

BOEKEN

Gert Schout. **Zorgvermijding & zorgverlamming. Een onderzoek naar competentieontwikkeling in de openbare geestelijke gezondheidszorg.** Amsterdam: SWP, 2007, 192 p., € 22.90. ISBN 978 90 6665 864 6

De laatste jaren openen kranten regelmatig met berichtgeving over tragische familiedrama's met dodelijke afloop. Breeduit wordt verslag gedaan over wat het meisje van Nulde, het Maasmeisje of de kinderen in het drama van Tolbert is aangedaan. Hoe heeft het toch zo ver kunnen komen? Burgemeesters en directeurs van instellingen worden aan de tand gevoeld om antwoord te geven op deze vraag. Want de drama's voltrokken zich niet ver van de bewoonde wereld, maar in gewone, doorsneestraten en -huizen. Dat er problemen waren, was wel bekend. Vandaar dat de hulpverlening over de vloer kwam. De politie kreeg regelmatig

signalen binnen betreffende overlast. Maar de geboden hulp bood geen soelaas. Bovendien was de onderlinge afstemming ver te zoeken. Dit deed de Amsterdamse stadsdeelvoorzitter Marcouch verzuchten dat hulpverleners te zeer gefocust zijn op deelproblemen en de 'brede context' missen.¹

Gert Schout heeft als organisatieadviseur en onderzoeker veelvuldig in de keuken van de openbare geestelijke gezondheidszorg (afgekort als OGGz) gekeken. Daar kwam hij hetzelfde fenomeen tegen: de hulpverlening slaagt ondanks alle inzet en pogingen er niet in om een adequaat antwoord te geven aan burgers die veel problemen hebben maar hulp afwijzen. Hier en daar kwam hij echter excellente voorbeelden tegen waar de hulpverlening wel slaagde. Dit verleide hem om nader onderzoek te verrichten naar de condities waaronder dit lukte. De resultaten verwoordt hij in zijn proef-

schrift 'Zorgvermijding & zorgverlamming. Een onderzoek naar competentieontwikkeling in de openbare geestelijke gezondheidszorg'. Van dit proefschrift is onder dezelfde naam de hier besproken handelseditie verschenen bij Uitgeverij SWP. In deze editie ontbreken de bijlagen. De bijlagen zelf geven een zeer gedetailleerd beeld van onder meer competenties en vaardigheden waarover een OGGz-professional dient te beschikken. Het uitgewerkte leertraject is daar terug te vinden. Het is de moeite waard om even het web op te gaan. Het boek zelf kent zeven hoofdstukken, maar bestaat eigenlijk uit drie delen. Het eerste deel is een analyse van wat er nu aan de hand is met de hulpverlening aan gemarginaliseerde burgers. Het tweede deel gaat in op de condities en competenties die nodig zijn om een uitweg te vinden. Het derde deel behandelt de wijze waarop de

benodigde competenties eigen gemaakt kunnen worden.

Uit de voorbeelden in de inleiding mag duidelijk zijn dat we niet meer onze ogen kunnen sluiten voor wat er rondom ons heen gebeurt. Net zoals bij het onderwerp voetballen ontbreekt het niet aan privéordenen en -analyses. Schout heeft vanuit de literatuur een gedegen analyse gemaakt van wat er aan de hand is. Deze analyse heeft veel erkenning gekregen in het veld. Hij constateert dat er burgers zijn die niet (meer) aan kunnen haken bij onze snelle kennis- en informatie-maatschappij. De maatschappij zit niet meer op hen te wachten omdat zij geen bijdrage kunnen leveren aan de dynamiek. Hen zijn: dak- en thuislozen, dementerende ouderen, Marokkaanse hangjongeren, mensen met een psychische of somatische handicap, enzovoort. In navolging van Kunneman stelt Schout dat deze burgers 'trage vragen' stellen. Vragen die echter niet worden beantwoord, waardoor burgers zich naar de randen van de samenleving voelen drijven. Hierdoor ontstaan er processen van anomie, 'waarin mensen het gevoel hebben dat ze van de samenleving en haar instituties niets meer te verwachten hebben' (p. 37). Als je niets meer verwacht, waarom dan nog hulp vragen? Zorgvermijding is dan het gevolg. Schout 'leent' van psychiater Van Veldhuizen de term 'zorgverlamming' en verbindt dit met vervreemding om aan te geven wat er met professionals gebeurt die werkzaam zijn in logge, overbureaucratische, verkokerde en

geprotocolleerde instituties. Deze professionals leiden aan 'onverschilligheid, procedureel gedrag, cynisme en afwentelingsgedrag'. Hij haalt diverse auteurs aan om de ver doorgevoerde differentiatie en technologisering van de hulpverlening te boekstaven. In de tekst kunnen we lezen over *selective Nichtbeachtung* van Luhmann. Een term die niet alleen fonetisch wonderschijnlijk is, maar die tevens aangeeft hoe technologische systemen als de hulpverlening alleen oog hebben voor interne processen en niet meer voor complexe problemen in hun omgeving. Zorgvermijding en zorgverlamming zijn twee spiraalvormige processen die elkaar versterken. Schout is op zoek gegaan naar OGGz-praktijken die deze negatieve processen weten te neutraliseren.

Het tweede deel start met het beschrijven van optimale condities, waarbij Schout gebruikmaakt van de structuratietheorie van Giddens om te verklaren waarom het in de OGGz soms lukt om zorgvermijding en zorgverlamming tegen te gaan. Sociale structuren sturen weliswaar het handelen, maar worden tegelijkertijd door dit handelen geconstrueerd. Het is dus mogelijk om binnen bestaande structuren handelingsvrijheid te zoeken en te nemen. De OGGz is een dergelijke soort vrijplaats. Zeven condities voor het optimaal functioneren van de OGGz noemt Schout:

- geringe afstand tussen burgers en voorzieningen;
- mogelijkheid voor burgers om signalen van zorg of overlast te melden;

- aanwezigheid van een lokaal zorgnetwerk;
- ruimte voor eigen initiatief;
- borgen van afspraken om committent en continuïteit te garanderen;
- een moreel kader;
- een zekere kleinschaligheid.

Nadat hij deze condities heeft benoemd en uitgewerkt, komt hij tot een uitwerking van competenties waarover hulpverleners moeten beschikken. Deze uitwerking neemt een groot deel van het boek in beslag. Hij onderscheidt vier competentielagen: 1) vakkennis en vaardigheden, 2) intermediaire vaardigheden (zoals sociale vaardigheden), 3) waarden en normen en persoonlijke moraal en 4) persoonlijke geaardheid, inzet en motieven. De eerste zijn (eenvoudig) te leren, maar zijn minder bepalend voor het handelen.

De Groningse OGGz-praktijk was de *good practice* waaruit Schout putte om inhoud te geven aan de competenties. Hij heeft daarbij gebruikgemaakt van meerdere onderzoeksmethoden: observaties, interviews, documentenanalyse en focusgroepinterviews. In het boek worden de competenties per laag beschreven en verduidelijkt met onderzoeksnotities. De volgende competenties blijken van belang 'om opwaartse spiralen van samenwerking en vertrouwen op gang te brengen met OGGz-cliënten' (p. 130):

- vermogen om contact te maken en een relatie op te bouwen;
- vermogen om te zorgen voor samenwerking, continuïteit en afstemming in de zorg;

- vermogen om motivatie bij de cliënten op gang te brengen;
- vermogen om sociale netwerken rond de cliënt te versterken;
- vermogen om de ruimte tussen vrijwillige hulp en dwang te benutten;
- vermogen om te interveniëren bij een crisis en om terugvalpreventie toe te passen;
- vermogen om cliënten blijvend in beeld te houden en een langdurige relatie aan te gaan.

Schout categoriseert deze competenties onder 'doen'. Daarnaast spelen competenties een rol die hij onderbrengt onder 'zijn'. Dit zijn competenties uit de lagere, diepere lagen zoals compassie, trouw, betrokkenheid, vasthoudendheid, optimisme, diplomatie, geduld en creativiteit. Naast al deze noemt hij nog een competentie, die echter minder rechtstreeks uit de empirie voortkomt, maar die het resultaat is van zijn eigen reflecties. Het gaat om het 'reflexief omgaan met eigen beperkingen' (p. 131).

In het derde deel kijkt Schout kritisch terug op het leertraject voor OGGz-professionals dat hij ontwikkeld heeft. De evaluatie van dit traject is door een andere onderzoeker verricht. Deze evaluatie valt negatief uit: geringe relevantie van het leertraject, leerdoelen niet gehaald (wel nevendoele), gebrekkige aansluiting van het traject bij de beginsituatie van de cursisten.

Schout vraagt zich af hoe dit komt. Hij neemt de lezer mee op zijn zoektocht en maakt een kritisch-

reflexieve reconstructie van het leertraject. Aan het eind gekomen constateert hij dat het leertraject niet in lijn ligt met wat hij eerder heeft geschreven over condities en competenties om zorgverlamming en zorgvermijding tegen te gaan. Het leertraject moet vorm en inhoud van de OGGz-praktijk weerspiegelen. Er moet dus ruimte zijn om contact te maken, om aan te sluiten bij daar waar de deelnemers mee zitten. Er moet omgegaan kunnen worden met de onzekerheid van het niet beschikken over een kant-en-klaar programma.

Het boek eindigt met het hoofdstuk 'Conclusies en aanbevelingen', waarin de opbrengsten nogmaals worden verwoord. In dit hoofdstuk stelt Schout tevens de vraag wie wat aan het onderzoek heeft. Voor wie is het relevant? Het hangt van de wetenschapstheoretische positie af wat gezien wordt als de wetenschappelijke opbrengst van het onderzoek van Gert Schout. Vanuit empirisch positivistisch perspectief moet het onderzoek worden geplaatst in de context van *discovery*. Schout ontwikkelt een theorie, hij zelf noemt dit een praktijktheorie, waarin wordt verondersteld dat zorgvermijding en zorgverlamming kan worden tegengegaan indien wordt voldaan aan bepaalde organisatorische en beleidsmatige condities en de medewerkers over de juiste mix van competenties beschikken. Hij doet dit zeer verdienstelijk en is in staat gebleken licht te werpen op iets moeilijks als de dieptestructuur van de competentiepiramide. Hij

falsificeert deze theorie niet met behulp van empirische bevindingen. Hij blijft verre van de context van *justification*. We weten daarom niet of zijn theorie 'waar' is en daardoor universeel toepasbaar. Vanuit dit gezichtspunt is de wetenschappelijke opbrengst beperkt te noemen.

Schout zal dit beamen. Het is nooit zijn bedoeling geweest om een theorie in de vorm van hypothesen te toetsen. Hij begeeft zich op het pad van handelingsonderzoek, maar ook weer niet. Tenminste, dat schrijft hij zelf. Het gaat hem niet om handelingsverbeteringen, maar om de constructie van een praktijktheorie die aanknopingspunten biedt voor hulpverleners, docenten en managers. Daarbij moet wel voorzichtigheid en terughoudendheid (zijn woorden) worden betracht omdat de praktijktheorie niet onderworpen is 'aan een vorm van toetsingsonderzoek' (p. 160). Bij dit soort passages wordt duidelijk dat het Schout ontbreekt aan een gedegen wetenschapstheoretisch en methodologische scholing. Juist bij een onderzoek dat afwijkt van de gangbare paden, is dit een handicap. Het is moedig van Schout dat hij desondanks deze insteek heeft gekozen, omdat hij ervan overtuigd is dat alleen deze onderzoeksbenadering recht doet aan de complexiteit van het onderzoeksobject.

Doet dit afbreuk aan zijn onderzoek? Nee. Schout heeft de bruikbaarheid (en de beperkingen) laten zien van de structuratietheorie van Giddens als kader om hulpverleningspraktijken te analyseren. Hij laat dit prachtig zien in zijn reflectie

op de resultaten van de leertrajecten. Dit is een zeer sterk deel van het boek. Hij gebruikt de negatieve evaluatie om het leertraject dat hij zelf heeft ontworpen, te ontrafelen. Hij speurt naar inconsistenties en komt tot de conclusie dat het leertraject voorbijging aan de werkelijkheid van deelnemers. Hierdoor kwam er geen aansluiting tot stand. In de woorden van Giddens: Er was geen gedeelde praktijk van deelnemers en docent.

56 Schout bouwde voort op een lange onderzoekstraditie in Groningen naar innovatieprojecten binnen de zorg. Zijn proefschrift is de derde op rij binnen deze traditie. In 1990 promoveerde Wolf op haar onderzoek naar discontinuïteit in de geestelijke gezondheidszorg.² De dissertatie van Polstra in 1997 ging over zorgcoördinatie als antwoord op deze discontinuïteit.³ Deze onderzoeken zijn eveneens tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het veld. Ook in deze onderzoeken ging het om het bieden van inzicht in lastige fenomenen én gingen deze onderzoeken gepaard met een groot aantal vakpublicaties. Deze wijze van onderzoekspraktijk staat de laatste jaren onder zware druk. Schout heeft nu wederom de gebruikswaarde laten zien. Mits goed vormgegeven is de interactie tussen praktijk en theorie, tussen innovatie en onderzoek een ware bron van inspiratie. Het boek *Zorgvermijding & zorgverlamming* biedt aan velen inspiratie om nieuwe stappen te zetten in de lastige processen van hulpverlening aan hen die het nodig hebben, maar niet willen. Managers en

(gemeente)bestuurders kunnen iets opsteken over organisatorische randvoorwaarden. Docenten en trainers over benodigde competenties en over de eisen aan de leeromgeving. Onderzoekers over het doen van onderzoek in weerbarstige praktijken. De onderzoekssubjecten zelf, de hulpverleners, over wat zij mee moeten nemen als zij aan de slag gaan binnen de OGGz. De belangrijkste boodschap die Schout aan hen wil meegeven, is: denk na over mogelijkheden en beperkingen van jezelf en van het zorgsysteem waarbinnen je werkt, en zoek wegen om een vrijplaats te creëren die bij jou past, zodat je hart weer weet waarom je dit werk bent gaan doen.

Louis Polstra

NOTEN

1. Marchouch, 'Jungle van hulpverleners'. In: *Volkskrant*, 28 april 2007.
2. Wolf, J. (1990) *Oude beelden in de psychiatrie*. Utrecht: SWP.
3. Polstra, L. (1997) *Tussen isolement en integratie*. Utrecht: SWP.

Sjef de Vries. **Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk**. Amsterdam: SWP, 2007, 170 p. € 18,90
ISBN 978 90 6665 821 9

'Ik heb niet de pretentie van een "scientist review", daarvoor ontbreekt mij de nodige gedetailleerde kennis van statistiek en onderzoeksmethoden. Er is eerder sprake van een "practitioner review", een gedegen, zo objectief mogelijke analyse met het oog op bruikbaarheid in de praktijk. Een ander doel is de recente onderzoeksliteratuur en de discussie die daar het gevolg van is, toegankelijk te maken voor MW'ers.'

Sjef de Vries in de verantwoording van zijn boek.

Over dit boek van Sjef de Vries is veel te zeggen. Dat krijg je, als je een thema aansnijdt dat momenteel op alle mogelijke manieren in de aandacht staat en in discussie is. Maar één prettige verdienste heeft hij al snel binnen: hij doet wat hij bedoelt en pretendeert. Dat kun je niet van alle boeken zeggen. De schrijver ging het waagstuk aan zich te verdiepen in de vele en veelal tegenstrijdige onderzoeksrapporten omtrent de effectiviteit van sociale interventies. En hij geeft van deze literatuurstudie een toegankelijk overzicht, dat de lezer de gelegenheid biedt het eigen oordeel te herzien of te onderbouwen. Hij redeneert daarbij consequent vanuit het perspectief van de beroepskenmerken van het maatschappelijk werk. Dat is de tweede verdienste die hij al a priori