leren van gevallen

OVER HET NUT

VAN DE RECONSTRUCTIE VAN CASUÏSTIEK

VOOR PRAKTIJK EN WETENSCHAP

Dr. G. van der Laan
Leren van gevallen

Over het nut van de reconstructie van casuïstiek voor praktijk en wetenschap

DR. GEERT VAN DER LAAN

Rede
uitgesproken op 22 november 1995 in de aula van de Universiteit Utrecht bij de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Grondslagen van het maatschappelijk werk, vanwege de Marie Kamphuis Stichting.
Inleiding

Als men een maatschappelijk werker vraagt om onder woorden te brengen wat de kern van zijn vak is, loopt men grote kans antwoord te krijgen in de trant van: "Noem het geval dat ik vorige maand in de intake had ....", en dan volgt doorgaans een relaas met de verwikkelingen in die specifieke hulpverleningsituatie. Tegenwoordig kun je met zo'n antwoord eigenlijk niet meer aankomen, maar ik heb dat altijd de charme van het maatschappelijk werk gevonden: de gerichtheid op de concre- te casus. Casuïstiek is niet alleen interessant vanuit een praktisch-kennisbelang, maar ook vanuit een wetenschappelijke optiek. De Britse psycholoog Bromley (1986) gaat zelfs zover dat hij de gevalstudies de grondslag van het wetenschappelijk onderzoek noemt. De eerste zin van het voorwoord van zijn boek luidt: "The individual case-study (...) is the bedrock of scientific investigation."

Natuurlijk moet dit voor de wetenschap wat gerelateerd worden, maar voor het maatschappelijk werk gaat deze gedachte zeker op. Het casewrk is een niet weg te denken fundamente van het maatschappelijk werk. Een leerpdracht in de grondslagen van het maatschappelijk werk kan dan ook niet voorbij gaan aan de elementaire, aan de omgang van maatschappelijk werkers met complexe hulpvragen. Maatschappelijk werk is jarenlang synoniem geweest met social casework, het werken met het enkele geval.

Marie Kamphuis, die haar naam heeft verbonden aan de stichting die deze leerstoel mogelijk heeft gemaakt, stelde het in 1959 als volgt:

"Juist voor het werken in het menselijke veld, waar het verblijfsdeel van algemene oorzaken zo vaak leidt tot kortschuiting, is het uitgaan van het enkele geval met zijn unieke constellatie, van onschatbare waarde." (Kamphuis, 1959:31)

Haar vertaling en bewerking van het bekende Casework Notebook uit St. Paul, Minnesota, uit de jaren vijftig, is een treffende illustratie van dit uitgangspunt. Het Casework Notebook van het Family Centered Project in St. Paul is een boeiend ver- slag van het experimenteren met nieuwe wegen in het werken met probleemgezinnen. Eén van de meest interessante aspecten aan dit boek is, dat men op de voet kan volgen hoe de moeilijke zoektocht naar een benadering van het gezin als systeem, zoals dat we sinds de jaren zestig noemen, is verlopen. Tot aan de jaren vijftig waren maatschappelijk werkers weliswaar ook op het gezin gericht, maar niet zozeer op het gezin als systeem. Het Casework Notebook over de vroege periode:

"Wij spraken van de cliënt en zijn gezin, het kind en zijn gezin. Met andere woorden, wij zagen één persoon als de centrale acteur op het podium, met op de ach- tergrond het gezin en de omgeving, die minder belangrijke rollen speelden of wel het taferelen wat onduidelijk maakten." (Kamphuis, 1963:15)

Hier zien we dus ervaringen en observaties van praktijkwerkers die vooruitlopen op de concepten die later door onder anderen de bekende Palo Alto school zijn geïntroduceerd.

Een van de meest pregnante formuleringen in het Casework Notebook, waarin de worsteling met een theorie van het gezin als systeem naar voren komt, is de volgende:
“Wij hadden bijvoorbeeld vaak geprobeerd een gezinsdiagnose op te bouwen eenvoudig door een aantal individuele diagnoses samen te voegen. Dat bleek niet te werken. (...) Een gezin is geheel verschillend van de som van zijn bestandde-
len.” (Kamphuis, 1965:15)

In deze formulering herkennen we een eerste glimp van systeemtheorie. Volgens Marie Kamphuis grijpen deze observaties in het Casework Notebook al heel ver terug in de geschiedenis van het maatschappelijk werk. In een latere notitie uit 1970 (niet gepubliceerd) wijst ze erop dat Mary Richmond reeds in 1917, in haar Social Diagnosis, een pleidooi hield voor een gezinsgerichte aanpak, met een systemische inslag: “The family has a history of its own apart from the histories of those who compose it.”

En op een andere plaats spreekt Richmond over “the power of cohesion” binnen gezinnen. Volgens Kamphuis werd deze zeer vroege aanzet tot een systematische benadering van het gezin in de jaren twintig overheerst door de invloed van het individuele psychanalytische behandelingsmodel: het contact van de casewerker met één persoon.

In het Casework Notebook uit de vroege jaren vijftig worden begrippen als systeem, equilibrium, homeostase, kalibratie, equifinaliteit, circulaire causaliiteit, feedback en dergelijke nog niet gebruikt. Toch benoemden deze praktijkwerkers de betreffende verschijnselen reeds min of meer adequaat. En wat belangrijker is: deze nieuwe inzichten leidden tot anders handelen. Tot nieuwe methodische principes. Voor wetenschappers, zoals Bateson, Warzlawick en anderen, die ongeveer terechtkwamen in contact kwamen met hulpverleners van diverse praatgym die vergelijkbare ervaringen hadden opgedaan, lag er een vruitable veld open waarin ze hun voorlopige concepten, die ze in belangrijke mate hadden ontdekt aan de techniek, de biologie en de antropologie, konden toetsen en verder ontwikkelen.

De intensieve samenwerking tussen onderzoekers die zich bezig hielden met systeem- en communicatie-theorie en praktijkwerkers uit de psychiatrie en het maatschappelijk werk, denk aan Ackerman en Satir, leidde in de jaren zestig tot het enorme succes van de gezinsbehandeling als hulpverleningsmethodiek (Jackson & Satir, 1975). Zij introduceerden deze methodiek in Nederland, en dat is immers bijna vergeten, hebben maatschappelijk werkers een belangrijke rol gespeeld. Hetzelfde geldt overigens voor begrippen als intuïtie, supervisie en het gespreksmodel van het casework, zoals dat bijvoorbeeld in de huisartsengeneeskunde is ingebruikt. Maar dat terzijde.

De ontwikkeling van de gezinsbehandeling in de jaren zestig is te beschouwen als een richtinggevend model voor de relatie tussen maatschappelijk werk en wetenschap. Karakteristieken van dat model zijn:

1. Men werkt in zijn algemeenheid op voet van gelijkheid met elkaar samen. Voor Marie Kamphuis was dat overigens heel voor de hand liggend. Na de Tweede Wereldoorlog gaven diverse universitaire hoogleraren les op de Groningse school voor maatschappelijk werk en was er sprake van een soepel samenwerking tussen WO en HBO.

2. In gezamenlijke projecten ontstaan wederzijdse leerprocessen. Dat wil zeggen dat de eigen observaties van praktijkwerkers door onderzoekers serieus worden genomen, dat de theoretische controverses tussen onderzoekers door praktijkwerkers niet worden afgedaan als academische kwesties, en dat praktijkwerkers zich niet tevreden stellen met sletse concepten maar zich op de hoogste stellen van vernieuwingen in de sociale wetenschappen.

3. Men is bereid te leren van gevallen. Voor praktijkwerkers gaat het in eerste instantie om het geval op zich. Voor de communicatie met anderen is een generalisatie van geval tot geval nodig of een statistische generalisatie. Daarvoor kan men de hulp inroepen van onderzoekers, evenals voor een meer theoretische verbreding in de vorm van een analytische generalisatie. Bij het laatste gaat het om de relatie tussen een case-study en een theorie of model (Swanson, 1994).

4. Onderzoekers proberen concepten te ontwikkelen die een goede dekking geven voor het geleerde. Praktijkwerkers gebruiken de concepten op hun beurt om de waarneming en interpretatie van gevallen te leiden.


Laten we eens aan de hand van een casus proberen na te gaan wat praktijk en wetens-

Reconstructie casus vluchtelingen

In het navolgende wordt geput uit een casusbeschrijving uit het algemeen maatschappelijk werk. Het betreft een gezin, een vluchtelingenfamilie die sterk heeft gezocht in Nederland en de nodige problemen heeft met de aanpassing aan de nieuwe situatie. Het is geen uitgebreide case-study, dat laat dit kader niet toe. Het is uitsluitend gebaseerd op het dossier: het logboek van een maatschappelijk werker en de briefwisseling die in het kader van de hulpverlening is gevoerd.

Het eerste deel van de casusbeschrijving is een indruk te geven van wat maatschappelijk werk globaal inhoudt, onder welke voorwaarden ze hun werk moeten doen en wat nu eigenlijk de problemen zijn waarmee maatschappelijk werkers worstelen en waarvoor ze wel enige wetenschappelijke ondersteuning kunnen gebruiken. Het tweede deel is na te gaan wat wetenschap en praktijk voor elkaar kunnen betekenen. We kunnen hun laatste binnen dit kader geen volledige beschouwing wijden. Daarom spitsen we het toe op de vraag in hoeverre techniek en wetenschap een bijdraag kunnen leveren aan de reconstructie van gevallen en in hoeverre men vanuit gevallen kan ‘terugpraten’ naar de theorie en het beleid. We beperken ons tot een enkel conceptueel schema dat direct te maken heeft met de thematiek van de integratie van vluchtelingen in de Nederlandse samenleving. Deze thematiek heeft in dit moment veel aandacht in kringen van het maatschappelijk werk, omdat er nogal wat methodische, organisatorische en ethische knelpunten bij opdagen (NVMW, 1994, 1995).

De casus wordt beschreven in zes episodes.
Episode 1
Materiële problemen

Een maatschappelijk werker van het algemeen maatschappelijk werk komt in juli 1991 voor het eerst in contact met een Koerdische vluchtelingenfamilie als er iets mis gaat met de twee zelfstandig wonende zoons. Deze zijn 23, resp. 25 jaar en bewonen samen een flat.

September 1991:
De vader van de beide broers komt op het spreekuur. Hij heeft van zijn zoons gehoord dat de maatschappelijk werker handig is in het regelen van zaken.

Hij heeft een map met papieren bij zich met de meest uiteenlopende brieven van instanties. Elke brief legt hij voor en stelt daarover uitvoerige vragen. Hij begint in moei-zaam Nederlands, om na tien minuten in even moei-zaam Engels over te gaan. Er zijn de nodige praktische problemen:
- Hij wil geen aansluiting op de kabel tv, hij kijkt wel bij zijn zoons, zegt hij.
- Hij wil wel telefoon.
- Zijn vrouw wil haar geboort grondig laten opknappen. Dat zal ongeveer f7000,— moeten kosten.
- Ze willen een begrafenisverzekering. En bijstand voor de reiskosten naar de taalles. Van Koerden uit M. horen ze dat het daar kan.
- Het blijkt dat de moeder en de jongste zoon naar een andere taalles gaan dan de vader en de oudste zoon. Dit brengt grote onrust bij vooral vader teweeg. Hij beschouwt de cursus voor moeder en de jongste zoon als minderwaardig en hij protesteert ertegen dat zijn vrouw gescheiden van hem naar school moet.
- Ten aanzien van moeder bestaat er de vrees dat ze kanker heeft.

De maatschappelijk werker probeert zoveel mogelijk tegemoet te komen aan deze vragen maar moet veel ‘nee’ verkopen.
Na onderzoek in het ziekenhuis blijkt dat de moeder geen kanker heeft.

(einde eerste episode)

Wat zegt deze episode over het maatschappelijk werk?
Het komt in het maatschappelijk werk veel voor dat bij de aanvang van het contact materiële vragen aan de orde zijn. Dat geldt in sterke mate voor het werk met vluchtelingen.
Het feit dat deze maatschappelijk werker bij cliënten bekend staat als zeer bedreven in het regelen van concrete materiële zaken is niet helemaal representatief voor de hou-
Episode 2
Psychosociale problemen

Oktober 1991:
De jongste zoon, Khalil, meldt zich op het spreekuur: zijn fiets is gestolen. Khalil wil geld. Ook wil hij een opleiding volgen. De maatschappelijk werker zegt dat hij de fiets niet kan vergoeden, maar dat er over mogelijke scholing een vervolgafspraak gemaakt kan worden. Khalil verschijnt echter niet op de afgesproken datum.

December 1991:
De huissarts van de twee broers neemt contact op met de maatschappelijk werker en zegt dat hij zich erg ongerust maakt over de jongste zoon. Hij heeft Khalil inmiddels naar de Riagg verwezen, maar wil het wel even kortsluiten met de mw’er. Aangezien de maatschappelijk werker in de samenwerking met deze huissarts de ervaring heeft opgedaan dat, als deze zich ongerust maakt er meestal iets ernstigs aan de hand is, besluit hij zich in het dossier te verdiepen dat door het opvangcentrum bij aankomst in Nederland is aangelegd. De familie behoorde in het land van herkomst tot de gegeerde middenklasse. De mw’er begrijpt uit het dossier dat het opvangcentrum dat vader werd gearresteerd en drie maanden in de gevangenis zat. Later werd hij geïsoleerd uit zijn functies gedegradeerd en uiteindelijk gedwongen ontslag te nemen.

Ongeveer terecht dit werd ook mevrouw, die een eigen kledingswinkel dreef, gedwongen haar zaak op te geven. Sindsdien moesten ze zich regelmatig melden bij de autoriteiten. In 1986 lukte het een paspoort te krijgen voor de ouders.

De zoons hebben een jaar later geprobeerd illegaal de grens over te komen, maar ze werden gearresteerd. Een tweede poging lukte.

Voorts blijkt uit het dossier dat Khalil, de jongste zoon, al in het opvangcentrum het zorgenkind is. Hij zwerft veel door de stad (en later) het land. Het is moeilijk contact met hem te krijgen. Zijn Engels is slecht. Hij leert heel traag Nederlands. Hij stottert soms hevig, soms wat minder. En hij wil heel veel; hij wil naar de universiteit.

Hoessein, de oudste zoon, wordt voor veel veller aangezien dan Khalil. Ook bij de taal- en ethniegouwen neemt Khalil nearheid, ook daar zoekt hij geen contact, klaagt over hoofdpijn, verwarloosd zichzelf. Volgens de vrijwilliger van het vluchtelingenwerk is het ook met de ouders moeilijk contact te krijgen. De vrijwilliger heeft het gevoel dat ze zich opdrijft, maar behalve het regelen van concrete zaken accepteren ze geen hulp.


De maatschappelijk werker weet voor de jongste zoon een gesprek te arrangeren met een Koerdisch spreken maatschappelijk werkster van het plaatselijke Gezondheidscentrum voor vluchtelingen.

In dit gesprek ontkomt Khalil dat hij problemen heeft. Over de gevangenis en de vlucht door de bergen (waar ze meer dood dan levend uitkwamen) praat hij niet. "Dat was oorlog." Wel wil hij een andere dokter en een andere school.

De Koerdisch spreken maatschappelijk werkster denkt dat het hele gezin moeilijkheden heeft. Zij is naderkundig van mening dat de autoritaire houding van vader daarin de grootste rol speelt. Zij wil met haar team overleggen alvorens advies te geven.

Dat advies komt in januari 1992: er valt volgens het gezondheidscentrum niets te doen zolang Khalil zelf niet aangeeft iets te willen.

De maatschappelijk werker krijgt een telefoontje van de huissarts over vader: "Het gaat niet goed met vader. Somatisch gefixeerd op de maag. Hij krijgt een onderzoek."

Januari 1992:
De vrijwilliger, de contactpersoon van vader en moeder stopt er mee. Zij kan geen enkel contact met hen krijgen.


Maastricht 1992:
Tijdens een huisbezoek aan de ouders vertelt vader voor het eerst wat over zijn zoons. Hoe ze na hun eerste poging om over de bergen te komen werden opgepakt en enkele maanden in de gevangenis zaten. Ze werden gemarteld, geslagen en schijnlicenties plus de onzekerheid omtrent wat er met hen zou gebeuren. 24 uur per dag. Khalil was toen 18 of 19 jaar oud. Na enige tijd werden ze vrij gelaten en lukte het wel om over de bergen te komen: beroofd, verhongerd, met bevallen gedachten en complete uitgeput. Eenmaal over de grens werden ze geconfronteerd met een maandenlange dreiging terug gestuurd te worden. Pas later slaagden de ouders erin zich bij hen te voegen. Vader denkt dat ze het wel hadden. Over twee jaar is alles beter. Zeker als Khalil eenmaal getrouwd zal zijn. Hij is dan ook van mening dat hulpverleningsgesprekken over hun ervaringen over de vlucht geen zin hebben.
April 1992:


De maatschappelijk werker overlegt met de huisarts. Deze zegt over vader: "Hij is geestelijk helemaal kapot gemaakt." Eerst heeft de huisarts hem een hele lichte medicatie gegeven die eigenlijk helemaal niets doet. Maar vader was er blij mee. Tot hij om meer begon te vragen. Toen heeft hij hem naar de psychiater verwezen. Vader heeft dan twee gesprekken met de psychiater in het ziekenhuis. Vader wilde mediciën die de psychiater niet wilde geven. Het contact ketsa daarmee af.

Maar er zijn ook andersoortige problemen:

![image]

(ende tweede episode)

We weten nu iets meer van deze vluchtelingenfamilie en ook iets meer van het maatschappelijk werk.

De familie heeft niet alleen materiële problemen (huisvesting, financiën, opleiding, werk), maar, naar blijkt, ook zeer ernstige immateriële problemen.

Wederom typerend voor de problemen van veel vluchtelingen, maar ook typerend voor het maatschappelijk werk. Uit onderzoek van het Nivel in het algemeen maatschappelijk werk is gebleken dat de ernst van de problemen van cliënten van het AMW vergeleken is met die van de Riag (Friele & Verhaak, 1993).

Maatschappelijk werk heeft veelal te maken met een verwervening van materiële en immateriële problemen. Waar het maatschappelijk werk dringend behoefte aan heeft is een conceptueel kader dat deze verwervening kan beschrijven. Hoe werkt het psychosociale mechanisme dat mensen, als ze ongelukkig zijn, troostinkopen gaan doen, zoals ze dat op de sociale dienst in Drachten noemen. Welke regulatiemechanismen zorgen voor de koppeling van handelingsproblemen in de sfeer van alledaagse levensverrichtingen en de vermijding van lichamelijke, psychische en sociale weeraardigheid?

Op dat punt is veel wetenschappelijk werk te doen. Ik denk aan een combinatie van handelingstheorie, systeemtheorie en ontwikkelingstheorie (Van der Laan, 1988).

Door de verwervening van allelei verschillende soorten problemen wordt de cautiestiek in het maatschappelijk werk gekenmerkt door een hoge graad van complexiteit. In veel gevallen is er zelfs eenvoudigweg sprake van chaos. Dat geldt ook voor de onderhavige casus. Door veelvuldig op huisbezoek te gaan ontbreekt het deze maatschappelijk werker aan een gestructureerde werksituatie. Door vraaggericht te werken, zoals dat tegenwoordig vanuit het beleid sterk wordt gepropageerd, maakt hij zich min of meer afhankelijk van de chaotische pogingen van zijn cliënten om greep op hun bestaan te krijgen.

Ooral aangewend werd dit patroon, dat veel voorkomt in het werk met oorlogsgetroffenen, uitvoerig beschreven in een notitie van het Joods maatschappelijk werk in Amsterdam (Vuijsje et al., 1995).

Deze instelling heeft een model uitgewerkt voor integrale hulpverlening aan oorlogs- en geweldsgetroffenen. Zij constateert dat naast concrete - veelal materiaal - hulpvragen het maatschappelijk werk bij deze groep cliënten wordt geconfronteerd met steeds moeilijker te categoriseren hulpvragen:

"Dat wil zeggen, een hulpverleningsberoep van de cliënt op de werker dat niet door een concreet procesmatig verlopend hulpverleningsplan behandel kon worden. Het niettemin sterke beroep van de cliënt om steun door de begeleiden-de instelling leidde of tot het afsluiten van hulpverleningscontacten, terwijl de behoefte aan contact nog groot was en de cliënt zich afgeweken voelde, of tot een relatief groot aantal zeer langdurige contacten van een veelal ondersteunend karakter.

In dat laatste geval trad de werker ten dele in de plaats van de weggevallen famili-je, verving afwezige sociale verbanden (vrienden en kennis) en vormde een brug naar de samenleving. Het gevolg was veelal een sterk persoonsgebonden relatie tussen cliënt en maatschappelijk werker, zonder afsluitings- of verwijzings-

Nedergesteldheid. Een duidelijke overschrijding van de traditionele grenzen van de professionele hulpverlening."

Nu geldt voor het maatschappelijk werk in zijn algemeenheid dat er sprake is van *slecht gestructureerde problemen*, zoals De Ridder (1992) het noemt, die moeilijk met behulp van formele redeneringen op te lossen zijn.

Formele redeneringen verwijzen volgens De Ridder naar "het denken over een duidelijk probleem met een duidelijke oplossing; het zogeheten doelgericht en systematisch doorzoeken van een probleemraamte met behulp van klassieke ‘als-dan-regels’. In de praktijk van de hulpverlening kunnen we volgens haar echter alleen met context

specifieke regels uit de voeten, met behulp van niet geformaliseerde redenerwijzen. De Ridder spreekt dan ook van pragmatisch of informeel rederen. Uit haar onderzoek blijkt dat hulpverleners in de praktijk geen uitputtende analyses maken van een casus, maar zich van meest af en beperken "tot een selectie van aandachtspunten die al naar gelang de inbreng van de cliënt andere accenten krijgt. Een enkel detail kan het hele beeld doen veranderen."

Op basis van haar analyse van gesproken verslagen van therapeuten van het Amster-

damse IMP concludeert De Ridder: "Wat op het eerste gezicht een samenvaai van losse uitspraken lijkt. (...) verwijst naar voor de therapeut te interpreteren patronen in de manier waarop de cliënt met zijn klachten omgaat (...)"

Een van de meest opvallende bevindingen in het onderzoek van De Ridder is dat ze in de rapportages van de hulpverleners geen duidelijke scheiding aantoont tussen probleemstructurering en een oplossingsstrategie. De diagnostische beschrijving en de therapeutische redenering vloeien als het ware ineens. "Een nieuw feit kan aanleiding zijn voor een kritische revisie van een eerder aangehangen interpretatie (...)" Met ande-
De Ridder wijst erop dat er in wetenschappelijke kringen veel interesse is voor de manier waarop oordelen in de alledaagse sociale context tot stand komen. Dat lijkt in het maatschappelijk werk echter nog te weinig doorgedrongen. Veel maatschappelijk werkers denken dat ze zich moeten legitimeren naar wetenschap en beleid in termen van standaardisering, normering en uniformering (Williamson, 1992). Dat wordt versterkt door het zakelijke klimaat dat de laatste jaren in de sector zorg en welzijn is ontstaan.

Het beeld van de professionele probleemoplosser die met behulp van zijn gereedschap gedeclareerd ingrijpt in lineaire ketens van oorzaak en gevolg en die planmatig werkt in de richting van vooraf gedefinieerde oplossingen, behoort op dit moment min of meer tot de vanzelfsprekendheden. Het handelen van maatschappelijk werkers dient vooral voorop te zijn.

Het curieuse is dat de ontwikkeling in (de sociale) wetenschappen van de laatste decennia er toe leidt dat men steeds meer geïnteresseerd raakt in complexe en moeilijk definieerbare processen, zoals die bij uitstek in het maatschappelijk werk aan te treffen zijn.

Dat uit zich ook in recente ontwikkelingen in de kennis technologie, waarin men juist tracht op basis van casualiteit tot samenhangende redeneringen te komen (Van der Spek, 1995). Het 'leren van gevallen' kan tegenwoordig worden ondersteund met programmabiliteit volgens het principe van Case Based Reasoning (CBR). Dit zijn casusgeleide beslissingsondersteunende systemen (Barletta, 1991).

In de klassieke regelgeleide expertsystemen is de expertise voornamelijk opgeslagen in het programma zelf. De gebruiker voert een geval in en het programma bepaalt in grootte lijn de uitkomst. Voor maatschappelijk werkers zijn dergelijke systemen vooral geschikt in de concrete materiële hulpverlening. Het gaat daarin om taken die ook door sociale raadslieden worden uitgevoerd en die met name zijn gericht op de toepassing van wet- en regelgeving op individuele gevallen.


Case based reasoning ondersteunt dit proces. Als een hulpverlener een nieuw geval invoert (zo veel mogelijk met behulp van alledaagse taal) zoekt het programma naar oude gevallen die een bepaalde graad van gelijkenis vertonen met het nieuwe geval. Deze gevallen wordt op het scherm getoond. In feite wordt een elektronisch dossier doorgelopen met behulp van patroonherkenning. De hulpverlener kan ook andere zoekopdrachten verstrekken. Het programma levert slechts bescheiden adviezen. De belangrijkste suggestie is: vergelijk het nieuwe geval met een aantal oude, gelijkende gevallen, denk nu over wat je toen hebt gedaan, bespreek het desnoods in je team, leer van je fouten en successen en pas het geleerde toe op het nieuwe geval.

Dus in deze nieuwe technologie wordt de gebruiker zelf als expert gehonoreerd. Dat maakt het mogelijk reductie te vermijden, omdat communicatie niet wordt vervangen door technologie. Techniek is slechts een bescheiden hulpmiddel om het tijdrovende werk van zoeken en bladeren in de dossierkast efficiënt uit te voeren. Met name de mogelijkheid om meerdere zoekopdrachten te activeren leidt tot een actiever rol van de gebruikers. Het systeem functioneert dus niet zozeer als vervanging van de expertise van de werker maar, bij wijze van spreken, als een groep collega's die een 'second option' leveren. Beroepskrachten zijn zelf de experts, die handig gebruik maken van technologische hulpmiddelen. Bovendien honoreert deze techniek waar het in de praktijk vooral om gaat: de casus.

In die zin kan dergelijke programmabiliteit een brug slaan tussen twee al zeer lang bestaande manieren binnen het maatschappelijk werk om vast te leggen wat er zoals omgaat in het werk: het dossier en de registratie. De unieke en meer kwalitatieve kenmerken zijn van oudsher terug te vinden in de doossiers en de verslagen van de werkbegeleiding en de supervisie. Deze informatie is doorgaans rechtstreeks aan te komen, maar de opslag ervan is weinig systematisch.

De algemene aspecten van het werk zijn te herleiden uit de analyse van registratiebestanden (Van der Laan, 1992c). Deze kerngegevens zijn in kwantitatieve vorm beschikbaar. Vanaf het begin van de jaren zestig zijn er in het maatschappelijk werk registratiesystemen in gebruik. Na een lange fase waarin er tal van regionale en plaatselijke varianten in omloop waren, is er sinds enkele jaren in het algemeen maatschappelijk werk een conceptueel uniformal systeem ingevoerd. Dat wil zeggen dat alle maatschappelijk werkers in Nederland gebruik maken van dezelfde begrippen en classesificaties. De gegevens worden ook landelijk verzameld en bewerkt.

Casus en registratie zijn dus belangrijke, elkaar aanvullende bronnen van informatie over wat er in het maatschappelijk werk zoals omgaat. De verbinding tussen beide bronnen kan nu met behulp van case based reasoning worden gemaakt. Het is nu mogelijk een zekere rijkdom aan gegevens over een specifieke geval in te voeren, deze te vergelijken met een grote hoeveelheid eerder opgeslagen gevalbeschrijvingen en gevolgen tegen het licht van registratiegegevens te houden.

We gaan weer terug naar de casus.
Engbersen en Gabriëls (1995) hebben onlangs een poging gedaan de problemen met de integratie van nieuwkomers in onze samenleving conceptueel te ontrafelen. Zij constateren met enige spijt dat in het beleid het principe van ‘integratie met behoud van eigen identiteit’ grotendeels is verlaten.

De nieuwere voorstellen voor een assimilatiebeleid, waarin minder plaats is voor de eigen taal en cultuur van de nieuwkomers en meer nadruk wordt gelegd op het leren van Nederlands, op scholing en arbeidsaanbod schieten volgens hen te kort. “Aanhanglers van dit assimilatiebeleid geven zich te weinig deelschakels van het onderscheid tussen de morele en expressieve dimensie van integratie.”

Zij constateren dat “zelfs vierde of vijfde generatie migranten een voor hen geschikte etnische identiteit kiezen en reconstrueren uit het reservoir aan etnische erfgenissen van hun voorouders”.

Volgens hen is het voor de integratie van allochtonen van belang dat zij vorm kunnen geven aan de persoonlijkheid waardoor voor hun identiteiten van belang zijn en dat zij tegelijkertijd met autochtonen bepaalde normen delen.


De functionele dimensie heeft betrekking op “het probleem hoe het handelen zo kan worden gecoördineerd dat mensen met succes kunnen ingrijpen in de hier omringende wereld.” Het gaat hier om de effectiviteit van doelen en middelen.

De morele dimensie komt onder andere tot uitdrukking “in het uitgangspunt dat iedereen gelijk is voor de wet, dat mensen kunnen rekenen op een geinstitutionaliseerde vorm van solidariteit en dat de persoonlijke integriteit gewaarborgd is. Dit impliceert dat alle mensen de normen moeten erkennen die hun onderlinge verkeer regelen.” Het gaat hier vaak om juridisch gecodificeerde normen. Er is in een samenleving sprake van de integratie en anomie wanneer mensen onverschillig zijn ten opzichte van elkaar, verdedige rechtvaardigheid ontbreekt en er veel criminaliteit voorkomt.

De expressieve dimensie heeft betrekking op de erkenning van persoonlijkheid waarden en behoeften voor zover die van betekenis zijn voor de vorming van identiteit. Het gaat hier dikwijls om de erkenning van een persoonlijke levensstijl. Wanneer een individu of een collectief niet de nodige erkenning krijgt, dan kan dit volgens Engbersen en Gabriëls tot een identiteitscrisis of vervreemding leiden.

Deze indeling heeft sterke overeenkomsten met de onderscheidingen uit de taalhandelingentheorie, zoals onder andere door Habermas is geadopteerd, en die enige jaren geleden op zijn bruikbaarheid voor de analyse van het maatschappelijk werk heb onderzocht (Van der Laan, 1990; 1991a).

Als we onze casus van de vluchtelingenfamilië interpreteren in het licht van de sociologische analyse van Engbersen en Gabriëls, kunnen we uit de informatie tot dusver concluderen dat de familie geen groep heeft op het bestaan in de functionele dimension. Zoals we ook in het navolgende zullen zien krijgt deze familie in Nederland geen poot aan de grond op het gebied van opleiding, werk en huishouding. Ook in de morele dimensie ontstaat geen aansluiting bij de normatieve kaders van de Nederlands samenleving.
De relatie met logenoten uit de zelfde cultuur is te gering (politieke conflicten) om tot een soort subculturele integratie te komen.

Men zoekt houvast in de expressieve dimensie. De religieuze beleving en de restauratie van de familieband zijn de meest zichtbare elementen in deze dimensie. Met name de manier waarop moeder transformeert van een economische zelfstandige, westers geklede dame in een teruggetrokken oosterse vrouw met hoofddoek, springt in het oog.

De discussie die Engbersen en Gabriëls wordt aangekaart op het macro-niveau van het beleid weerspiegelt zich hier op het micro-niveau van het handelen van beroepskrachten. Op het niveau van het geval verschijnen de drie dimensies als geldigheidsaanspraken van de cliënten ten overstaan van de maatschappelijk werker. Ze claimen werk en opleiding, ze conformeren zich met moeite aan de normen van de Nederlands samenleving, ze wensen hun eigen identiteit vast te houden en verwachten van de maatschappelijk werker dat hij al deze aanspraken onverkort hoorende.

Het moet duidelijk zijn dat integratiebeleid van de Nederlands overheid voor een belangrijk deel afhankelijk is van de manier waarop individuele beroepskrachten reageren op de aanspraken van hun cliënten. Op dit punt zijn beroepskrachten in letterlijke zin 'uitvoerend werkers'. Hier wordt het beleid uitgevoerd... of niet. Dat hangt af van de zelfopvatting van de professionals. Professionals zijn geen ambtenaren die algemene regels op individuen toepassen. Ze dienen elk geval te beoordelen op zijn eigen merites. Daarom is het van groot belang dat er aandacht wordt geschonken aan technische middelen om de kennis over casuïstiek bij 'de frontliniewerkers' ook terug te koppelen naar andere lagen in de organisatie. Een belangrijk deel van de effecten van beleid worden immers zichtbaar in de casuïstiek.


In dit geval blijkt dat de maatschappelijk werker er duidelijk moeite mee heeft om een onderscheid te maken tussen functionele, normatieve en expressieve elementen in deze casus.

Enerzijds is dat niet verwonderlijk omdat sommige fenomenen tot meerdere dimensies behoren. Taal is bijvoorbeeld te beschouwen als een instrumentele factor in de toegang tot het arbeidsbestel, maar het heeft ook een expressieve waarde, dat wil zeggen dat het identiteitsbevestigende en cultuurverrijkende functies bezit. Anderzijds omdat zowel de maatschappelijk werker als andere functionarissen die met dit gezin te maken hebben hebben constateren dat de expressieve dimensie op een bepaalde manier een functioneel karakter blijkt te hebben:

Openhartigheid (expressief) is hier dus een instrument om een bepaald doel te bereiken (functioneel) en een gedragscode vast te leggen (normatief).

Alsook op andere punten blijft de maatschappelijk werker worstelen met de regulerings van afstand en nabijheid.

**Juli 1993:**


In zijn logboek formuleert hij dat als volgt:

De maatschappelijk werker is in zijn algemeenheid bang te ver in het systeem te worden ingezogen. Door zijn taakgerichte opstelling hoedt hij zich voor al te intensieve relaties met het clientsysteem en heeft hij vooral aandacht voor functionele aspecten van integratie.
Daarboven heeft hij klaarblijkelijk onbewust het idee dat hij, wanneer hij hun expressieve aanspraken honoreert, min of meer verleid wordt ook hun normatieve aan- spraken te accepteren. Door zich in te leven in de culturele uitingen van dit gezin heeft hij het gevoel dat hij zijn eigen normen niet meer kan handhaven ten overstaan van zijn cliënten.

Althans, zo zouden we dit aspect van de casus kunnen reconstrueren, door gebruik te maken van het onderscheid in de drie niveaus van integratie.

De volgende episodes in deze casus laten een tweetal vicieuze cirkels zien.

**Episode 4**

**Psycho-somatische problematiek**

**Vicieuze cirkel 1: medicatie**

We pakken de draad weer op in 1992.

**November 1992:**

De depressie van vader zet zich door. Hij praat niet meer over het heden, alleen nog maar over vroeger. The good days. Hij was toen gezond en sterk. Hij deed aan bergbeklimmen en vissen. Hij verzucht: "In Nederland geen bergen...." En dan hoopho: ".wel vissen."


Omstreeks deze tijd slaat de passiviteit echt toe en begint vader zijn zoektocht naar het juiste medicijn. De maatschappelijk werker verliest het contact over de meest gewone dingen.

Een half jaar later blijkt vader bij een Duitse psychiater te lopen in Aken. Hij zweet nu bij Duitse medicijnen. Maar de reis, het consult en de medicijnen kosten veel geld. Zo'n f300.— per keer (Hoessein gaat mee en doet het woord). Dus vragen ze aan de maatschappelijk werker: kan dat worden vergoed?

Een ander probleem voor vader is de angst om te moeten werken en het niet te kun- nen, als hij blijft zoals hij zich voelt. Dit naar aanleiding van brieven die de GSD stuurt met een bericht over sollicitatieplicht.

De mw'er beschouwt het als een mogelijkheid weer wat meer contact te krijgen.

**Logboek: "Daarbij is het met het adres dat de koerdische mw'er in juli gaf, daarvan het formulier van verhouding. Maar ik liever om dat er expliciet te doen, heb bang dat ik het niet erg overtuigend doe."**

De mw'er belooft te overleggen met de huisarts over de medicijnen, met ziektekostenverzekeraar over vergoeding en met de sociale dienst over de sollicitatieplicht.

Later komt de mw'er terug met enkele getikte brieven in verband met deze punten. Ook had de huisarts een brief geschreven voor de Duitse psychiater.


**Episode 5**

**Sferen van integratie: opleiding en werk**

De structuurbiedende taallessen beginnen af te lopen en er komt geen vervolg op, omdat zowel vader als moeder niet geschikt zijn om de arbeidsmarkt op te gaan. Ze krijgen daarom geen vervolgopleiding aangeboden en evenmin kunnen de taallessen eindeloos door blijven lopen.

opleiding voor milieutechniek sturen bij een speciaal vluchtelingen ingestelde school in het zuiden der lands. Maar Hoessein verschijnt niet op de afspraken. De maatschappelijk werker probeert in de loop van de tijd contact met hem te krijgen. Hoessein praat op een gegeven moment opeens zonder terughoudendheid over zijn nachtmerries. De mw'er vernoemt dat Hoessein nog niet rijp is voor een vervolgplan, dat hij minstens net zo getraumatiseerd is als vader en broer en “dat meerdere getraumatiseerde mensen in deze familie elkaar overeind kunnen houden, maar elkaar ook van verandering afhouden”, zoals hij in zijn logboek noteert.

Inmiddels heeft ook de contactpersoon van de woningbouwvereniging het opgegeven. De broers doen echter niet open voor de nieuwe.

Maart 1992:


Vicieuze cirkel 2: scholing en arbeid


De maatschappelijk werker moet constateren dat de pressie die eventueel uit zou kunnen gaan van het verwijderen van school met de opdracht eerst maar eens aan zichzelf te werken, hier door de school zelf weer ongedaan wordt gemaakt.

Het arbeidsbureau neemt contact op met de maatschappelijk werker. Khalil komt daar steeds nimmer Nederlandse les vragen. Maar ook het arbeidsbureau eist van Khalil dat deze eerst aan zichzelf werkt. Er is een psychiater nodig, vindt ook het arbeidsbureau. Khalil kan wel aansluiten bij de taallessen van het vluchtelingenwerk, zegt een vertegenwoordiger van het vluchtelingenwerk. Maar ook daar komt niets van terecht.

Tijdens een volgend trajectoverleg met scholen en het vluchtelingenwerk blijkt dat Hoessein niet meer is ingeschreven bij arbeidsbureau. De school in V. wordt gebeld om er voor te zorgen dat Khalil daar niet aangenomen wordt.

December 1992:


De mw'er besluit de touwjes aan te trekken en maakt een afspraak met het arbeidsbureau en met Khalil. Half december heeft het gesprek plaats. Er wordt een contract opgesteld, dat ook op papier gezet wordt. Het komt erop neer dat het arbeidsbureau een plek zal zoeken voor Khalil bij een Buurtwerkplaats op voorwaarde dat hij gesprekken aangaat met een hulpverlener over zijn persoonlijke problemen en dat hij terug gaat naar de logopedie.

Januari 1993:

De mw'er gaat met Khalil op bezoek bij de buurtwerkplaats. Het gesprek verloopt moeizaam en uiteindelijk loopt het uit op een teleurstelling: ze vinden zijn Nederlands te slecht om iets met hem te kunnen doen.
vinden. Daarmee is hij gedwongen rond te blijven zwerven, daar geen enkele school hem op wil nemen en de gespecialiseerde hulpverlening het verder ook niet oppakt.

Februari 1993:
De broers komen op het spreekuur. Samen. Khalil heeft zich aangemeld voor een cursus moderne dans bij de dansacademie in T.


Maart/April 1993:

De maatschappelijk werker brengt in zijn team het probleem in, dat de coördinatie met andere instanties te wezen overlaat en dat het niet mogelijk is de druk op Khalil op te voeren. In het team wordt gesuggereerd om de confrontatie aan te gaan. In het volgende gesprek vraagt Khalil om taalles in V. De mw'er houdt hem voor dat hij niet kan blijven vluchten en dat het arbeidsbureau en het Dagen- en avondcollege pas

weer iets willen doen als hij zich laat behandelen. Het leidt uiteraard tot een scherpe confrontatie. Khalil blijft de schuld buiten zichzelf zoeken en de maatschappelijk werker houdt zijn poestig.

De maatschappelijk werker houdt echter wel zijn twijfels:

April 1994:
Telefonisch overleg met de nieuwe huisarts van de zoons. Hij kan de jongens niet uit elkaar houden. Hij heeft maar één kaart, die van Khalil. "Khalil loopt vaak even in en uit. Als het Khalil is, tenminste."

Een paar dagen later komt Hoessein op het bureau. Hij heeft een brief van de GSD gekregen, die hij niet bij zich heeft. Maar die brief maakt hem bang, hij wil nu zeker naar het Riagg.
Een paar maanden later komt een brief van de Riagg (Aan de mw'er gericht). Hij is getuige door een arts en een psychiater voor een 'inschattingsgesprek in verband met verwardheid en nervositeit' zoals de arts in de brief schrijft. De belangrijkste passage uit de brief:

Episode 6
Afgebrand

De maatschappelijk werker brengt in zijn team het probleem in, dat de coördinatie met andere instanties te wezen overlaat en dat het niet mogelijk is de druk op Khalil op te voeren. In het team wordt gesuggereerd om de confrontatie aan te gaan. In het volgende gesprek vraagt Khalil om taalles in V. De mw'er houdt hem voor dat hij niet kan blijven vluchten en dat het arbeidsbureau en het Dagen- en avondcollege pas

Cliënt is angstig voor elke vorm van rapportage en dossiervilleging en vraagt ons onze correspondentie te beperken tot het AMW. Gezien de adviezen die hem in het verleden hieromtrent zijn gegeven door de VN lijkt deze angst invloedbaar. Zijn huisarts ontvangt derhalve geen kopie van deze brief.

Mocht de lijdensdruk toenemen of een verergering ontstaan van de nervositeit, angst- of slaapstoornissen, dan adviseren wij cliënt te verwijzen naar de huisarts voor eventuele medicatie. Wij zullen de huisarts hieromtrent telefonisch informeren.

Uiteraard blijft cliënt welkom bij de Riagg indien de situatie dit vraagt.”

Tot zover de Riagg.

**Mei 1994:**

Khalli verschijnt niet op de afspraak.

De maatschappelijk werker begint de moed te verliezen. En weer wordt de spanning tussen expressieve en morele aspecten van de interactie tussen maatschappelijk werker en het gezin zichtbaar.

De maatschappelijk werker moet, al dan niet muziekelijk, de nauwkeurigheid van zijn of haar werk aan het leen streven in de beschikbare tijd. De kennis van de maatschappelijke dynamiek in de omgeving is van belang.

Het is niet voldoende om de gedachte te koesteren dat de maatschappelijk werker de betrokkenen kan helpen bij een veranderende maatschappelijke omgeving. Hoe dan ook, het behoeft een zorgvuldige en doordachte aanpak. Zorg en liefde, heel en hele en onvoorwaardelijke bijdrage, leiden tot de vorming van een sterke basis voor een samenwerkingsverband.

In het zomer van 1994 worden de teamleiding en het management van de instelling van onze maatschappelijk werker langzamerhand ongeduldig. Het hulpverleningscontact duurt al meer dan drie jaar. Dat is een ruime overschrijding van de norm die voor dit soort gevallen geldt.

De voornaamste vraag luidt dan ook: ben je wel effectief bezig? De vraag wordt echter niet gesteld vanuit een inhoudelijke betrokkenheid bij de casus, maar vanuit een beheersmatige behoefte aan reguleren van de caseload in de instelling.

De maatschappelijk werker begint verschijnselen van burnout te vertonen. Hij krijgt van zijn cliënten niets terug voor zijn inspanningen, gespecialiseerde instellingen verwijzen zijn cliënten nog sneller terug dan hij ze kan aanmelden, en ook zijn eigen instelling geeft hem geen rugdekking meer.

**Wat kunnen we van dit geval leren?**


Dat stoot ook met de meest algemene opdracht voor het maatschappelijk werk: het zodanig toeruen van mensen dat een volwaardige deelname aan het maatschappelijk verkeer mogelijk wordt. Maatschappelijk werkers worden ingezet bij de re-integratie, de reclasering, de revalidatie en de rehabilitatie van burgers die geen greep (meer) hebben op hun eigen levensvoorwaarden.

Alleen, zo gaat het in de praktijk niet altijd. Zoals het in dit geval gaat, zo gaat het nu eenmaal heel vaak. En niet alleen nu, maar ook vroeger al. Ook in de hoogtijden van het naoorlogse maatschappelijk werk, waarin toch belangrijke resultaten zijn geboekt op het punt van de maatschappelijke integratie, werden cliënten reeds van het kasteel naar de muur verwezen. In het begin van de jaren zestig schreef Kamphuis (1964) reeds zeer kritisch over wat zij ‘de verwijzielkste’ noemen:

“De mening van allerlei instellingen, dat ze vooral instituten van bemiddeling en verwijzing behoren te zijn, wijst op een ernstige nood in ons maatschappelijk werk. Iedereen verwijst naar iedereen, maar de cliënt heeft behoefte, niet aan deze verwijzers maar aan helpers (…)”.

Ook toen al moest zij aandacht vragen voor het moeiematische geplotter van uitvoerend werkzak en een pleidooi voeren voor meer ondersteuning op de werkvlak. Net zoals tegenwoordig het management vertoog dominant is, waardoor maatschappelijk werkers in de verleiding komen hun eigen competenties te afstraheren in termen van productmarkt-combinaties, was er dertig jaar geleden volgens Kamphuis sprake van een tweede ziekte, naast de verwijzielkste. Zij spreekt van een organisatie-epidemie, een vorm van "Organisatiesyllis" die kan leiden tot een ziekte: organisatiesyndroom. Ze geeft de volgende kritiek over de vergadercultuur die ontstond als gevolg van de groei van de toenmalige overheid van maatschappelijk werk instellingen:

"Laten we maar eens om de tafel gaan zitten" is dan de uitdrukking, en dan hoort men dat de vermenigvuldiging van onderschiktheid deskundigheid zal opleveren. (…) Tijd voor echte studie is er niet, omdat men naar zo veel vergaderingen moet."
In niet mis te verstoren bewoordingen riep zij toen op om terug te keren naar de essen-
tie van het vak: de deskundige hulpverlening aan individuen en gezinnen:
"Organisatietrit deskundigheid uit (...). Maar mogelijk is ook het tegengestelde waar, deskundigheid drijft organisatietrit uit. Laten we hopen dat vele mensen aan deze uitdaging mee willen doen."

Haar oproep kunnen we opvatten als een pleidooi om ons te verdiepen in de hande-
lingsproblemen van uitvoerend werkers. De maatschappelijk werker in deze casus heeft behoefte aan tenminste twee vormen van ondersteuning. Ten eerste een betere methodische toerusting om met deze gecom-
pliceerde gevallen adequaat om te gaan. Ten tweede nudelukking van zijn eigen instel-
lengde en aanvaardende werkoorden, om de confrontatie met deze cliënten tot een goed einde te kunnen brengen.

Een dergelijke ondersteuning kan verschijnselen van burnout terugdringen. Door Schaufeli (1995) wordt gesteld dat burnout samenhangt met een negatieve uitwis-
selingsrelatie. Hij heeft de indruk dat met name in contactuele beroepen, waarin intensief met mensen wordt gewerkt, burnout te maken heeft met een slechte balans tussen inzetstefening en opbrengsten in de uitwisseling tussen cliënt en professional. Kort gezegd: je geeft meer dan dat je terug krijgt. In een dergelijke situatie kan een negatieve spiraal ontstaan, waarin de beroepskracht minder betrokken raakt bij de cliënt (cynisme) waardoor de cliënt meer minder terugspringt, enzovoorts. Symptomen van burn-
ut zijn emotionele uitputting, verminderde inspanningsbereidheid en een verminder-
de bekwaamheid.

De benadering van Schaufeli is vooral interessant omdat hij zich niet beperkt tot de uit-
wisseling tussen hulpverlener en cliënt. Hij betrekt de relatie tussen de hulpverlener en zijn collega's en superieuren nadrukkelijk in zijn verhaal. Een bureaucratische werkom-
geving werkt volgens hem stressverhogend. Een dergelijke werkomgeving overstelpt de hulpverlener met een grote hoeveelheid onproductief papierwerk, een ingeperkte auton-
omie en te veel strakke regels en richtlijnen.

Het introduceren daarom het dubbele balans-model. Dat houdt in dat burnout vooral optreedt als in beide typen relaties sprake is van een negatieve uitwisselingsrelatie. Als een hulpverlener een hoge caseload heeft, weinig terugkrijgt van de cliënt en ook geen steun krijgt van collega's en superieuren, is er een vergrote kans op burnout. Het zou interessant zijn deze thematiek in het maatschappelijk werkveld nader te onderzoeken (Breda et al., 1995).

Als burnout te maken heeft met een negatieve uitwisselingsrelatie tussen uitvoer-
zend werkers en management is het van belang te zorgen voor een goed samenspel tussen uitvoering en management. Werkers kunnen over het algemeen best wat meer nudel-
kingen gebruiken. Door de fixatie op kengetallen en harde cijfers werken veel managers confrontrapidie op de kwaltiteit van het primaire proces. Het naderwerk begint in tal van instellingen nu reeds behoorlijk te knarsen. Burnout kan bij deze maatschappelijk werker ook worden bestreden door hem method-
disch toe te richten om met name om te gaan met het verschil tussen expressieve en nor-
mative aanspraken van zijn cliënten. Dat geeft hem onder andere de mogelijkheid op de ene dimensie afstand te betrachten en op de andere dimensie nabijheid na te stre-
vieren. Hij hoeft dan niet te kiezen tussen afstand en nabijheid, maar hij kan het een doen zonder het ander te laten.

Bij deze maatschappelijk werker wordt een patroon zichtbaar dat ik bij veel hoog-
gemotiveerde werkers aantrek. Na een periode waarin ze veel energie steken in hun cliënten, maar er weinig voor terugkrijgen, omdat ze hard werken dan hun cliënten, reageren ze vaak als een afgewezen minnaar en wenden ze zich teleurgesteld af.

Nu hebben onder andere De Vries en Bouwkamp een stijl van werken ontwikkeld die deze reactie vermijdt, door werkers te trainen van hun hart geen moedskil te maken. (De Vries en Bouwkamp, 1994; Van der Lan & De Goede, 1994). Zij zijn van mening dat een werker een cliënt juist serieus neemt door te laten merken dat bepaald gedrag van de cliënt niet strookt met de normen van de werker. Dat geeft hulpverleners de ruimte een belangrijk deel van hun eigen ervaringen in het contact (dat wat de cliënten bij hem oproepen) niet op te potten maar methodisch aan hun cliënten terug te geven. Veel werkers zijn bang dat een dergelijke harde opstelling de vertrouwensrelatie in gevaar brengt. Het tegendeel blijkt meestal het geval.

Deze benadering past heel goed in het conceptuele schema van Engbersen en Gabriëls. Het is methodisch heel goed mogelijk om nimmerend op te treden naar cliënten en tegelijkertijd hun identiteit te respecteren. Dat vereist een grote methodische waardig-
heid, maar kan de effectiviteit van de hulpverlening aanzienlijk vergroten.

Op deze wijze maakt het conceptuele schema van Engbersen en Gabriëls het mogelijk een verbinding te leggen tussen methodische vraagstukken en beleidsopstels. Dat is van groot belang omdat beleid pas effectief is als uitvoerend werkers het methodisch kun-
nen waarnemen.

Een belangrijk aangrijpingspunt voor beleid ligt immers op het handelingsniveau: anders handelen van uitvoerend werkers is evenzeer een voorwaarde voor de effectivi-
teit van beleidsvernieuwing als omgekeerd. In de directe confrontatie tussen profes-
Sional en cliënt is het mogelijk technische regels, normatieve overwegingen en subjectieve ervaringen op elkaar te betrekken en te toetsen op criteria van zowel effectiviteit als humaniteit.

Het microniveau van het casework geeft de mogelijkheid te individualiseren. Men kan gedragsoverspraken interpreteren vanuit bijvoorbeeld een culturele achtergrond of een levensloopperspectief. Een caseworker is in staat elk geval af te wegen op de eigen merits.

Een professional heeft een eigen positie in de bemiddeling tussen de gedragsoversprak-
en van de cliënt en de richtlijnen van het beleid. 'Onprofessioneel' betekent immers dat een beroepsverkennende zich voor het karmee van de een of de ander laat span-
nen.

Net zoals organisaties in hun functioneren sterk afhankelijk zijn van creatieve oplossin-
gen in de informele sfeer van het werk van alledaag, is de effectiviteit en de legitimiteit van beleid afhankelijk van de mate waarin uitvoerders hun eigen verantwoordelijkheid durven te nemen. Als beroepsverkennen voor eigen rekening kunnen durven te maken, en dit ten overstaan van hun cliënten communicatief kunnen verantwoorden, zijn zij in staat legitimiteit op micro-niveau tot stand te brengen. Zowel de politiek als het beleid op macro-niveau hebben deze bouwstenen meer dan ooit nodig.

De reconstructie van een aantal elementen van onze casus met behulp van conceptuele schema's aangaande integratie van asielzoekers en burnout bij hulpverleners, levert behalve een verbinding tussen dilemma's in het methodisch handelen en controverses...
in management en beleid, ook zicht op de mogelijke samenwerking tussen maatschappelijk werk en sociale wetenschap. Theoretische discussies en praktische vraagstukken van 'hoe te handelen' kunnen elkaar heel goed bevruwen.

Met name de vakgroep Algemene Sociale Wetenschappen van de Universiteit Utrecht is goed ingericht voor de samenwerking met het beroepsonderwijs en het praktijkveld. De vakgroep ASW wil probleemgericht en interdisciplinair social-wetenschappelijk onderzoek en theorievorming stimuleren (Hagendoorn et al., 1994). Het gaat daarbij om onderzoeksprogramma's die voor het maatschappelijk werk zonder uitzondering van belang zijn: arbeid en participatie, studies van gezin en jeugd, gezondheidsstudies, communicatie-onderzoek, vrouwensudies, onderzoek naar de sociale dynamiek in grote steden, management en beleid, en dergelijke.


Dat past in het beleid van het HBO en de ondersteuningsinstituten voor het werkveld om meer werk maken van toegepast onderzoek. Daaruit zullen ook case-studies een plaats dienen te ververven. Daarvoor is in ruime mate methodologische en conceptuele ondersteuning vanuit universiteiten beschikbaar. Binnen de vakgroep ASW is een traditie van toegepast onderzoek en handelingsonderzoek opgebouwd. Met name Harry Coenen, die deze leerstoel in zijn onderzoeksgroep een plaats heeft gegeven, verdedigt sinds jaar en dag het standpunt dat handelingsonderzoek een vorm van exemplarisch leren is. Dat is natuurlijk niet hetzelfde als case based reasoning, maar is wel een vorm van leren van gevallen.

En daarmee ben ik aangekomen bij het dankwoord aan degenen die aan de toestand-koming van deze leerstoel hebben bijgedragen: het bestuur van de Marie Kamphuis Stichting, in het bijzonder Harry Hens en Bastiaan Walpot, die als initiatiefnemers beschouwd kunnen worden, Hans Adriaansens als decaan en Peter van Lieshout in zijn rol als directeur van het NIZW en natuurlijk Marie Kamphuis die haar naam aan deze leerstoel wilde verbinden. De Marie Kamphuis Leerstoel beoogt een rol te spelen in de bemiddeling tussen praktijk en wetenschap. Het kan wetenschappers toegang geven tot het werkveld en het werkveld een ingang in de wetenschappelijke wereld.

Door de vertrouwenspositie van de leerstoel in het veld kunnen deuren worden geopend voor de andere onderzoekers gesloten blijven. De plezierige en collegiale ontvangst van de leerstoelhouders binnen de vakgroep en de faculteit duidt erop dat het maatschappelijk werkveld een goede entree in de academische wereld kan bewerkstelligen.

Ik wil persoonlijk graag optreden als de bekende knecht van twee meesters.

---

Noten

2. Deze casus is door Karel van Hoek gedocumenteerd en ondernemer ingebracht in de SWA LMA-supervisiegroep, onder leiding van Marlies van der Linden.
   1. Het vermogen tot identificatie: de competentie om je in de situatie van iemand anders te verplaatsen.
   2. Het vermogen tot representatie: de competentie om je zelf of je groep ten opzichte van anderen te representeren en in te schatten wat wel en wat niet relevant is.
   3. Aansprakelijkheid: de competentie om een subject te zijn, dat wil zeggen aangesproken te kunnen worden op wat je gedaan hebt en of je niet kan zeggen.
   4. Werkaardzaamheid: de competentie om je voor rechten op te komen en deze, indien nodig op te eisen.

Literatuur


J. J. S. E. van der Feltz, Criminaliteit in Utrecht in verband met famili e en wijk. Utrecht, 1940.


Kampius, M., Gezinswerk (Ongebonden).


Laan, G. van der, B. Scoop, Samenwerking in teams; de invloed van procedures op kwaliteit. Sociale Interactie 1993/3, p. 71-75.


Colofon

Leren van gevallen
Over het nut van de reconstructie van casuïstiek voor praktijk en wetenschap
Geert van der Laan

ISBN 90-6655-184-9
NUGI 663

Vormgeving omslag
Wat onwerpers, Utrecht

Uitgever
Paul Rosenstein

Informatie over andere uitgave op te vragen bij Uitgeverij SWP, Postbus 578, 3500 AN Utrecht.