

Maatschappelijk werk en effectiviteit

Zijn maatschappelijk werkers effectief?

Reacties op lezing Sjef de Vries

In 2006 hield Sjef de Vries tweemaal een gastcollege voor de NVMW met als thema ‘Waarom zijn maatschappelijk werkers zo effectief?’ De integrale tekst van het college is te vinden op de website van *Maatwerk*: www.bsl.nl/maatwerk

De Vries stelt dat maatschappelijk werkers effectief zijn en tot grote tevredenheid van cliënten werken. Hij verwijst hiervoor naar verschillende onderzoeken die daarvoor het bewijs zouden leveren. Geen wonder dat de colleges bijzonder populair waren; wie hoort niet graag dat hij of zij het als professional goed doet?

Toch zijn er toehoorders (en lezers) die vraagtekens zetten bij de uitspraken van De Vries. Als cliënten tevreden zijn, wil dat dan zonder meer zeggen dat maatschappelijk werk effectief is geweest? En beantwoordt De Vries de waaromvraag wel effectief? *Maatwerk* vroeg vier deskundigen om hun kanttekeningen, uitroepstekens en vraagtekens. Hier komen een maatschappelijk werker, een hoogleraar, een hogeschooldocent MWD en een innovatiemedewerker van het NIZW sociaal beleid aan het woord. Tot slot krijgt Sjef de Vries zelf het laatste woord.

Reactie #1 De kracht en kern van het maatschappelijk werk

Door Hetty van Scheltinga¹

Een gastcollege van Sjef de Vries had ik mijzelf van harte gegund. Een dagdeel luisteren naar een bevlogen persoonlijkheid – want zo ken ik Sjef – zou me zeker goed doen.

Het werd een middag waarin ‘wetenschappelijk’ onderzoek centraal stond. Veel cijfers en gegevens. Zo was er onderzoek gedaan naar de vraag ‘Wat maakt de

maatschappelijk werker nou zo effectief?’ Sjef had daar antwoorden op, hij wist precies aan te geven wat onze beroepsgroep zo specifiek en daadkrachtig maakt. Zo waren er vele specifieke punten op te noemen die ons onderscheiden van andere hulpverleners. Onze persoonlijke betrokkenheid geeft grote tevredenheid bij de cliënt, maar het moet wel klikken met de hulpverlener. We zijn goed in staat om in emotionele steun te voorzien en zijn een neutrale derde waarmee emoties gedeeld kunnen worden. Cliënten kunnen hun verhaal kwijt zonder direct een mening of oordeel terug te krijgen. Samen met hen zetten we zaken op een rijtje en brengen waar nodig structuur aan.

Voorts beschikken maatschappelijk werkers over een maatschappelijke/ economische visie. We handelen professioneel en doelgericht, stellen de mens centraal en denken systeemgericht. Daarnaast houden we rekening met de context waarin de cliënt zich bevindt. We doen een belangrijk appel op de gezonde kracht en stellen niet het probleem centraal maar de cliënt én de interactie.

We leren mensen beter om te gaan met complexe probleemsituaties, geven steun, hebben begrip en verruimen het oplossend vermogen. In sommige situaties leren we mensen om problemen te accepteren. Doordat cliënten in staat zijn de problemen te delen met de maatschappelijk werker, kunnen ze beter hun inzichten benoemen (leerervaring-empowerment). Deze ervaringen hebben een zeer positief effect.

We wijzen mensen niet af en sluiten mensen niet uit. Wel wijzen we mensen op een persoonlijke wijze hoe situaties beter of anders kunnen worden aangepakt. Daarmee ontwikkelen ze meer inzicht. Het is dan ook

¹ Hetty van Scheltinga is algemeen maatschappelijk werker bij Thuya Team te Bussum

niet zo gek dat 92% van onze cliënten zeer tevreden is over de hulp die maatschappelijk werkers bieden. De persoon van de hulpverleners, de onderlinge werkrelatie en de deskundigheid scoren hoog.

Sjef noemde veel cijfermatige informatie op basis van veel onderzoeken, waarvan niet helemaal duidelijk werd hoe die cijfers waren ontstaan en wie de opdrachtgever was. De onderzoeksmethodieken bleven ook achterwege.

Tegelijkertijd waren de congresleden blij met de bevoegdheid van Sjef. Hij is enorm goed in staat om de boodschap over te brengen. Het is ook niet onbekend dat het maatschappelijk werk zo goed scoort. Het is wel prettig om zo concreet te horen waarom maatschappelijk werkers dan zo effectief zijn.

Het was vooral door de houding van Sjef een heldere voordracht. Zijn empathisch vermogen, zijn persoonlijke belangstelling voor het vak, ons vak. Het is leuk om te horen dat je grote maatschappelijke meerwaarde in cijfers wordt uitgedrukt. Juist maatschappelijk werkers die wel een positief zetje kunnen gebruiken, smulden van Sjef zijn presentatie.

Reactie #2 Social work is text and talk!

Door Carol van Nijnatten²

Het maatschappelijk werk zou in zichzelf gekeerd zijn, worden uitgevoerd door geitenwollen sokken of overjarige Jac'ers en zich niet baseren op bewezen effectieve methoden en programma's. Na een stroom van dit soort kritiek is het op zijn minst verrassend een stuk te lezen met de titel 'Waarom zijn maatschappelijk werkers zo effectief?', waarin de vraag of ze effectief zijn schijnbaar al positief is beantwoord.

Sjef de Vries stelt vast dat het maatschappelijk werk effectief is. Om deze stelling te onderbouwen, kijkt hij naar de cliënt. Hij stelt dat het uitgangspunt van het maatschappelijk werk de cliënt als mens is, degene die hulp nodig heeft en zoekt naar ondersteuning. Als vervolgens blijkt dat een grote meerderheid van de cliënten tevreden is en zegt baat te hebben bij de inspanningen van het maatschappelijk werk, dan zou eigenlijk de kous al af kunnen zijn. Als het alleen de klant is waar het maatschappelijk werk om draait en de klant is tevreden en wordt er beter van, wat willen we dan nog meer?

Maar is dat wel zo? Nee. De Vries vergeet de samenleving als belanghebbende bij wat het maatschappelijk werk al dan niet voortbrengt. De meeste vormen van maatschappelijk werk worden uit de publieke middelen betaald en hoeveel geld het mag kosten is sinds jaar en

dag onderwerp van politiek debat. Kan hetzelfde werk niet door goedkopere krachten worden gedaan, hoe zwaar kan en mag een caseload zijn en welke parameters hanteer je daarbij? Niet alleen economische motieven spelen een rol. De overheid staat er zich ook op voor de bereikbaarheid van goede diensten te organiseren voor degenen die het nodig hebben. Dat betekent spreiding van voorzieningen en aansluiting daarvan op verschillende maatschappelijke terreinen (onderwijs, GGz, jeugdzorg). De overheid stelt zich bovendien garant voor een rechtvaardige verdeling van middelen. Niet alleen de witte, sprekende meerderheid moet bediend worden. In het verleden was er een maatschappelijke instelling per zuil, tegenwoordig wordt de mogelijkheid van etnische zuilen in het aanbod van maatschappelijke diensten met argusogen bekeken.

Historisch hoogtepunt

De Vries is vaag over wat het maatschappelijk werk oplevert voor de samenleving. Hij veronderstelt weliswaar een bijdrage, bijvoorbeeld ten aanzien van het voorkomen van achterstandsproblematiek, maar maakt niet duidelijk op grond waarvan hij tot dit positieve oordeel komt. Mijn indruk is dat het op de terreinen waarop het maatschappelijk werk zich begeeft juist helemaal niet zo goed gaat. De armoede is toegenomen, het aantal uithuisplaatsingen van minderjarigen verkeert op een historisch hoogtepunt en de eenzaamheid onder alleenstaande bejaarden neemt met de jaren toe.

Ik zou deze ellende niet zomaar durven toe te schrijven aan falend maatschappelijk werk, al zijn er zorgwekkende ontwikkelingen. Zo is het amw in sommige steden achter telefoonnummers verdwenen, zijn er groeiende wachtlijsten en klagen doorverwijzers over slechte bereikbaarheid. De armoede, de vergrijzing en de deplorabele toestand van een grote groep jongeren is aan veel meer factoren toe te schrijven. Wat het maatschappelijk werk aan die problemen zou kunnen doen is niet een, twee, drie te bepalen.

Er is tevens kritiek mogelijk op de maten die De Vries gebruikt om vast te stellen dat het maatschappelijk werk effect heeft. Cliëntentevredenheidsonderzoeken zijn over het algemeen onbetrouwbaar.

De antwoorden op de vragen in dergelijke onderzoeken differentiëren meestal weinig: wordt een vraag positief beantwoord, dan is de kans groot dat de andere antwoorden ook positief zijn. De onderzoeken naar ervaren baat zijn gericht, maar het is dubieus of cliënten betrouwbaar kunnen vaststellen welke invloed de interventies van het maatschappelijk werk hebben gehad op verbeteringen in hun leven.

² Carol van Nijnatten is hoogleraar (bedrijfs)maatschappelijk werk aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Werkzame bestanddelen

Tot zover mijn kritische kanttekeningen. Aan het einde van zijn artikel geeft De Vries enkele indicatoren waarmee we kunnen nagaan waarom maatschappelijk werkers effectief zijn. Hier komt De Vries met een geheel andere maat voor het maatschappelijk werk, namelijk niet zozeer of het werkt en wat werkt, maar waarom het werkt. Ik vind dat een welkome benadering die een interessante wending kan geven aan het debat over welke soort *evidence* past bij de evaluatie van deze werksoort. Het vraagt om nadere beschouwing.

De Vries noemt vier *common factors* die als belangrijke werkzame bestanddelen van het maatschappelijk werk worden gezien: de cliënt staat centraal, er is een gelijkwaardige en positieve relatie tussen hulpverlener en cliënt, de hulpverlener is betrokken en kan gebruikmaken van therapeutische technieken. Deze factoren zijn geen externe objectieve maatstaven, maar normen die horen bij het wezen van de cliënt en de afspiegeling daarvan in de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Deze manier van onderzoek past mijns inziens beter bij de aard van het maatschappelijk werk. Ik zal dat toelichten.

Dragers van betekenis

Het belangrijkste instrument dat de maatschappelijk werker ter beschikking staat is het gesprek. Het grootste deel van de tijd die wordt geïnvesteerd in cliënten bestaat uit gesprekken met cliënten en belangrijke informanten, en uit schriftelijke verslaglegging daarvan. *Social work is text and talk!*

Dat is niet zomaar. Met woorden geven mensen betekenis aan hun leven: als ze streven naar iets, rouwen om verlies, graag zouden willen dat, hopen op, enzovoorts, dan doen ze dat steeds met woorden. Mensen die het maatschappelijk werk om hulp vragen, hebben er vaak geen zin meer in of ze zien er het nut allemaal niet van in. Ze zijn niet in staat om hun leven betekenis te geven. Woorden zijn de dragers van betekenissen en hulpverleners is voor een belangrijk deel de woorden zoeken die nieuwe betekenis kunnen brengen, die de zaak in een wat ander daglicht kunnen stellen, die het verleden een plek geven zodat de toekomst weer met enig vertrouwen onder ogen kan worden gezien.

Dat betekent echter niet dat alles wat wordt gezegd betekenisvol is. Mensen slaan vaak rare taal uit, zijn niet te volgen en verward. Mensen kunnen je ook wat op de mouw spelden met mooie woorden. Om nog maar niet te spreken over expliciete leugens. Voorwaarde voor een goed gebruik van woorden is dat de persoon enige vrijheid van spreken heeft, niet wordt belemmerd (door institutionele, professionele of wetenschappelijke

machten) maar juist wordt aangespoord nieuwe woorden te zoeken, het op een andere manier te zeggen. Cliënten zitten niet zelden gevangen in vaste schema's. De taak van de hulpverlener is hen daaruit te bevrijden en niet met nieuwe schema's aan te komen. Jaako Seikkula, een Scandinavische onderzoeker, heeft bemoedigende resultaten geboekt met een 'open dialoog'. Daarbij worden psychotische cliënten, cliëntensysteem en professionals uitgenodigd in een open gesprek over de situatie van de cliënt te spreken. Er is zichtbare verbetering bij de cliënten: minder verwarring, minder medicijngebruik en minder opnames. Tel uit je winst!

Superieure professionaliteit

De *common factors* die De Vries representeert, zijn zo interessant omdat ze alle min of meer gerelateerd zijn aan het open gesprek. Als de cliënt wordt uitgenodigd zijn of haar verhaal te doen, dan staat hij of zij in het middelpunt. Is er een gelijkwaardige en positieve relatie tussen hulpverlener en cliënt, dan legt de hulpverlener niet een diagnoseschema op of benadert de cliënt als behandelobject, maar is daarentegen zo betrokken dat er een zoektocht kan ontstaan naar nieuwe betekenissen. Het beste daarvan is nog dat het hulpverleningsproces niet wordt uitgesteld tot na de diagnose, maar dat direct in het eerste gesprek de autonomie van de cliënt wordt erkend en aangespoord door in open gesprek te gaan. Dat vereist hoogwaardige technieken en superieure professionaliteit: de maatschappelijk werker moet immers geleerd hebben niet terug te vallen op veilige *evidence based*-schemaatjes, wordt geacht de onzekerheid van de cliënt waar te nemen en niet toe te dekken en direct de eigenheid van de cliënt tegemoet te treden. Als dat maatschappelijk werkers lukt, is het resultaat soms verbluffend.

Reactie #3 Paradoxen van empowerment

Door Lies Schilder³

Sjef de Vries beredeneert op basis van een indrukwekkende verzameling wetenschappelijke bewijzen dat maatschappelijk werk effectief is. Daarmee draagt hij bij aan een betere positionering en verkoop van maatschappelijk werk. Maar zijn lezing bevat veel paradoxen. De vraag is, hoe kan een maatschappelijk werker omgaan met deze paradoxen en empowerend werken, niet alleen voor de cliënt, maar ook voor zichzelf?

³ Lies Schilder is werkzaam bij de Hogeschool Arnhem en Nijmegen als docent MWD en lid van de kenniskring van het Lectoraat 'professionalisering van agogische beroepen en vaktherapeuten in de gezondheidszorg'.

De Vries bevestigt maatschappelijk werkers met al zijn Wetenschap in hun eigen wetenschap dat zij goed werk afleveren. Dat is mooi meegenomen, zeker in een tijd dat de verwachtingen van het eerste soort Wetenschap heel wat hoger zijn gespannen dan die van de wetenschap van maatschappelijk werkers zelf. Opmerkelijk is echter dat De Vries in één moeite door meldt, dat diezelfde Wetenschap bewijst dat het effect van wetenschappelijk onderbouwde interventies in de praktijk niet is bewezen. Wat voor conclusie moet een maatschappelijk werker daar nu uit trekken? Dat is niet de enige paradox in het verhaal. Ook dubbelzinnig is de bewering dat een goede maatschappelijk werker vooral een prettig persoon is die goed relaties kan onderhouden – terwijl dat tegelijk de *common factors* blijken te zijn van elke goede hulpverlener. Hoe kan het maatschappelijk werk zich daarmee nu positioneren?

Tot slot is dubbelzinnig dat De Vries het persoonlijke, relationele en empowerende karakter van maatschappelijk werk zelf empowert met een wetenschappelijke benadering die abstract, onpersoonlijk en afstandelijk is. Is empowerment door wetenschap zo anders dan empowerment door maatschappelijk werk?

De Vries problematiseert deze paradoxen zelf niet. Voor een verkoopverhaal zijn paradoxen ook niet zo aantrekkelijk: zij roepen eerder vragen op dan dat zij antwoorden geven. Vanuit het oogpunt van professionalisering zijn paradoxen juist interessant. Er valt iets te leren en iets te kiezen. Dit geldt zeker omdat deze paradoxen refereren aan kerndilemma's van het maatschappelijk werk (NVMW, 2006). Moet de maatschappelijk werker 'de' harde feiten of haar warme hart laten spreken? Is de kern van het werk persoonlijk of methodisch, empowerend of disciplinerend? Wat voor wetenschappelijke benadering is bruikbaar voor de beroepsontwikkeling van maatschappelijk werk: *evidence based practice* of *practice based evidence* (Van der Laan 2003)? In deze reactie beperk ik me tot twee vragen: de vraag wat empowerment in het maatschappelijk werk inhoudt en de vraag hoe wetenschap daaraan kan bijdragen.

Empowerment

De Vries merkt terecht op dat empowerment het doel van maatschappelijk werk is, maar nog nauwelijks is gedefinieerd. Zijn poging om dit wel te doen vind ik nogal onvolledig. In zijn definitie bestaat empowerment vooral uit het 'sterker maken' van de cliënt (weer een paradox). Ik stel voor deze definitie op ten minste vier punten aan te vullen:

1. Een uitleg van empowerment in termen van het maatschappelijk werk zelf. Het maatschappelijk werk werkt naar twee kanten: de kant van de cliënt en de kant van de samenleving. De samenleving is niet alleen belanghebbende, zoals De Vries belicht, maar ook veroorzaker van 'dis-powerment'. In die hoedanigheid is de samenleving zelf rechtstreeks object van bemoeienis van maatschappelijk werkers, namelijk met behulp van de taak signalering, preventie en belangenbehartiging. In hoeverre is het maatschappelijk werk daarin ook effectief?
2. Een verwijzing naar maatschappelijke bewegingen die het begrip empowerment in de hulpverlening hebben 'grootgebracht', bijvoorbeeld vrouwenhulpverlening en politiserende hulpverlening (Jacobs 2001). De opbrengsten van deze bewegingen zijn rijke bronnen voor empowerment. Daaraan voorbijgaan is weinig effectief. Het is ook niet erg empowerend voor een beroep waarin vrouwen en de vrouwenbeweging altijd een belangrijke rol hebben gespeeld.
3. Aandacht voor de politieke kern van de visie achter empowerment: het bestrijden van ongelijke machtsverhoudingen. Werken aan empowerment betekent het realiseren van waarden als solidariteit, gelijkwaardigheid en rechtvaardigheid. Het gegeven dat de effectiviteit van maatschappelijk werkers bij materiële hulpverlening minder goed uit de verf komt, geeft in dat opzicht te denken. Materiële hulpverlening houdt immers verband met het realiseren van sociale rechten.
4. De opvatting dat niet alleen cliënten maar ook maatschappelijk werkers onderhevig zijn aan machtsinvloeden. Overheden en instellingen creëren de voorwaarden waaronder het maatschappelijk werk effectief aan empowerment kan werken. Om die te bevechten is ook empowerment van maatschappelijk werk nodig. Dit geldt zeker in een tijd waarin empowerment als begrip dan wel in mag zijn, maar als politiserende, normatieve praktijk behoorlijk uit is.

Lineair denken

Het verhaal van De Vries steunt impliciet op een empirisch-analytische wetenschappelijke benadering. Doel hiervan is het verzamelen van ware feiten over 'de' werkelijkheid. De onderzoeker houdt hierbij afstand van het onderzoeksobject en houdt dit zo goed mogelijk onder controle, onder andere door het te isoleren (subject-objectrelatie). Lineaire causaliteit en analytische reductie zijn belangrijke mechanismen (Brohm 2005). Een empirisch-analytische benadering verleent de onderzoeker macht: hij staat boven de werkelijkheid.

De Vries geeft blijk van deze benadering door de effectiviteit van het maatschappelijk werk te ontleden in drie afzonderlijke 'dingen': personen, relaties en methodieken (analytische reductie); door maatschappelijke en organisatorische (machts)invloeden en tijdgebondenheid buiten beschouwing te laten (geïsoleerd, tijdloos object) en door een lineair causale redenering waarin hij

moeiteloos van A naar B redeneert en daarbij paradoxen en tegenstrijdigheden handig omzeilt. Dit is vast goed voor de verkoop maar of het empowerment stimuleert, vraag ik me af.

Empowerment betekent immers ook, en misschien wel juist, het kunnen hanteren van tegenstrijdigheden en paradoxen die te maken hebben met het in praktijk brengen van deze drie ‘dingen’. Bijvoorbeeld het persoonlijk betekenis geven aan een professionele relatie; het relationeel inbedden van methodieken en het empoweren van een cliënt binnen een sociaal ongelijke verhouding. De empirisch-analytische benadering is weinig behulpzaam bij het zoeken naar oplossingen voor paradoxen. Daarvoor is haar redenering te rechtlijnig, terwijl bij paradoxen cirkelvormige oorzaak-gevolgverbanden in het geding zijn: je bijt in je eigen staart. Er is dan een metaniveau en een context nodig om er iets van te begrijpen (*double loop* leren of tweede orde leren). Voor dat soort leren bieden andere benaderingen meer houvast, bijvoorbeeld het constructivisme en participatief handelingsonderzoek.

Participatief handelingsonderzoek

Volgens het constructivisme spreken feiten nooit voor zich: kennis is geen objectieve afspiegeling van ‘de’ werkelijkheid. Kennis weerspiegelt altijd menselijke interpretaties van feiten (‘constructies’) en deze interpretaties zijn verkregen in sociale praktijken en dus binnen machtsverhoudingen: wie heeft het letterlijk voor het zeg gen (gekregen). Deze machtsverhoudingen spreken echter evenmin voor zich. Ze kunnen worden aangevochten door actief in te grijpen vanuit de – vaak pijnlijke – ervaring dat het anders moet en de – empowerende ervaring – dat het anders kan. Participatief handelingsonderzoek is een manier om aan dit soort empowerment bij te dragen. Ik zie het als een wetenschappelijke versie van empowerend maatschappelijk werk. Net als de maatschappelijk werker helpt de handelingsonderzoeker op een dialogische en zelfreflexieve manier zijn ‘cliënten’ – bijvoorbeeld maatschappelijk werkers – om hun handlingsvermogen en handlingsruimte uit te breiden. De onderzochte is daarbij medeonderzoeker en kennisdrager (subject-subjectrelatie) en de context is inbegrepen.

De paradox van ‘empowerment en sociale ongelijkheid’ speelt ook hier een rol: de onderzoeker heeft in principe een machtigere positie dan de onderzochte. Maar anders dan bij de empirisch-analytische benadering is dit expliciet punt van aandacht. De onderzoeker kijkt kritisch naar de effecten van deze ongelijkheid op zichzelf en de onderzoeksrelatie en probeert negatieve effecten te vermijden en positieve uit te buiten.

Vanuit deze visie is het niet zo zinvol te vragen of persoonlijke, relationele óf methodische kenmerken ‘de’

effectiviteit van maatschappelijk werk bepalen. Deze kenmerken zijn onlosmakelijk met elkaar verweven. De omgekeerde vraag vind ik leerzamer: hoe maakt een maatschappelijk werker zelf deze onderling verweven kenmerken effectief? Onder welke voorwaarden en hoe kan zij/hij die bevechten?

En tot slot: hoe kunnen maatschappelijk werkers leren van de paradoxen die hun vak met zich meebrengt? Bijvoorbeeld de paradox dat een onderzoeker met een warm hart voor maatschappelijk werk een indrukwekkende verzameling ‘harde feiten’ presenteert waarmee hij of zij tegelijk de waarde van de eigen – ervaringsgerichte en kortdurende oplossingsgerichte – methodieken ondergraaft. Een waarde die ik ken – uit ervaring.

Bronnen

1. R. Brohm (2005), *Polycentric Order in Organizations*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
2. G. Jacobs (2001), *De paradox van kracht en kwetsbaarheid*. Utrecht: SWP.
3. G. van der Laan (2003), ‘De professional als expert in practice-based evidence’ In: *Sociale interventie 2003/4*, pp. 5-16.
4. NVMW (2006), *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.

Reactie #4 Zijn maatschappelijk werkers inderdaad zo effectief?

Door Margot Scholte⁴

De lezingen van Sjef zijn goedbezocht en de bezoekende maatschappelijk werkers zijn enthousiast. Sjef geeft zijn gehoor dan ook de boodschap die het graag hoort: jullie doen je werk goed, cliënten zijn blij met jullie en ze evalueren de hulp positief. Hoewel dat natuurlijk als muziek in de oren klinkt, plaats ik daar een paar kanttekeningen bij.

Merkwaardig genoeg wordt de boodschap van Sjef de Vries niet door iedereen zo gehoord en begrepen. Als maatschappelijk werk leidt tot minder problemen in de samenleving en tot betere kansen voor iedereen, waarom krijgt het dan ook kritiek? Waarom zetten gemeenten maatschappelijk werkers niet op veel meer plaatsen in en wordt er bezuinigd op het welzijnswerk? De vraag is waar die tevredenheid van cliënten uit te verklaren is en of tevredenheid het enige is dat telt. Ook is de vraag wat maatschappelijk werk nog meer kan doen om het draagvlak voor haar werk te verbreden.

⁴ Margot Scholte is expert-innovatiemedewerker bij het NIZW Sociaal Beleid. Ook is ze hoofdredacteur van Maatwerk. Zij hield een co-referaat bij een van de gastcolleges die Sjef de Vries dit jaar gaf voor de NVMW.

De Vries benadrukt het belang van de zogenaamde *common factors*. Niet zozeer de methodiek zou het succes van de behandeling verklaren, maar nou juist die *common factors*. *Common factors* zijn de gemeenschappelijke factoren die in ieder soort therapie een rol spelen. Denk hierbij aan zaken als een goede werkrelatie, de mogelijkheden van de cliënt, de mate waarin de therapeut de cliënt aanspreekt. Een goede therapeut maakt gebruik van deze algemene factoren, zo ook maatschappelijk werkers. Opvallend is – dat deel ik met Sjef de Vries en daar heb ik ook al eerder over geschreven (In: Van den Berg, 1997) – dat de uitgangspunten van maatschappelijk werk verrassend goed aansluiten bij de *common factors*. Dat biedt kansen aan maatschappelijk werkers om daadwerkelijk effectief te zijn. Of ze ook daadwerkelijk effectief zijn, is mijns inziens een heel ander punt. De Vries geeft aan dat maatschappelijk werkers in onderzoek net zo effectief blijken te zijn als andere hulpverleners, wat betekent dat ze het in ieder geval niet beter of slechter doen.

Minder conflicten, minder uitval

Bij de gemeten tevredenheid over maatschappelijk werkers schuilen nog een paar addertjes onder het gras. Allereerst blijkt uit tevredenheidsonderzoek vrijwel altijd dat cliënten tevreden zijn: driekwart is gewoonlijk goed te spreken over de geboden hulp. De oorzaken hiervoor worden gevonden in het gegeven dat cliënten geneigd zijn sociaal-wenselijke antwoorden te geven, drop outs (potentieel ontevreden) lang niet altijd naar hun mening gevraagd wordt en de vragen vaak weinig specifiek zijn.

Een andere vraag is wat tevredenheid precies uitdrukt. Uit De Vries' verhaal blijkt namelijk dat cliënten niet zo vreselijk veel verwachten van het maatschappelijk werk. Een kwart verwacht dat problemen daadwerkelijk opgelost worden; 35% verwacht begrip en ongeveer 75% verwacht ondersteuning (mensen geven meerdere antwoorden). Dat krijgen ze dus ook bij het maatschappelijk werk en in die zin voldoet maatschappelijk werk aan de verwachtingen en zijn de klanten heel tevreden. Onderzoek met behulp van Sater, het meetinstrument van het Verweij-Jonker Instituut, bevestigt dat keer op keer. Maar als je een 6 verwacht en je krijgt een 7, dan ligt het voor de hand dat je tevreden bent. De vraag is of je niet voor een 8 of een 9 zou moeten gaan. Tevredenheid, met andere woorden, wil nog niet zeggen dat de hulp ook effectief is geweest en objectief meetbare resultaten oplevert.

Hier zou meer en andersoortig onderzoek kunnen helpen. Het onderzoek van het NIVEL in 2002 is dan wel een aardige ondersteuning van de hypothese dat het maatschappelijk werk daadwerkelijk helpt, maar het is niet voldoende. Meer onderzoek naar concretere effecten dan subjectieve tevredenheid is nodig. Zoals:

daadwerkelijke gedragsveranderingen blijkend uit minder conflicten; minder uitval in werksituaties; betere schoolprestaties van kinderen; minder weglopers.

Als we kijken in hoeverre dit soort effecten wordt bereikt, dan blijkt onderzoek – zoals dat tot nu toe is gedaan – maar weinig op te leveren. Er is vooral internationaal veel onderzoek naar dit soort effecten gedaan. Het gaat dan om vragen als: welke interventies zijn in welke specifieke situaties effectief? *Common factors* zijn dan weliswaar een belangrijke factor, maar dat neemt niet weg dat het noodzakelijk en nuttig is om effecten te meten.

Het mag misschien zo zijn dat maatschappelijk werkmethodieken goed aansluiten bij de *common factors*, maar dat betekent niet dat maatschappelijk werkers effectief zijn, of zelfs effectiever dan andere hulpverleners in de sector. Zoals De Vries zelf schrijft: maatschappelijk werkers deden het niet beter of slechter dan andere disciplines. Je zou uit het belang van *common factors* hooguit kunnen concluderen dat specifieke scholing op allerlei therapeutische technieken en interventies overbodig is en dat een brede generalistische opleiding die deze factoren centraal stelt, voldoende is. In extremo: doe vooral aan persoonlijkheidsvorming van hulpverleners. Dat betekent overigens wel dat je genoeg neemt met de huidige resultaten die behaald worden met hulpverlening.

Niet alleen depressie-scorelijst

Meer onderzoek naar zowel de *common factors* als naar de effecten van allerhande interventies is nodig om greep te krijgen op de materie. Hierbij moet ook kritisch gekeken worden naar de huidige onderzoeksinstrumenten waarmee resultaten gemeten worden. Veelal zijn dat gerichte vragenlijsten, bijvoorbeeld een vragenlijst om depressie vast te stellen. Dat is mijns inziens te beperkt want het zegt lang niet alles als iemand na twee maanden nog net zo depressief is als aan de start van de hulpverlening. Als door de hulpverlening bereikt is dat iemand, ondanks de depressie, zijn werk heeft behouden, géén relatieproblemen of problemen met zijn opgroeiende pubers heeft, dan heeft de hulp mogelijk prima gewerkt, ook al zie je dat niet terug op de depressie-scorelijst. De huidige manier van resultaat meten bergt het gevaar in zich dat te veel gefocust wordt op het verbeteren van de score op de depressielijst. Terwijl iemand met een depressie op wat langere termijn wel eens meer baat zou kunnen hebben bij schuldhelpverlening, opvoedingsondersteuning of loopbaanbegeleiding dan bij een cursus 'in de put, uit de put'. Met andere woorden: tevredenheid als resultaat is niet voldoende, maar ook de huidige wijze waarop resultaten vaak gekozen en gemeten worden in effectonderzoek is te beperkt voor de sociale sector.

Er is weliswaar een hoop kritiek mogelijk op de huidige praktijk van het (internationale) effectonderzoek, maar het is vruchtbaarder om daar alternatieve onderzoeksmethoden tegenover te stellen, dan het als ‘niet terzake doend’ af te serveren.

Profileren

Dan kom ik uit op mijn eigen stokpaardje: maatschappelijk werkers moeten veel meer aan de buitenwereld laten zien wat zij allemaal doen. Vaak hebben andere disciplines geen flauw benul waar maatschappelijk werkers allemaal op ingezet kunnen worden. Dat is mijns inziens een belangrijke taak voor de toekomst: verhelderen wat je doet en je daarmee profileren. Afstemmen met andere hulpverleners, de samenwerking opzoeken en daar zo mogelijk het voortouw in nemen. Zelf werk ik met panels van maatschappelijk werkers aan beschrijvingen van het werk dat ze doen voor bepaalde doelgroepen. Ik zou willen stimuleren dat er meer onderzoek naar de concrete resultaten van maatschappelijk werk gaat plaatsvinden, niet alleen naar de tevredenheid maar ook naar de daadwerkelijke veranderingen die optreden. Dat is denk ik van groot belang om aan de buitenwereld te laten zien. Maatschappelijk werk moet niet alleen gewaardeerd worden door de mensen die er direct bij betrokken zijn, maar ook door de samenleving en dat doe je door je te verhouden tot de daar geldende regels. Onder andere door het aanmoedigen van (andersoortig) effectonderzoek.

Bron

R. van den Berg en M. Scholte (1997), ‘Kortdurende hulpverlening in perspectief.’ In: R. van den Berg (red.) *Zonder omhaal: kortdurende hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW, pp. 167-198.

Reactie op de reacties

Sjef de Vries heeft het laatste woord

Door Sjef de Vries⁵

Na deze vier reacties op zijn tekst komt Sjef de Vries zelf aan het woord. Hij is het niet altijd eens met Van Nijnatten, Schilder en Scholte en legt uit waarom. Van Scheltinga is volgens hem een goed voorbeeld van empowerment: ‘Mijn wetenschappelijke onderbouwing van haar werk heeft haar in haar werk versterkt’.

Ik heb in mijn lezingen ‘Waarom zijn mw’ers zo effectief?’ twee vragen onderzocht: zijn mw’ers effectief? En zo ja, waarom zijn ze dat? Omdat effectiviteit tegenwoordig

vooral afgemeten wordt aan de bewezen effecten van een methode en het maatschappelijk werk niet vanuit dat medische model werkt, moest ik een alternatieve verklaring vinden voor de gevonden effectiviteit. Dat bleek het wetenschappelijk onderbouwde *common factors*-model. Om mijn argumentatie te staven, heb ik gebruikgemaakt van alle onderzoeken over het maatschappelijk werk in de laatste vijftien jaar die ik kon vinden.

In de beperkte ruimte die ik hier krijg om te reageren kan ik onmogelijk ingaan op alle aanmerkingen. Met name de stokpaardjes die bijvoorbeeld Scholte en Schilder berijden naar aanleiding van mijn artikel laat ik onbeantwoord. Opmerkelijk: alleen Van Scheltinga is blij met wat bestaand onderzoek zegt over de effectiviteit van het maatschappelijk werk.

Serius nemen

De kwaliteit van mijn conclusies is afhankelijk van de kwaliteit van de onderzoeken. Scholte en Van Nijnatten zetten terecht de bekende vraagtekens bij het subjectieve karakter van tevredenheidsonderzoeken en de ‘ervaren baat’-onderzoeken van Sater. Maar zij suggereren dat die onderzoeken daarom weinig tot niets zeggen. Echter, vijftien jaar consistent hogere (90%) dan gewoonlijk gevonden (75%) tevredenheid van de maatschappelijk werklieft zegt wel degelijk iets. Het had eens lager moeten uitvallen, dan zou het wel serieus genomen zijn! In mijn artikel laat ik zien wat uit onderzoeken blijkt dat cliënten zeggen over het resultaat van de hulpverlening en welke objectieve resultaten er gemeten zijn. Scholte en Van Nijnatten willen echter onderzoeken met objectieve criteria, Schilder heeft geen vertrouwen in de empirische wetenschap en wil zo ongeveer het tegenovergestelde: participatief handelingsonderzoek. Beide zijn mij welkom. Ik serveer die niet af (Scholte) maar ze bestaan niet en het is dus de vraag of zij tot andere conclusies zullen leiden. Het gebrek aan (objectief) bewijs is geen bewijs van gebrek. De kritiek neemt ook niet weg dat de onderzoeken die wel bestaan naar resultaten die cliënten zeggen ervaren te hebben kwalitatief minder zijn. Het oordeel van cliënten is wezenlijk en er zijn geen objectieve criteria voor tevredenheid en ervaren baat. Dat zijn subjectieve ervaringen die men alleen te weten komt door er, wetenschappelijk verantwoord, naar te vragen om ze vervolgens serieus te nemen.

Cliënt bepalende factor

Scholte en Van Nijnatten merken op dat andere belanghebbenden dan cliënten, bijvoorbeeld de overheid, andere maatstaven zullen hebben voor effectiviteit. Dat klopt natuurlijk en is van belang. Zij signaleren dat het maatschappelijk werk maatschappelijk gezien minder

⁵ Sjef de Vries is directeur van het Nascholingscentrum Maatschappelijk Werk: www.ncmw.nl

effectief zou zijn. Dat kan zo zijn, maar cijfers ontbreken om deze ‘indrukken’ te staven. Het onderzoek dat ik gevonden heb over het maatschappelijk nut was indertijd mede de aanleiding voor minister Borst om extra financiën voor het maatschappelijk werk vrij te maken.

Verder moet het voor overheden toch goed zijn te weten dat, als zij het maatschappelijk werk inhuren, deze werksoort tevreden cliënten oplevert en, naar het oordeel van cliënten, goede, maatschappelijk relevante resultaten bewerkstelligt!

Uiteraard ben ik het eens met wat Van Nijnatten zegt over de *common factors*. Zij verdienen inderdaad meer aandacht en hebben, naast veelbelovende mogelijkheden, ingrijpender consequenties dan de ‘persoonlijkheidsvorming van hulpverleners’ die Scholte veronderstelt. Bijvoorbeeld de herwaardering van onze geliefde methodieken (Schilder).

Opmerkelijk is dat niemand reageert op de voor mij schokkende uitkomst van vijftig jaar

hulpverleningsonderzoek: niet de hulpverlener, niet de methodiek, niet de werkrelatie maar de cliënt is de bepalende factor in het effect. Die conclusie heeft namelijk veel consequenties voor onderwijs, onderzoek en methodiek. In een binnenkort te verschijnen boek zal ik die uitgebreid beschrijven en dieper ingaan op het belang van de *common factors* voor het maatschappelijk werk. Daarin zal ook duidelijk worden dat de hoop die Scholte heeft op de meerwaarde van specifieke interventies voor specifieke cliënten weinig wetenschappelijke grond heeft. En ook dat de rol van de *common factors* veel groter is dan zij denkt: zij bepalen voor 70% het effect, methodieken hooguit voor 8%. Ten slotte, Schilder veronderstelt dat wetenschap mw'ers niet kan empoweren. De reactie van Van Scheltinga laat het tegendeel zien. Mijn wetenschappelijke onderbouwing van haar werk heeft haar in haar werk versterkt. En dat is de bedoeling.

In maart 2007 verschijnt van Sjef de Vries *Wat werkt. De kern en kracht van het MW*.