

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

binnen heeft. Aan dit soort studies heeft het maatschappelijk werk anno 2007 grote behoefte.

In de lijn met de eigen pretenties is het boek interessant voor professionals in het werkveld, managers en beleidsmedewerkers. Het hbo-onderwijs kan eveneens zijn voordeel doen met deze bijdrage.

INHOUD EN OPBOUW VAN HET BOEK

Sjef de Vries stelt zich de vraag of het maatschappelijk werk effectief is en zo ja, waarom? Met andere woorden, áls het werkt, wát werkt er dan?

Kenmerken van het maatschappelijk werk

Allereerst beschrijft hij de centrale waarden van het maatschappelijk werk en zijn belangrijkste kenmerken: de nadruk op de relatie, centraal stellen van de doelen en mogelijkheden van de cliënt, een generalistische werkwijze, gebruikmaken van krachten en hulpbronnen van de cliënt en gerichtheid op actuele problemen en relaties. Zijn boek laat zich vervolgens lezen als een betoog waarin hij duidelijk maakt dat het juist déze kenmerken zijn, meer dan andere elementen zoals methodiek, diagnose of protocol, die de effectiviteit van professionele hulpverlening bepalen. Hij doet dit in een paar stappen. Om te beginnen beschrijft hij recent Nederlands onderzoek waaruit blijkt dat cliënten van het maatschappelijk werk tevreden zijn over de hulp. Zij 'ervaren baat' en zij rapporteren daarnaast resultaten in het sociale domein, zoals minder isolement,

minder gezinsproblemen, minder werkgerelateerde problemen.

Evidence based practice

Vervolgens gaat hij na welk verklaringsmodel het meest geschikt is voor onderzoek naar de effectiviteit van het maatschappelijk werk. Eerst bespreekt hij de onderzoeken die bekend zijn geworden onder de vlag van *evidence based practice*. Effectonderzoek uit deze school is gebaseerd op de veronderstelling dat het 'een specifieke methodiek' is die effectiviteit bepaalt. Het denken in termen van specifieke methodieken, met een specifieke diagnose en een specifiek handlingsprotocol, is gebaseerd op het medisch model. Bij dit model worden moeilijkheden vertaald in ziekte en worden problemen veelal psychologisch geïdentificeerd. Deze vorm van evidence based practice past volgens De Vries niet bij de uitgangspunten van het maatschappelijk werk, dat gericht is op *empowerment* en níet met een specifieke methodiek werkt, maar generalistisch en eclectisch is. Daarnaast constateert hij dat effectonderzoek dat op dit model is gebaseerd, weinig concreet resultaat oplevert: er zijn nauwelijks aanwijzingen dat de ene methode effectiever is dan de andere en álle methodieken zijn in een bepaalde mate effectief. Evidence based practice, in deze opvatting daarvan, biedt weinig aanknopingspunten voor de vraag wát er werkt in het maatschappelijk werk.

Common factors

Meer houvast biedt, aldus De Vries, het model van de *common*

factors. Met common factors wordt bedoeld op *die* factoren die gemeenschappelijk zijn in alle hulpverleningsprocessen, ongeacht de methodiek die men hanteert. Onderzoekers, op zoek naar effectieve methodieken, vonden in grote meta-analyses wel degelijk verschillen, maar die hadden te maken met andere factoren dan met de methodiek. Bijvoorbeeld: kenmerken van de cliënt, de betrokkenheid van de hulpverlener op zijn methode, kenmerken van de houding van de hulpverlener, de vertrouwensrelatie, de aanwezigheid van een verklarend idee bij cliënt en werker voor de problemen, een procedure die inzet van *beiden* vraagt.

Tal van onderzoeken tonen aan dat effectverschillen allereerst gezocht moeten worden in dergelijke gemeenschappelijke factoren, die in de buurt komen van de kenmerken van het maatschappelijk werk.

Empowerment en 'Wat werkt voor wie?'

Uit zijn literatuuronderzoek destilleert de auteur uiteindelijk twee factoren die het meeste verschil uitmaken. Ten eerste 'de cliënt' en dan vooral de actieve deelname, de evaluatie van de werkrelatie en de ervaren veranderingen aan het begin van de hulp. Dit gegeven onderbouwt 'empowerment' als centrale doelstelling van het maatschappelijk werk. En ten tweede de match tussen de cliënt en zijn vragen en de hulpverlener en zijn werkwijze. De vraag 'wat werkt' zou dus moeten worden geanueceerd tot: 'Wat werkt voor wie?'

Praktische implicaties

Tot slot geeft de auteur een paar praktische implicaties van zijn bevindingen: het maatschappelijk werk heeft empowerment als doel, werkt eclectisch en generalistisch en heeft expliciet aandacht voor kenmerken als actieve deelname van de cliënt, een vertrouwensrelatie en de betrokkenheid van de werker. Het maatschappelijk werk doet er dus goed aan de eigen 'aloude' werkwijze te versterken en te onderbouwen, want dit is effectiever dan de 'evidence based'-methodieken waarover momenteel zo veel te doen is.

Tot zover het betoog van De Vries.

'OBJECTIEVE' EMPIRIE VERSUS ERVARINGS- GERICHT WERKEN

Een verrassende bijdrage van een auteur die zich tot dusver vooral bekend tot een ervaringsgerichte benadering in de hulpverlening zelf. Je zou eerder verwachten dat hij a priori een ervaringsgerichte en participerende aanpak zou aanhangen voor onderzoek naar het maatschappelijk werk en dat hij een analytische empirische benadering zou afwijzen. Maar hij doet dit niet. Hij baseert zich op empirische effectonderzoeken en probeert – in elk geval impliciet en soms expliciet – de kloof tussen dit paradigma en zijn eigen opvattingen over professionaliteit te overbruggen, door het onderzoeksobject te verleggen naar een ander kennisdomein, het domein waar de kenmerken van het maatschappelijk werk te vinden zijn.

Is dat consequent? Nee. Is dat paradoxaal? Ja.

Maar zeer interessant. Want waar breuken ontstaan in de beeldvorming en waar al dan niet schijnbare tegenstellingen opduiken, daar wordt het spannend en leuk. Op breukvlakken en in ongerijmdheden ontstaan de mooiste nieuwe inzichten. In een gesloten wereld is het slecht goud delven. Geen kwaad woord hierover van mijn kant. Liever knoop ik een paar kritische vragen vast aan deze leerzame ongerijmdheden zelf.

MAATSCHAPPELIJK WERK TUSSEN INDIVIDU EN SAMENLEVING

Cruciaal bij effectonderzoek is de vraag hoe we resultaat of effect definiëren. Deze vraag komt niet bevredigend uit de verf. De maatschappelijke opdracht van het maatschappelijk werk is in essentie de brug tussen individu en samenleving naar beide kanten beter begaanbaar te maken. De maatschappelijk werker werkt niet alleen als individuele behandelaar, hij signaleert, behartigt belangen, hij beïnvloedt tevens de context en werkt veelal in beider opdracht. De norm voor effectiviteit zou dan eveneens moeten worden ontleend aan deze tweezijdige opdracht. De Vries koppelt deze norm bijna volledig aan cliënttevredenheid (ervaren baat en hun eigen uitspraken over vermindering van problemen). Begrijpelijk, omdat het meeste onderzoek is gedaan in het individugerichte therapeutische domein, hij kan in het overzicht niet verder

springen dan de literatuur reikt. Maar vooral hier zou 'het eigene' van het maatschappelijk werk dat hij probeert te onderbouwen, vorm kunnen krijgen en hij had dit explicieter kunnen thematiseren. In discussies over effectiviteit van het maatschappelijk werk komt de vraag naar de zin en onzin van onderzoek naar externe effectiviteit regelmatig voorbij. Hier weerspiegelt zich naar mijn idee echter niet zozeer een verschil in onderzoeksschool, maar eerder een verschil in opvatting over professionaliteit en over de opdracht van het maatschappelijk werk. Het is een teken van volwassen professionaliteit, als je jezelf kunt en wil laten onderzoeken op resultaten die passen bij de volledige maatschappelijke opdracht. Voor het maatschappelijk werk gaat het daarbij zowel om cliënttevredenheid en cliëntrapportages als over resultaten die samenhangen met de specifieke externe doelstellingen, zoals: minder huisuitzettingen, minder geweld op het schoolplein, minder recidive bij justitiabelen.

HARD VERSUS ZACHT

Opvallend is dat de schrijver het concept 'evidence based practice' via een tussenstap waarin hij het verbindt aan het medisch model, reserveert voor alleen dat onderzoek dat zich richt op het effect van specifieke methodieken. Hij zet dit tegenover onderzoek dat het effect van common factors meet. Hij schaaft dergelijk onderzoek niet onder evidence based practice. In zijn redenering houdt evidence based practice zich bezig met de

'harde' factoren en het 'common factors'-model met de 'zachte kenmerken' van de hulpverlening. Van deze 'zachte kenmerken' is effectiviteit aangetoond, dus van 'hardheid' moeten we het heil niet verwachten. Ik simplificeer zijn betoeg enigszins, maar het boek geeft voeding aan deze redenering.

Hierbij plaats ik een paar kanttekeningen.

Allereerst is het onderscheid tussen harde en zachte factoren niet principieel van aard, maar graduueel. Op de als 'hard' te boek staande factoren hebben we meer zicht en het lijkt alsof we er iets meer greep op hebben. Maar dat komt doordat, op grond van het eerdere paradigma, vooral deze factoren, zoals kenmerken van een specifieke methodiek, zijn geoperationaliseerd en onderzocht. Nu uit meta-analyses van vele effectonderzoeken blijkt dat effectiviteit eerder samenhangt met andere factoren, zoals de personen die de interventie dragen en uitvoeren, leidt dit tot een paradigmawisseling. Op grond hiervan kunnen deze andere factoren, in hun onderlinge samenhang, beter worden onderzocht. Zo kan onderzoek op basis van het 'common factors'-model leiden tot nieuwe 'evidence based'-praktijken.

Mét De Vries vind ik dat het dominante model, aan de hand waarvan vooral de effecten van specifieke methodieken worden gemeten, mank gaat voor het maatschappelijk werk. Als je rapporten en nota's hierover leest, lijkt het er

soms op dat interventies, los van een acterende professional, worden uitgerold over passieve ontvangers. Alsof interventies op zichzelf kunnen bestaan, los van de mensen die wederkerig met elkaar in interactie staan. Dit leidt tot reïfificaties die de kennis niet verder brengen, maar eveneens stuurt deze opvatting het denken in een merkwaardige richting. Hoe stel je je cliënten voor als we interventies beschouwen als iets waar ze part noch deel aan hebben? En hoe kan de professional zich verantwoorden als ze zich kan beroepen op een 'objectieve, effectieve methode', die tussen haar en de cliënt zat?

Een aanvulling hiervan met onderzoek naar factoren die juist die dragers van interventies betreffen, vind ik daarom een belangrijke stap. Het betoog van de auteur, waarin hij 'harde evidence based practice' onderscheidt van 'zachte common factors' heeft echter als risico dat we factoren zoals 'de persoon' of 'de relatie' op dezelfde manier isoleren en reïficeren als 'de methodiek'. De personen in het maatschappelijk werk leggen een doelgerichte werkrelatie. Methodisch handelen helpt daarbij, evenals een meer of minder systematische intake en soms zelfs een handelingsprotocol. Waar methoden niet zonder dragende actoren kunnen, betekenen 'personen' weinig (althans in functionele relaties) zonder richtinggevende ideeën en structurerende werkwijzen. Het is niet zo dat methodieken zinloos zijn geworden omdat er geen verschillen in effectiviteit zijn aangetoond. De Vries lost het dilemma

zelf enigszins op, door te verwijzen naar algemene, eclectische werkwijzen. Daar is niks op tegen, maar hiervan is het verschil in effectiviteit met andere werkwijzen niet aangetoond. Er valt gewoon nog niet zoveel te zeggen over de manier waarop deze factoren samenhangen en de manier waarop zij verwijzen naar effectiviteit.

Hulpverlening is een samenhangend complex van handelingen en interacties. Onderzoek naar het resultaat hiervan is van een andere aard en kent een andere legitimering dan onderzoek naar de 'interne dynamiek' van deze complexe interacties. Het onderzoek naar reclasseringsmethodiek, waarmee ik me bezighoud, kent in dit verband het onderscheid tussen 'what works' en 'how it works'. Onderzoek naar 'how it works' is kwalitatief, handelingsgericht en is erop uit, impliciete kennis en processen (*tacit knowledge*) te expliciteren en beschrijven. Het onderscheid tussen 'what' en 'how' is niet principieel, het gaat om verschillende benaderingen die op elkaars schouders staan. Hier is de gestaltswitch die Geert van der Laan voorstelde in zijn oratie (2006)¹ van toepassing.

Een dergelijk onderscheid zou wel eens van pas kunnen komen bij de oplossing van de tegenstellingen die De Vries vooralsnog onopgelost laat.

Kortom:

Wat Werkt van Sjeff de Vries is een verrassend boek en een belangrijke bijdrage. Hij maakt onderzoekslite-

ratuur toegankelijk voor professionals. Hij verbindt dit op een consequente manier aan het maatschappelijk werk.

Het boek mist een kans in de definiëring van het maatschappelijke resultaat van het maatschappelijk werk. En het geeft iets te veel voeding aan de gedachte dat hard tegenover zacht staat, evidence based practice tegenover common factors en persoon en relatie tegenover methodiek.

Nog niet eerder genoemd maar

wel jammer is het feit dat het boek wordt ontsierd door iets te veel schrijffoutjes. Een goede redactie had dit kunnen voorkomen. Geen drama, maar voor de toegang tot de wetenschappelijke wereld is zo iets wellicht een handicap. Een advies voor de tweede druk.

Zijn redeneringen leveren diverse conceptuele spanningen op, het is tevens een zoekend boek en mede daardoor sympathiek. Wellicht is dit een kwestie van persoonlijke smaak, maar voor mij is het eveneens een feest van herkenning. In mijn eigen promotieonderzoek naar effectieve reclasseringsmethodiek ben ik de ongerijmdheden nog lang niet voorbij. Misschien is het op dit moment teveel gevraagd, je gedachten pas prijs te geven als alle problemen zijn opgelost. We zouden daarvoor in dit stadium te veel 'voer voor debat' missen. Het is in ieder geval maar goed dat er mensen zoals Sjef de Vries zijn die dat durven. Zo komen we verder!

Anneke Menger

NOTEN

1. Laan, Geert van der (2006) *Maatschappelijk werk als ambacht: inbedding en belichaming*. Amsterdam: SWP.