⇔ Vraaggericht</p> <p>Verzakelijking vraagt om doelen, resultaten en verantwoording en zou een belemmering kunnen zijn om vraaggericht te kunnen werken.</p>	<p>Vier terreinen voor verbetering:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Financieel beleid en aanbesteding 2. Kennisontwikkeling 3. Kwaliteitszorg 4. Samenwerken <p>Gevraagde competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klantgericht naar burger en opdrachtgever - signaleren en analyseren - kansgericht en probleemgericht werken - ondersteunen van burger-initiatieven - opzetten en onderhouden van netwerken - samenwerken - projectmatig werken - adviseren aan opdrachtgever en burger - verantwoording afleggen - resultaatgericht werken 	<p>Algemeen:</p> <p>Differentiaties in verhouding tot andere beroepen maken het werk enerzijds complex, anderzijds flexibel.</p> <p>Professionaliteit van welzijnswerk is relatief laag.</p> <p>Uitgangspunten ter verbetering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richten op versterken en verbeteren van kennis en methodieken. • Drie beroepsrollen verder ontwikkelen <ol style="list-style-type: none"> 1. communiceren, begeleiden en stimuleren 2. projectleiding 3. innoveren en ontwikkelen. • Welzijn-werkers zelf invulling geven aan proces van professionalisering.

Maatschappelijke ontwikkelingen	Beleids-ontwikkelingen	Gevolgen voor welzijnswerk	Betekenis voor de professionaliteit van wel-zijnswerker	Betekenis voor professionalisering van welzijnswerk
Kenmerken van individualisering doen een beroep op de competenties van individuen. Een taak voor maatschappelijke instellingen is burgers te ondersteunen bij het ontwikkelen van deze competenties.	<ul style="list-style-type: none"> • Dialoog en samenwerken. • Beleidsmaker en uitvoering sluiten aan bij de vraag en behoefte van de burger. • Bottom-up • Gericht op het individu Wederkerige vraaggerichte benadering.	Richten op individu ⇔ Richten op collectief. Organisatie denken (vraag van organisatie en opdrachtgever) ⇔ Netwerk denken (vraag van burgers en partners)	<ul style="list-style-type: none"> - interactief communiceren - transparant werken - -reflecteren op eigen werk en op de context waarbinnen men werkt. 	Hoe? <ul style="list-style-type: none"> • middels reflexief leerproces • elkaar hulp en ondersteuning bieden • onderlinge betrokkenheid • gezamenlijk beroep • gedeeld repertoire

Bijlage 2: gegevens over respondenten

Naam	Organisatie	Functie	Werkzaamheden	Jaren werkzaam	Opleiding
Fouad Akka	SONOR Rotterdam	Opbouw- werker	Ondersteunen van bewoners.	5	CMV
Petra van den Berg	SONOR Rotterdam	Opbouw- werker	Bewonersonder- steuning; Coördinatie project Drugs in kleur.	20	Sociale academie
Bonny van der Burg	Voeten en Vleugels Den Haag	Freelance opbouw- werker	Ondersteunen van bewonersorganisa- ties. Organiseren van kunst en cultuur projecten.	10	CMV
Andre Doesburg	Stichting WES Den Haag	Coördina- tor jonge- renwerk	Verantwoordelijk voor een groep jongerenwerkers die bezig is met sport, recreatie, cultuur en hulpverlening.	21	CMV
Saskia Engels	Leidse Welzijnsor- ganisatie Leiden	Jongeren werker	Jongeren onder- steunen en activeren d.m.v. sportactiviteiten.	5	Bewe- gings- technolo- gie
Griffin (stagiair)	Leidse Welzijnsor- ganisatie Leiden	Jongeren werker	Begeleiden van jongerenactivi- teiten.	8 maan- den	Sociaal dienst- verlening
Johan Hagenus	Stichting Disck Rotterdam	Jongeren werker	Dynamo:resociali- satieproject voor jongeren. Alge- meen jongeren- werk in Spangen.	19	Sociaal Cultureel Werk en CMV

Naam	Organisatie	Functie	Werkzaamheden	Jaren werkzaam	Opleiding
Laila Hajjoui	RG Consult Den Haag	Project-leider Street-care	Outreaching werken op plaatsen waar sprake is van langdurige overlast.	1,5	MWD
Corrie Kreuk	SONOR Rotterdam	Opbouw-werker	Ondersteunen van bewoners; Projectmedewerker Opzomeren	10	SPH Differentiatie opbouw-werk
Suzanne Luiken	Leidse Welzijnsorganisatie Leiden	Jongeren-werker	Organiseren van een zinvolle vrijetijdsbesteding voor de jongeren, gericht op theater	1	Sociaal Cultureel Werk
Nadia Niamat	Stichting Boog Den Haag	Adviseur opbouw-werk	Ondersteunen van bewoners. Project gericht op vrouwenparticipatie; Jongerenraad	0,5	CMV
Clyde Pinas	Thuis Op Straat Delfshaven Rotterdam	Directeur	Het inzetten van activiteiten om te werken aan een veilig leefklimaat voor bewoners	7 (TOS)	Sociaal Cultureel Werk en MWD
Marjon Rijnders	Voeten en Vleugels Den Haag	Freelance opbouw-werker	Ondersteunen van bewonersorganisaties.; organiseren van kunst en cultuur-projecten.	22	Sociale academie
Violette de Ronde	Delphi opbouw-werk Rotterdam	Opbouw-werker	Projectmedewerker Mensen maken de stad	1,5	CMV
Maarten Smakman	Stichting de Bakkerij Amsterdam	Directeur	Projecten die gericht zijn om samen met jongeren en instanties op een creatieve manier te werken aan problemen in achterstands-wijken	3	Bedrijfs-economie

Naam	Organisatie	Functie	Werkzaamheden	Jaren werkzaam	Opleiding
Joris Steutel	Stichting Dock Amsterdam	Afdelingshoofd jongerenwerk	Werken aan een zinvolle invulling voor de vrije tijd van jongeren	8	CMV
Priscilla Stikkolorum	Stichting Mooi Den Haag	Jongerenwerker	Organiseren van een zinvolle vrijetijdsbesteding voor jongeren	2,5	CMV
Rein Stiphout	Stichting Dock Amsterdam	Jongerenwerker	Organiseren van een zinvolle vrijetijdsbesteding voor jongeren	3	CMV
Jennefer Verbeek	Leidse Welzijnsorganisatie Leiden	Sociaal cultureel werker	Projectleider Tam Tam	8	CMV
Esther Visser	Stichting Boog Den Haag	Adviseur opbouw-werk	Ondersteunen van bewonersorganisaties	4	CMV
Wouter van Welzen	SONOR Rotterdam	Coördinerend opbouw-werker	Ondersteunen van bewoners-organisaties, belangengroepen en migranten-zelforganisaties	30	Sociale academie opbouw-werk/ouderen-werk
Rieks Westrik	Stichting Charlois Welzijn Rotterdam	Opbouw-werker	Ondersteunen van bewoners-organisaties	26	Sociale academie
Mohammed Zambib	Stichting WES Den Haag	Jongeren-werker	Algemeen jongerenwerk in de Schilderswijk	11	Opleiding randgroep-jongeren
Anja Zevenbergen	Stichting Disck Rotterdam	Coördinator Jongerenwerk	Verantwoordelijk voor het organisatiebeleid en de uitvoering van het jongerenwerk	22	Sociale academie Jongeren-werk/muzikale vorming

Bijlage 3: topiclijst

Introductie

Als student van de Universiteit Utrecht doe ik in het kader van de masteropleiding Sociale vraagstukken, beleid en interventies een onderzoek naar professionalisering van het welzijnswerk. In opdracht van het Verwey-Jonker Instituut voer ik een deelonderzoek uit voor het project 'Ontwikkeling landelijk programma Professionalisering welzijnswerk'. Hiervoor zal ik de nodige interviews afnemen. Ik wil u bedanken voor uw bereidheid om aan dit onderzoek mee te werken.

Het gesprek kent de volgende structuur:

In het eerste deel van dit gesprek wil ik het met u hebben over uw mening/visie op uw eigen professioneel handelen. Daarbij ga ik allereerst in op de problemen en opgaven waaraan u als professional wilt werken. Vervolgens vraag ik u naar de belemmerende en bevorderende factoren en hoe u daar als professional op inspeelt. Daarbij komen ook de benodigde competenties ter sprake.

Vervolgens wil ik het met u hebben over hoe de problemen die u signaleert gerelateerd zijn aan maatschappelijke ontwikkelingen en beleidsontwikkelingen.

Als laatste wil ik het graag hebben over hoe het welzijnswerk kan professionaliseren, zodat het goed kan inspelen op de gesignaleerde problemen en ontwikkelingen. Ik zal het interview afsluiten met de wensvraag: wat heb jij het hardste nodig om jouw professioneel handelen te kunnen verbeteren?

Ik neem dit gesprek op,

maar gebruik dit alleen om het interview uit te werken. Als alle interviews zijn uitgewerkt, organiseer ik een focusgroep. Middels deze bijeenkomst wil ik dieper ingaan op de besproken onderwerpen en zal er nagedacht worden over aanbevelingen. Mocht u belangstelling hebben om hier aan mee te werken, dan hoor ik dat graag.

In de rapportage die uiteindelijk wordt gemaakt kunnen uitspraken van u staan, maar uw naam zal hierbij niet worden vermeld. Als u wilt kan ik de rapportage toesturen. Verder zal ik tijdens het interview aantekeningen maken. Het interview zal ongeveer één uur duren. Hebt u tot zover nog vragen?

Topic 1: kennismaken

Om te beginnen wil ik eerst wat vragen stellen over uw functie, werkzaamheden en achtergrond.

1. Wat is uw functie?
2. Wat zijn uw werkzaamheden?
3. Hoe lang bent u werkzaam als welzijnswerker?
4. Wat is uw vooropleiding of werkachtergrond? (kort)

Topic 2: problemen, opgaven en behoefte.

Voordat we ingaan op professionaliteit wil ik weten wat de problemen en opgaven zijn waaraan u als professional wilt werken. Ik ben vervolgens benieuwd naar de belemmerende en bevorderende factoren.

1. Problemen en opgaven
 - Wat ziet u als belangrijkste problemen waaraan u als professional werkt of wilt werken?
2. Belemmerende en bevorderende factoren
 - Kunt u iets vertellen over de problemen waar u zelf tegen aanloopt bij het werken daaraan?
 - Wat belemmert u om uw werk goed te kunnen doen?
 - Wat helpt u daarbij?

Topic 3: professionaliteit van de welzijnswerker

Ik heb voor mijn onderzoek een aantal competenties gerangschikt. Ik wil graag weten welke competenties u belangrijk vindt. Vervolgens ben ik benieuwd naar de betekenis hiervan voor uw professionaliteit.

1. Wat heeft u nodig om het werk goed te kunnen doen? (beginvraag)
2. Wat voor kennis en vaardigheden heeft u nodig om de problemen en opgaven te werken? (doorvraag)
3. Kunt u een aantal competenties noemen die belangrijk zijn bij de uitvoering van uw werkzaamheden?

Checklist:

- klantgericht naar burger en opdrachtgever
 - vraaggericht werken
 - signaleren en analyseren
 - kansgericht en probleemgericht werken
 - ondersteunen van burgerinitiatieven
 - opzetten en onderhouden van netwerken
 - samenwerken
 - projectmatig werken
 - adviseren aan opdrachtgever en burger
 - verantwoording afgeven
 - resultaatgericht werken
 - interactief communiceren
 - transparant werken
 - reflecteren op eigen werk en op de context waarbinnen men werkt.
4. Wat voor betekenis hebben deze competenties voor uw professioneel handelen?

Topic 4: maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen

Nagegaan is welke maatschappelijke- en welke beleidsontwikkelingen van invloed kunnen zijn op problemen en opgaven binnen het welzijnswerk. Ik wil graag weten welke ontwikkelingen u relateert aan de problemen en opgaven die u ondervindt.

1. Met welke maatschappelijke- en beleidsontwikkelingen hebben de problemen en opgaven die u als professional eerder noemde te maken?

Checklist: maatschappelijke ontwikkelingen

Individualisering d.w.z.

- meer risico's
- veranderende rol van kennis naar meer keuzes naar toenemende reflexiviteit
- verschuiven van machtsverhoudingen
- grotere diversiteit binnen de samenleving.
- burger is mondiger en kritischer geworden

Checklist: beleidsontwikkelingen

Aanbodgericht ↔ Vraaggericht

Zorgplicht van de overheid ↔ toenemend marktdenken binnen sectoren zorg en welzijn

Traditionele beleidsvoering > moderne beleidsvoering

2. Wat vindt u van deze ontwikkelingen?

Topic 5: professionalisering welzijnswerk

Dan wil ik het met u nog hebben over de professionalisering van welzijnswerk in algemene zin. Ik ben benieuwd hoe u hierover denkt en hoe hier volgens u vorm aan kan worden gegeven?

1. Wat is specifiek of eigen aan het welzijnswerk?

Checklist:

- Werkruimte
 - Flexibele tijden
 - Afspraken over sociale relatie met cliënt
 - Brede inhoudelijke doelstellingen
 - Onduidelijkheid over de aard van de dienstverlening
2. Op welke punten zal professionalisering van welzijnswerk zich moeten richten?

Checklist:

- Richten op versterken en verbeteren van kennis en methodieken.
 - Drie beroepsrollen verder ontwikkelen
 - a. Communiceren, begeleiden en stimuleren
 - b. Projectleiding
 - c. Innoveren en ontwikkelen
 - Welzijnswerkers zelf invulling geven aan proces van professionalisering.
3. Hoe zal dit volgens u moeten gebeuren?

Tot slot heb ik voor u nog een laatste wensvraag: wat hebt u het hardste nodig om uw professioneel handelen en daarmee de professionalisering van het welzijnswerk te kunnen verbeteren?

Ik ben nu aan het einde gekomen van het interview. Heeft u er zelf nog iets aan toe te voegen?

Literatuurlijst

Beer, P. (2004). Individualisering zit tussen oren. In: Duyvendak, J.W. & M. Hurenkamp (2004). *Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: Tijdschrift voor de sociale sector / Uitgeverij Van Gennep.

Berkers, F. (1996). *De bagage van de moderne nomade. Over competenties, vormingswerk en professionaliteit*. Amsterdam: Boom.

Blokland, T., Schillemans T., & Verhagen, S. (2006). Verbinden als het kernthema voor integratie: de betekenis voor het opbouwwerk van Niet Langer met de Ruggen naar Elkaar. In: *MO Samenlevingsopbouw* 25^e jrg. nr 208/maart 2006, pp 26-28.

Boomen, M. van den. (2000). *Leven op het net. De sociale betekenis van virtuele gemeenschappen*. Amsterdam: Instituut voor publiek en politiek.

Boomen, M. van den. (2004). Virtuele banden en netwerkeffecten. In: Duyvendak, J.W. & M. Hurenkamp (2004). *Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: *Tijdschrift voor de sociale sector* / Uitgeverij Van Gennep.

Bosselaar, H. et al. [red.] (2002). *Vraagsturing; de cliënt aan het roer in de sociale zekerheid en zorg*, Utrecht: Van Arkel.

Broekman, H. (2006). Over kennis en andere essenties bij het ondernemen vanuit de eerste lijn opbouwwerk. In: *MO Samenlevingsopbouw* 25^e jrg. nr 208/maart 2006, pp 54-59.

Duyvendak, J.W., Laan, G. van der & Veldboer, L. (2003). *'Onteigening' in tijden van vraagsturing en accountability. Opstellen over de gewenste verhouding tussen bewoners, overheden, instellingen en professionals*. Utrecht: Dr. Gradus Hendriks Stichting.

Duyvendak, J.W. & Hurenkamp, M. [red.] (2004). Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid. Amsterdam: *Tijdschrift voor de sociale sector* / Uitgeverij Van Gennep.

Elchardus, M. (2004). Autonome volgzaamheid. In: Duyvendak, J.W. & M. Hurenkamp (2004). Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid. Amsterdam: *Tijdschrift voor de sociale sector* / Uitgeverij Van Gennep.

Ernste, D. (2003). Van vraagsturing naar ondernemerschap. Loskomen uit compromissen. In: *Beukblad* september 2003.

Freidson, E. (2001). *Professionalism. The Third Logic*. Cambridge: Polity Press.

Giddens, A. (1994). *Beyond left and right. The future of radical politics*, California: Stanford University Press.

Hens, H. (2002). Professionalisering. In: L. Verplanke, R. Engbersen, J.W. Duyvendak, E. Tonkens, K.P. van Vliet [red.] (2002). *Open deuren. Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid*. Utrecht: NIWZ/Verwey-Jonker Instituut.

Hezemans, M & Ritzen, M. (2003). Communities of practice: Wat doen we ermee? Artikel t.b.v. *Th&ma* nummer 2004, 2.

Hoetjes, B.J.S. & van der Meule, C.M.A. [red] (2006). *Wereldstedelingen. Bijdragen over burgerschap uit de lectoraten van de Haagse Hogeschool/TH Rijswijk*. Den Haag: Karakter Uitgevers B.V.

Hortulanus, R. (2005). Lezing: *Sociaal-cultureel werk als schakel bij de uitvoering van de WMO*. PRIMO-conferentie 'Bruggenbouwers in de buurt' (26-05-05). Op: www.primo.nl.

Hortulanus, R. (2005). Lezing symposium: '*Ketenregie en WMO*'. Grote kerk Den Haag, (08-10-05) Op: www.x-s2.nl.

Hurenkamp, M. (2005). 'De instellingen moeten zich losrukken.' In: *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*, jan/febr 2005, pp 5-9.

Jansen, T. (1999). *Sociaal leren. Naar een actieve maatschappelijke participatie van deelnemers in het sociaal-cultureel werk*. Utrecht: NIZW.

Knijn, T. (2005). Professionals nog niet bevrijd, In: *Tijdschrift voor sociale vraagstukken*, jan/febr 2005, pp 28-32.

Kremer, M. & Verhoeven, I. (2005). Vraaggericht werken: voor echte professionals, In: *Tijdschrift voor de sociale vraagstukken*, jan/febr 2005, pp 16-21.

Leur, W. van der (2006). Ondernemend opbouwwerk. Competent en betrokken je vak uitoefenen. In: *MO Samenlevingsopbouw* 25^e jrg. nr 208/maart 2006, pp 30.

List, G. van der (2006). Het nut van netwerken. In: *Elsevier* 3-6-2006.

Meurs, P. (2006). Hoe kunnen we de kwaliteit van de publieke dienstverlening verbeteren? Professionaliteit, dienstbaar management en goede voorbeelden! Op: www.volkskrantblog.nl/blog/117.

Mierlo, T. van (2005). *Kennis in Balans. Een onderzoek naar het belang van kennis in het opbouwwerk*. Afstudeerscriptie Sociale vraagstukken, beleid en interventie, Universiteit Utrecht.

Newman, J. (2001). *Modernising Governance. New Labour, Policy an Society*. London: SAGE Publications.

Plempers, E., Laan, G. van der & Vliet, K. van (2003). *Passie voor professionaliteit. Onderzoek naar professionele handlingsruimte en vraaggerichtheid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.

Regouin, W. (2001). *Supervisie. Gids voor supervisanten*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.

Reul, S. (1997). De politiek van de levenswandel. In: *De Groene Amsterdammer* 23-7-1997.

Schnabel, P. [red.] (2004). *Individualisering & sociale integratie*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Spierts, M. [red.] (1998). *Beroep in ontwikkeling. Een oriëntatie op culturele en maatschappelijke vorming*. Maarssen: Elsevier/De Tijdstroom.

Spierts, M. [red.] (2000). *Werken aan openheid en samenhang. Een nadere verkenning van culturele en maatschappelijke vorming*. Maarssen: Elsevier.

Spierts, M. (2004). *A third way for the sociocultural professions*. Paper gepresenteerd op de Conferentie Professionals between people and policy, Amsterdam/Utrecht, 7/8-10 2004.

Straeten, A. van der. (2002). De agoog: gisteren, vandaag en morgen. In: *Diagoog-webtijdschrift voor agogiek in dialoog* sep-dec 2002.

Tom, T. (2003). Omslag naar vraagsturing. Groeien in het ondernemerschap. In: *Beukblad* september 2003.

Tonkens, E. (2003). *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*, Utrecht: NIZW.

Valkenburg, B. (in voorbereiding). *Een wederkerige, vraaggerichte benadering van beleid*.

Valkenburg, B. & Coenen, H. (2002). Een aantal overwegingen over de maatschappelijke betekenis van een individuele, vraaggerichte benadering. In: Bosselaar, H. e.a. [red.] (2002). *Vraagsturing; de cliënt aan het roer in de sociale zekerheid en zorg*. Utrecht: Van Arkel.

Veen, R. van der. (2004). Individualisering en beleid. Tussen minimale staat en controlestaat. In: Schnabel, P. [red.] (2004). *Individualisering & sociale integratie*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Veldboer, L. & Mak, J. (2002). *Trends in grootstedelijk welzijnswerk. De thema's, de identiteit, de knelpunten en keuzes verkend vanuit Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Veldhuis, J. (2006). Ondernemers in het opbouwwerk. In: *MO Samenlevingsopbouw* 25^e jrg.nr 208/maart 2006, pp 31-47.

- Vlaar, P. (2005). *Sociaal-cultureel werker. NIZW Beroepsontwikkeling oktober 2005*. Utrecht: NIZW.
- 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.
- Vliet, K. van & Boonstra, N. (2005). *Offerte: Ontwikkeling van landelijk programma professionalisering welzijnswerk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Vliet, K. van, Boonstra, N. & Huygen, A. (2005). *Welzijn in dialoog. Kadern voor welzijn in Delfshaven*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Vliet, K. van, Boonstra, N. & Huygen, A. (2005). *Welzijn in dialoog. Het doorbreken van de boedelscheiding tussen beleid en uitvoering*. In: Tijdschrift voor sociale vraagstukken, nov. 2005, pp 24-27.
- Voorn, R. van der (2006). Goede opbouwwerk zaken. In: *MO Samenlevingsopbouw* 25^e jrg. nr 208/maart 2006, pp 48-51.
- Wenger, E., (2001). *Supporting communities of practice, a survey of community-oriented technologies*, versie 1.3, Shareware, op: www.ewenger.com/tech.
- WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) (2004). *WRR-rapport: Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Zoest, C. (2001). *Kwaliteitszorg voor non-profit-organisaties. Met succes overleven in een concurrerende markt*. Soest: Uitgeverij Nelissen.

Colofon

opdrachtgever	Verwey-Jonker Instituut
auteurs	J.J. Sonneveld
omslag	Grafital, Valkenswaard
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
opmaak	J. de Klein
uitgave	Verwey-Jonker Instituut
	Kromme Nieuwegracht 6
	3512 HG Utrecht
	telefoon 030-2300799
	telefax 030-2300683
	e-mail secr@verwey-jonker.nl
	website www.verwey-jonker.nl

De publicatie

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl>.

Behalve via deze site kunt u producten bestellen door te mailen naar verwey-jonker@adrepak.nl of faxen naar 070-359 07 01, onder vermelding van de titel van de publicatie, uw naam, factuuradres en afleveradres.

ISBN-10: 90-5830-221-0

ISBN-13: 978-90-5830-221-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2006

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.