

Ontregelen en sociaal werk- professionaliteit in NL

Straathoekwerk Gent

Jos van der Lans

8 december 2009





2008:

De staat van professionals in de publieke sector

**Welke krachten werken er
in op de professionele
werkvloer?**

(Waarom laten we ons zo makkelijk
door de bureaucratie inpakken?)



1. Moderne burgers

- Van onderdaan naar zelfbeschikker
- Van statisch naar dynamisch
- Van voorgeprogrammeerd naar zelfontplooiing
- Van vertikaal naar horizontaal
- Van zorgafhankelijk naar volwaardig burger



gevolgen professionele werkvloer

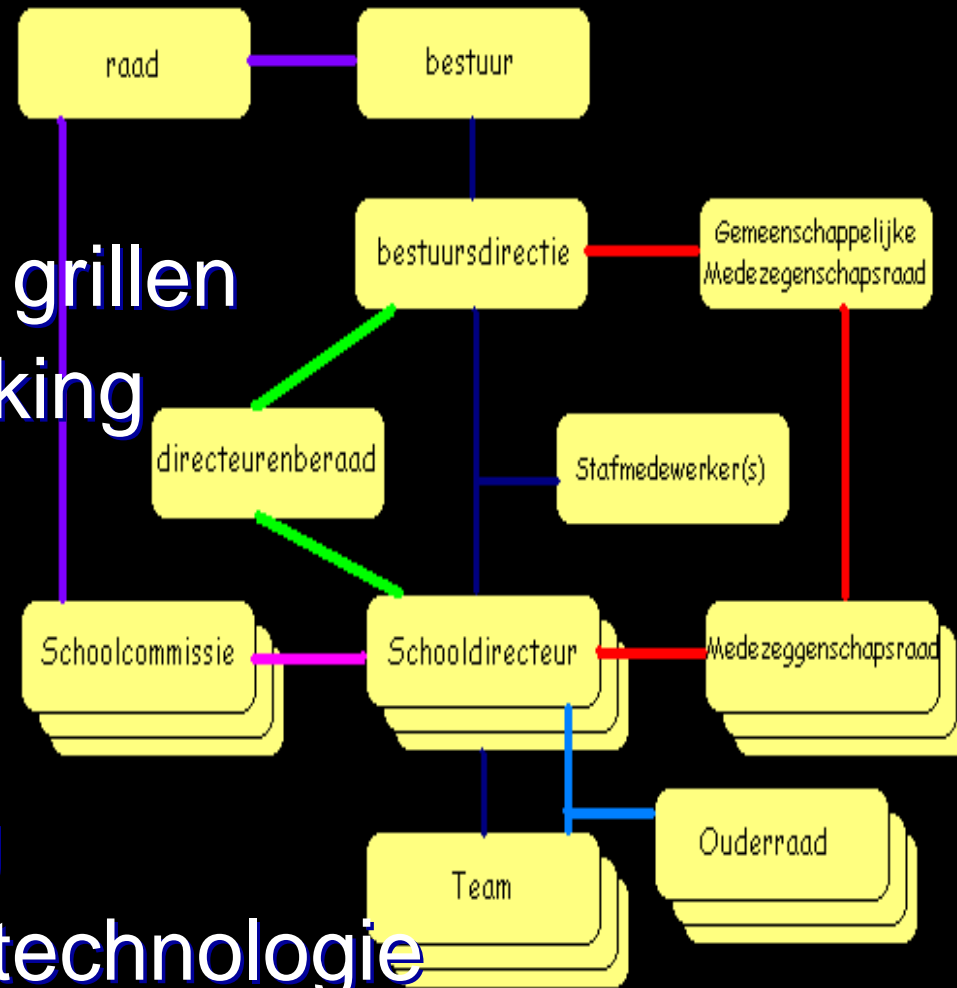
De professional is niet langer GOD

inspraakprocedures, cliëntenraden,
burgerpanels, burgerinitiatieven,
klachtenprocedures, ombudsmannen,
vertrouwenspersonen, juridische stappen

Beschermingslaag: protocollen, richtlijnen,
objectieve zekerheden introduceren,
vermijdingsgedrag, rituele overlegvormen,
schijninspraak, pseudotransparantie

2. Groei professionele organisaties

- Minder in aantal
- Groter in omvang
- Minder persoonlijke grillen
- Verwetenschappelijking
- Beroepsprofielen
- & -opleidingen
- Systematisering
- Managementsturing
- Opkomst informatietechnologie



gevolgen professionele werkvloer

- Permanent object reorganisaties
- Autonome groei informatiebehoefte
- Kleilagen tussen management en uitvoerders
- Subjectief: krimpende discretionaire ruimte
- Groei administratieve redeneringen
- Professionele energie richt zich naar binnen
- Bureaucratisch correct gedrag
- De beste krachten gaan vergaderen



Kwadratische complexiteit

Een veelheid aan regels en instellingen

Voor de aanpak van complexe problemen van een gezin kan een regisseur inmiddels te maken krijgen met:

- 25 verschillende wettelijke kaders
- 17 verschillende indicatieprotocollen
- 23 verschillende methoden van vraagverheldering
- 31 diagnostische instrumenten
- 27 verschillende registratie- of rapportagesystemen².

3. Professionals als werknemers

- # Theo Thijssen bestaat niet meer
- # Werk en privéleven scheiden
- # Opkomst van deeltijdwerk
juist in deze sector / vrouwenwerk
- # CAO-gericht: jaarlijkse periodiek
- # Geen oriëntatie op het
eigen professionele kapitaal
- # beroepsorganisatiegraad is nihil



gevolgen professionele werkvloer



slecht ontwikkelde beroepstrots

belang bij bureaucratie / wel zo gemakkelijk

• # vermijden van onzekerheden

professionals geen factor van betekenis

geen georganiseerde macht

4. Economisering van het denken

opkomst marktdenken

denken in termen van producten en omzet

afrekenen en doelmatigheid

bedrijfseconomische modellen



gevolgen professionele werkvloer

taylorisering

kwantiteitsdenken / targets / tellen

planning & control

toenemende toekomstonzekerheid

inwisselbaarheid

snel scoren

makkelijk werk eerst



5. Waar voor het geld

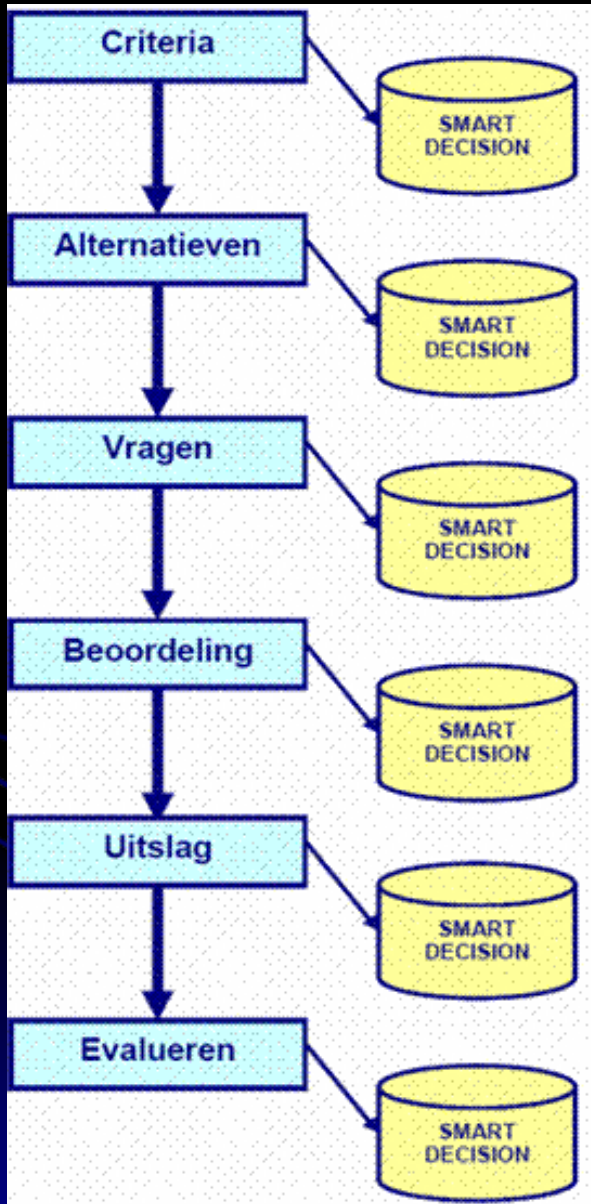
- # zachte sector, hard afrekenen
- # publiek geld, precies verantwoord
- # monitorcultuur (veiligheid, criminaliteit)
- # zoektocht naar evidence based practises
- # verantwoordingsbureaucratie en transparantieterreur



gevolgen professionele werkvloer

- # organisatiedoelen zijn leidend
- # meer tijd achter beeldscherm, minder contacttijd, groei overhead
- # politiek correct administreren
- # op zoek naar snelle successen





SMART

- Specifiek
- Meetbaar
- Acceptabel
- Realistisch
- Tijdgebonden

Informatie-explosie

MATRIX CRABBEHOF		SPEERPUNTEN												
ACTIVITEITEN 2007 een greep	DOEL	Sociale samenhang	Betrokkenheid	Sociale contacten	Participatie	Empowerment	Ontmoeting, Integratie	Meegaan, meedoen, meewerken	Met partners in wijk	Multicultureel	Traditie en trots	Aantal keer 2007	Aantal bezoekers 2007 (gemiddeld)	Deelnemersuren
Kinderknutselen	Kennismaken verantwoorde zinvolle vrijetijdsbesteding kinderen	X	X	X		X				X		44	18	1188
Vrouweninloop	Ontmoeting, bestrijding isolement, bevordering integratie, taalontwikkeling	X	X	X	X	X	X	X		X	X	40	22	1760
Wijkterras	Ontmoeting, bevordering onderlinge contacten	X	X	X			X			X		12	42	765
Ouderen ontmoeting	Multiculturele ontmoeting, thema-behandeling	X	X	X	X		X	X	X	X	X	2	50	200
Ouderen thema	Discussie en meningsvorming relevante onderwerpen ouderen en buurt	X	X	X	X	X	X	X	X			2	50	200
Jongereninloop	Stimuleren contacten en kennismaking zinvolle vrijetijdsbesteding		X	X	X	X	X	X	X	X		160	10	3200
Oud en jong (incl. kerstontbijt)	Ontmoeting tussen oud en jong	X	X	X			X	X	X		X	3	45	202
Gesprek: 'Onder een parasolletje'	Stimuleren onderlinge contacten, informatie, activering	X	X	X			X	X			X	6	8	96
Straatfeesten	Bestrijding anonimiteit, ontmoeting door leeftijden en doelgroepen heen	X	X	X			X		X	X	X	6	200	1200
Kerstboomfeesten	Bestrijding anonimiteit, ontmoeting door leeftijden en doelgroepen heen	X	X	X	X		X	X		X	X	3	40	120
Vrouwenbrunch	Ontmoeting en stimuleren contacten alle etniciteiten	X	X	X	X		X	X	X	X	X	2	100	500
Feest 'De hele wereld in Crabbehof'	Ontmoeting en stimuleren contacten alle etniciteiten	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	1	1100	1650
'Kennen en gekend worden'	Goede woonstart, stimuleren contacten, minder anonimiteit, meer saamhorigheid	X	X	X	X							30	2	90
Thema's ouders peuters	Stimuleren contacten, opvoedingsondersteuning, horizonverbreding	X	X	X	X	X	X		X	X		2	25	50
Thema's vrouwen, cursussen	Horizonverbreding, vergroten weerbaarheid	X	X	X	X	X	X	X	X	X		25	16	1000
Fietsles	Vergroten zelfstandigheid en mobiliteit					X		X		X		40	3	180
Taalles	Taalontwikkeling, opvoedingsondersteuning, vergroten begrip samenleving				X	X		X		X		180	10	3600
Vrijwilligers ontmoeting	Bundelt krachten, versterkt trots, met elkaar doe je veel voor de wijk	X	X		X	X	X	X		X	X	2	40	120
Zomer familie-uitstapjes	Stimuleren contacten, bieden gemeenschappelijke ervaring, integratie	X	X	X			X	X		X	X	4	120	4800
Rommelmarkt	Stimuleren contacten, bieden koopjes, recycling, gezelligheid	X	X	X			X			X		9	100	2700
Bingo	Stimuleren onderling contact, integratie, gezelligheid	X	X	X			X				X	8	50	1200
Naschoolse activiteiten	Kennismaken met verantwoorde en zinvolle vrijetijdsbesteding door kinderen					X	X		X	X		240	8	1920
De Crabbehofkraam:	Meegaan-meedoen-meewerken, stimuleren duurzame, kleinschalige buurteconomie	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Hapjesgroep	Stimuleren ontmoeting, kleinschalige buurtactiviteit, service bieden aan activiteiten		X	X	X		X			X		5	30	150
Fietsenwerkplaats	Kleinschalige economische buurtactiviteit met duurzaam karakter (recycling)		X		X	X						90	80	720
Kledingkraam	Goede, gebruikte kinderkleren worden bewoners aangeboden		X				X			X		45	40	1800
Voedselverdeling, voedselbank	Bestrijding armoede, mensen meer 'lucht' geven, vergroten betrokkenheid		X		X		X	X	X	X		300	35	1800
Groente, fruit	Bestrijding armoede, mensen meer 'lucht' geven, vergroten betrokkenheid		X		X		X	X	X	X		45	8	110
Eetgroep ouderen	Stimuleren ontmoeting en bestrijding eenzaamheid	X	X	X			X	X	X		X	11	45	740
Buurtmoestuin	Kleinschalige economische buurtactiviteit, stimuleren bewuster leven	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	80	12	960

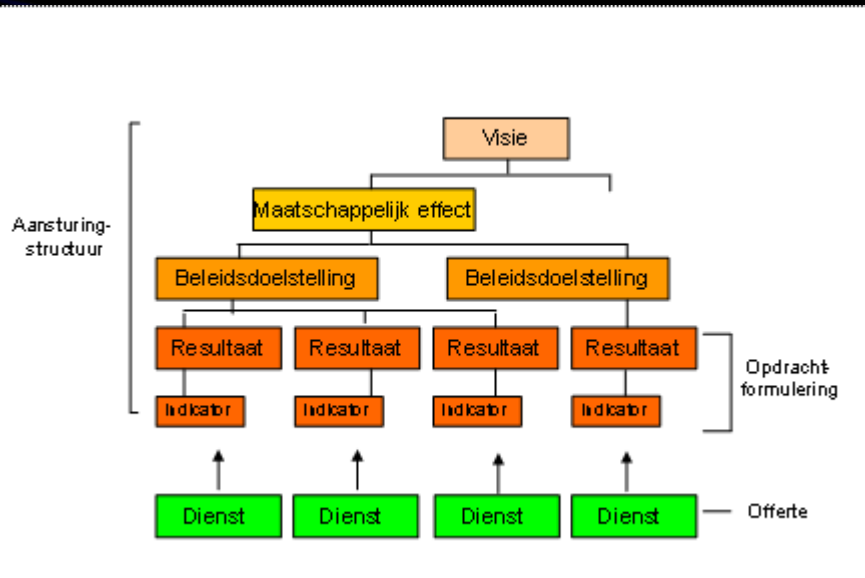
Alles = hetzelfde

- Standaardisering
WILL/TRILL
- Productenboeken
- Meetbaarheden
- Prestatievelden



Context?

- Politiek-inhoudelijke lokale doelstellingen
- Persoonlijke betrokkenheid
- Wisselwerking bestuur - organisatie



6. Toename verwachtingen

Zie de rol van de woningcorporaties in de
Vogelaarwijken

Elk risico is er een te veel / 'Savanna'

Elk risico moet worden uitgesoten

Gevolg: eindeloze stroom projecten die door
de publieke sector heen trekt

Georganiseerde rusteloosheid

gevolgen professionele werkvloer

Projectencarrousel

Georganiseerde discontinuïteit

Vernieuwing is een kwestie van
tijdelijke projectmedewerkers

- Je kunt nooit aan de verwachtingen voldoen

Geen zicht op duurzaamheid



De staat van professionals in de publieke sector

Werkvloer bezet door vreemde
mogendheden / geen tegendruk

- Geformateerde professionaliteit

Vervreemding van het vak

Handelingsverlegenheid

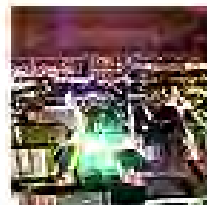
Systemwereldoriëntatie



FRONTVERWAARLOZING

- Blauw op straat
- Afschaffen woonmaatschappelijk werk
- Niet interveniëren opvoeding
- Stopwatchzorg / Thuiszorg
- Uitbesteden contactwerk
- Junioren / senioren systemen
- Bewaken in de gevangenissen
- Interventie is een project





NIEUWS

Voorpagina

Binnenland

Sportwereld

Buitenland

Economie

Multimedia

Showbizz

Cultuur en media

Bizar

ADtv

DICHTBIJ

Rotterdam

Den Haag

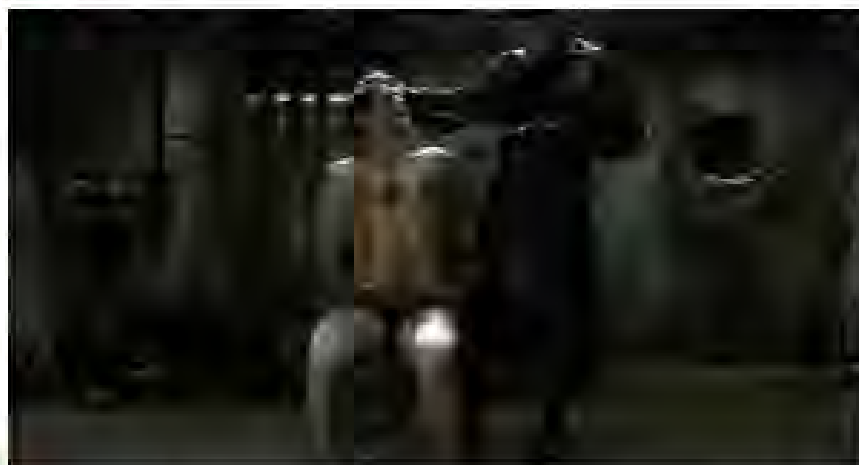
Utrecht

Amsterdam

Groene Hart

Agenten grepen niet in bij gegil

ROTTERDAM - De gruwelmoord op de 28-jarige Rotterdammer Björn Jue had zeer waarschijnlijk kunnen worden voorkomen als de Rotterdamse politie eerder had ingegrepen.



Hoofdverdachte Walter zich zou hebben laten inspireren door de extreme horrorfilm *Hostel 2* (foto).

zich verder op de vlakte omdat de rijksrecherche de zaak onderzoekt.

De rijksrecherche wordt ingeschakeld als het handelen van de politie in opspraak is.

Jue werd vorige maand in een woonhuis in Pernis doodgemarteld door Wouter A. en Jeffrey van S. terwijl twee agenten voor de deur stonden. Zij durfden het huis echter niet in omdat versterking uit Rotterdam lange tijd uitbleef.

Een woordvoester van justitie in Rotterdam bevestigt dat versterking enige tijd op zich heeft laten wachten. Ze houdt

Reclassering

8. Op het moment dat ik in een adviestraject zit en een *adviesrapport* schrijf waarin ik wil toeleiden naar zorg, is dit niet mogelijk. Daarvoor moet ik volgens de regels eigenlijk een *voorlichtingsrapport* schrijven. Ik kan dus kiezen óf niet toe te leiden naar zorg óf de bureaucratische molen in werking zetten om alsnog een opdracht tot voorlichting te krijgen.

Stopwatchzorg



MAAR:

Bureaucratie = prof-belang

- Rechtszekerheid
- Bescherming
- Onzekerheidsreductie
- Voorkomt willekeur
- Geeft het handelen enige objectiviteit
- Houdt mondige / lastige klanten op afstand

denk aan jeugdzorg



De staat van professionals
in de publieke sector

maar ook:

is het een vorm van
professionele zelfgijzeling

Wij maken de bureaucratie ook zelf!

reorganisatie verzorgingstaat

- Beleids- en structuurgericht
(niet probleem- of uitvoeringsgericht)
- Financiële prikkels dominant
(efficiency, bezuinigingen, marktwerking)
- Organisatorische oplossingen centraal
(integraal management, bestuurders, schaalvergroting)

professioneel perspectief afwezig

Niet

- # Minder regels
- # Minder administratieve lasten
- # Den Haag / politiek gaat aan knoppen draaien



Wel

- # Tegendruk van onder naar boven
- # Professionele stemmen laten spreken



pauze

CHANGE

WE



N



Klassiek

zachte waarden

Dialogoog
Toewijding
Roeping
Mededogen
Hartstocht/passie
Tijd nemen
Ruimte voor intuïtie
Kwaliteit
Kleinschalig
Zelfcontrole
Autonoom
Persoonsgericht

Modern

harde waarden

Consult
Je werk doen
Kunde
Diagnose
Professionele (beroeps) codes
Tijd schrijven
Standaardisering
Kwantiteit
Grootschalig
Systeemcontrole
Management-gestuurd
Organisatiegericht

ouderwets / meegaan met de tijd



Buurtzorg...

-zoekt naar oplossingen
-maakt zichtbaar wat ze levert
-werkt met de beste professionals
-werkt intensief samen met huisartsen
-werkt met kleine, autonome teams
-kent de netwerken in de buurt
-houdt de organisatiekosten laag

klassieke wijkverpleging

Weg uit de systeemwereld



1. Nieuw type professionaliteit

Achter de voordeur – stadsmariniers –
huisbezoek – vroegtijdige interventie –
jeugdveldwachter – straatcoaches –
interventieteams - buurtzorg - wijkcoach –
- outreachende hulpverlening –
bemoeizorg – eigen kracht centrales

leefwereld als spreekkamer



Nieuwe fase: Er op af !!!

- tot 1965 ER BOVEN OP 
vertrouwen verplichten – gezag
- tot 1985 ER NAAST 
vertrouwen veronderstellen - identificatie
- tot 2005 ER VANDAAN 
vertrouwen vragen - vraaggericht
- na 2005 ER OP AF 
vertrouwen geven - empowerment

ER OP AF ▶◀ leefwereld als spreekkamer



Andere professionaliteit

(meer mandaat, sturender, dwingender, persoonlijker)

Andere organisaties

(het front is leidend, kantelen naar leefwereld)

Ander management

(informatie, verantwoording, beloning, maatschappelijk rendement)

Andere kennisverzameling

(levende kennis, namen en rugnummers, actiegericht)

Andere bestuurlijke sturing

(frontliniesturing, duurzaam vertrouwen, profs als partners)

Sociale huisarts

De wijkcoach is tegelijkertijd

Consulent Werk en Bijstand	Consulent woningcorporaties
Leerplichtambtenaar	Schuldhulpverlener
Medewerker Zorgloket	Casemanager Verslavingszorg
Indicatiesteller Bureau Jeugdzorg en CIZ	Opbouwwerker
Gezinsvoogd	Maatschappelijk Werker
Gezinscoach	Woonbegeleider
Reclasseringsmedewerker	

Controle achter de voordeur simpeler

Door een onzer redacteuren

DEN HAAG, 11 OKT. Mensen die een bijstandsuitkering of AOW voor een alleenstaande aanvragen, moeten straks toestaan dat controleurs in hun huis kijken of zij wel echt alleen wonen. Als zij zich verzetten tegen de controle, kunnen ze gekort worden op hun uitkering.

Staatssecretaris Aboutaleb (Sociale Zaken, PvdA) heeft een wetswijziging voorbereid die de huisbezoeken een juridische basis geeft. Toen hij nog wethouder in Amsterdam was, stuitte hij op juridische bezwaren tegen de huisbezoeken. Verscheidene rechters hebben uitspraken gedaan die de huisbezoeken bemoeilijkten.

Onaangekondigde huisbezoeken zijn nu alleen toegestaan als er een ernstig vermoeden bestaat dat mensen frauderen met hun uitkering. Zo komt het voor dat mensen een uitkering voor een alleenstaande ontvangen, terwijl zij stiekem samenwonen. Ze krijgen dan meer geld dan waar ze recht op hebben, want de bijstandsuitkering voor een alleenstaande is 70 procent van het minimumloon terwijl de uitkering voor een samenwonende 50 procent is. Ook zwartwerken kan met onaangekondigde huisbezoeken makkelijker worden opgespoord.

De wetswijziging van Aboutaleb, die nog door de Tweede Kamer moet worden goedgekeurd, regelt dat controleurs te allen tijde mogen binnenvallen. Wanneer mensen de controleurs toch niet willen binnenlaten, kunnen zij gekort worden op hun uitkering.

Als de Tweede Kamer met de wetswijziging instemt, kunnen de huisbezoeken in de eerste helft van volgend jaar beginnen.

Hoe ver gaat het?





**DEZE WONING
IS EEN
OVERHEIDSVRIJE
ZONE**

- ▶ Experiment pakt gunstig uit.
- ▶ Bewoners probleemwijk waarderen 'duwtje in de rug'.
- ▶ Balans tussen repressie en compassie is subtiel.

**Van onze verslaggever
John Wanders**

ROTTERDAM De aanpak 'achter-de-voordeur', waarbij gemeenten en woningcorporaties diep doordringen in de privésfeer van bewoners, blijkt een effectieve methode om probleemwijken op te knappen. Randvoorwaarde daarbij is wel dat interventieteams, gezinscoaches en huismeesters de juiste balans vinden tussen repressie en compassie. Lukt dat niet, dan werkt deze aanpak eerder averechts.

NEE

géén onbeschaafd
of ondoordacht
HUISBEZOEK

www.eropaf.org

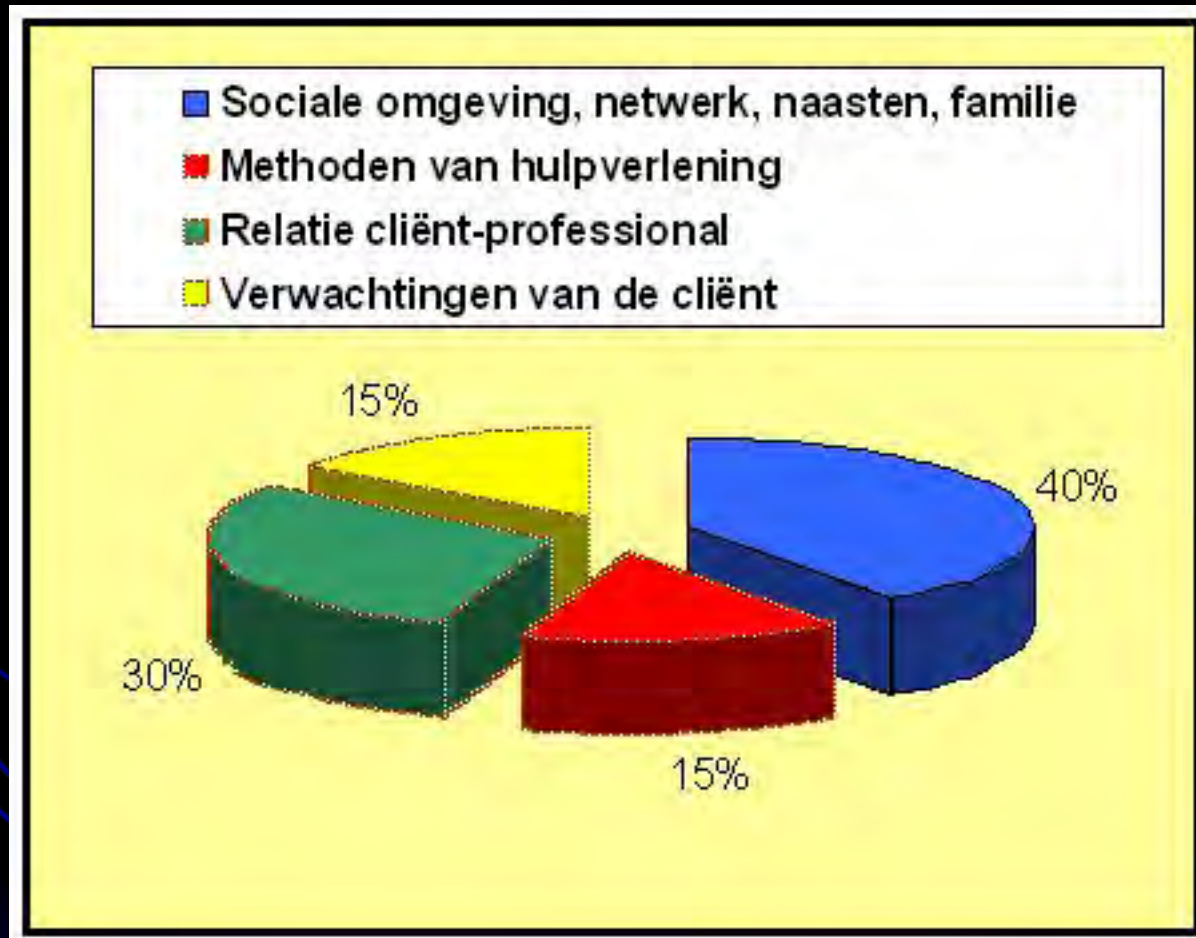
NEE

2. Ont-institutionaliseren

Met Polen is Nederland het meest geïstitutionaliseerde land van Europa. GGZ, reclassering, UWV, DWI, jeugdzorg, AWBZ. Je wordt pas geholpen als bij een institutie hoort. Burgers eisen dat ook.



Ont-institutionaliseren



Professionaliteit en burgerschap

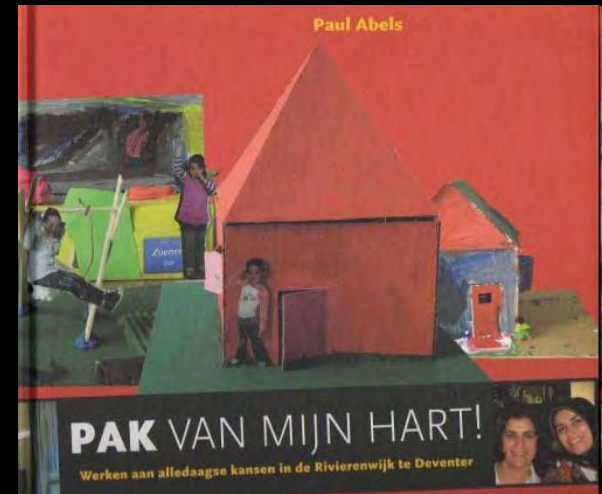
Interventie & (sociale) systemen

Geindividualiseerde indicatiestelling, probleemanalyse en toedeling van zorg.

Problemen afzonderen ipv problemen delen

Sociaal werkers zijn de professionals van sociale verbanden (opbouwwerkkwaliteiten)

WMO biedt daartoe een beleidskader



www.eigen-kracht.nl

Gegevens

Eigen Kracht Conferenties

- Sinds 2001: 2500 conferenties
- 75% komt ook daadwerkelijk tot een plan na een EK-conferentie
- 13% komt zelf in beweging zonder conferentie
- 12% lukt niet, te veel ellende, veiligheid
- 9 op 10 lukt wel
- Gemiddeld gaat het om 18 afspraken, 80% voor rekening familie, 20% profs
- 20% profs vaak oorzaak mislukken

Het nieuwe sociaal werk in NL

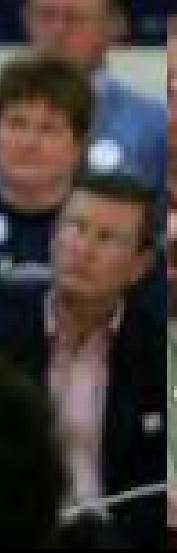
1. **Frontprofessionals**
 2. **Anti-institutionele systeembouwers**
 3. **Dienstbare professionaliteit**
- 

CHANGE

WE



N



10 ONTREGELPRINCIPES TEGENDRUK

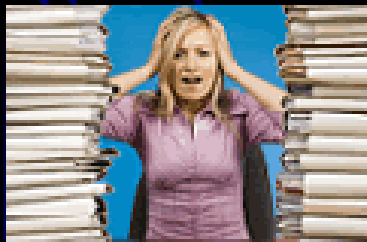
1. *Maak verantwoording functioneel voor het professionele handelen*
2. *Laat professionals verhalen en het werk spreken*
3. *Hanteer een professional-toets bij reorganisaties, fusies en aanbestedingen*
4. *Zet de beste troepen aan het front / de poort*
5. *Geef professionals een gezicht, durf kleinschalig te denken*

10 ONTREGELPRINCIPES (vervolg)

6. *Geef frontprofessionals een echt mandaat en organiseer rugdekking*
7. *Wees niet bang voor willekeur, maak uitzonderlijk handelen mogelijk*
8. *Verbiedt administratieve uitsluiting*
9. *Verplicht professionals hun vak bij te houden*
10. *Zie burgers/cliënten als partners*

1. *Maak verantwoording functioneel voor het professionele handelen*

- Evenwicht tussen professioneel belang en organisatorisch belang
- Lerende organisatie – iets terug krijgen
- Functioneel in teams
- Ruimte om iets toe te voegen
- EBP of PBE?
- Ontsnappen aan controlezucht



2. *Laat professionals verhalen en het werk spreken*

Menselijke tragedies / drama

Per definitie niet alleen cijfers

Laat professionals gaan verhalen

Niet een kadertje in een jaarverslag

Maar vertellen

- Verhalendag

- Werkbezoek / Open dag

- 10 mooiste verhalen



3. *Een P-toets bij reorganisaties, fusies en aanbestedingen*

k-DOEPS als referentiepunt / ijkpunt

Denken in termen van relaties

In plaats van producten

Minder bureaucratie / indirect werk

Meer rechtstreeks contact

Meer naar buiten

Meer moeilijke doelgroepen



4. *Zet de beste troepen aan het front / de poort*

Ontsnappen aan de logica van de
systeemwereld

Herovering, frontlijn,
stadsmariniers, frontliniewerkers

Snelheid als succesfactor
In plaats van: stepped care



5. Geef professionals een gezicht, durf kleinschalig te denken



Bedrijfsleven kent persoonlijke accountmanagers

Publieke sector kent inwisselbare professionals

Kennen = gevaarlijk

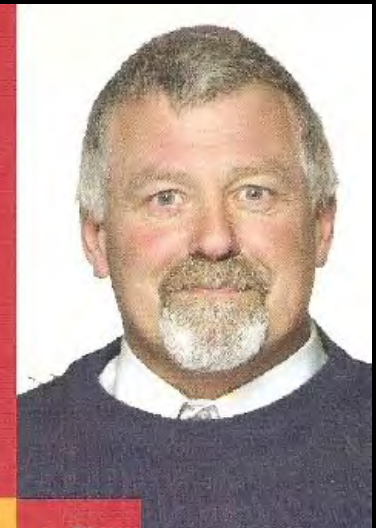
Wie is mijn wijkagent?

André Haazen

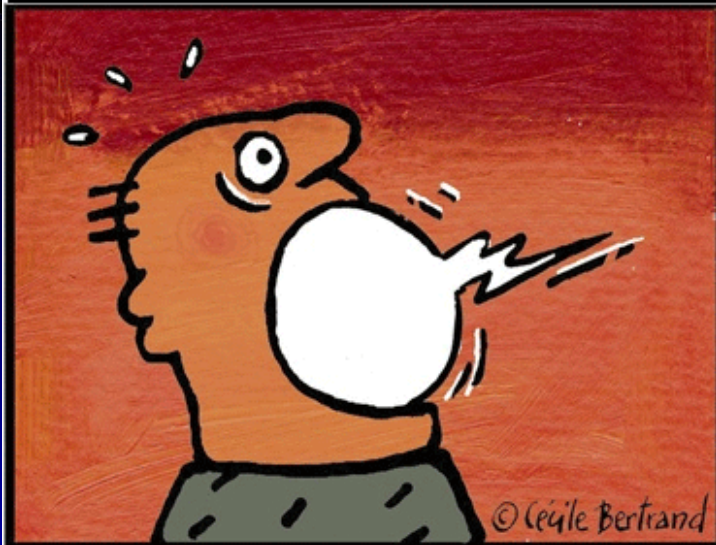
Afdeling Oost, Junostraat 27-29, 2600 Berchem

Tel. 03 320 92 30 (tijdens kantooruren)

Tel. 03 360 47 50 (na kantooruren)



6. *Geef frontprofessionals een echt mandaat en organiseer rugdekking*



Stevige professionals
ipv
vergaderafhankelijke
professionals

Mandaten overnemen
van andere instanties

**INSTITUTIONEEL
VERTROUWEN**

Sociale huisarts

De wijkcoach is tegelijkertijd

Consulent Werk en Bijstand	Consulent woningcorporaties
Leerplichtambtenaar	Schuldhulpverlener
Medewerker Zorgloket	Casemanager Verslavingszorg
Indicatiesteller Bureau Jeugdzorg en CIZ	Opbouwwerker
Gezinsvoogd	Maatschappelijk Werker
Gezinscoach	Woonbegeleider
Reclasseringsmedewerker	

7. *Wees niet bang voor willekeur, maak uitzonderlijk handelen mogelijk*

Rechtmatigheidsziekte –
vriendjespolitieksyndroom
Iedereen gelijk behandelen
Alle uitgaven volgens de regels



PAS TOE OF LEG UIT

uitzonderingen bevestigen de regels



Koester de rommelaars / creatieve kritici



Creëer verantwoorde vrijheid

8. *Verbiedt administratieve uitsluiting*

Meer complexiteit – meer formele eisen –
meer formulieren – meer administratieve
selectie – $F_{ormulieren}$ $I_{ntelligentie}$ T_{est}

Geen huisuitzetting zonder
menselijk contact

Drie keer niet het juiste
formulier bij je –
huisbezoek



9. *Verplicht professionals hun vak bij te houden*

Salaris georiënteerde
beloningsstructuur
Scheiding vakbond en
beroepsorganisatie
Model 19^e eeuw

**PROFESSIE
CENTRAAL**



10. *Zie burgers / cliënten als partners*

≠ consument

≠ klant

= menselijke relatie



“Dit is een regel”

Dit is een regel: een regel komt nooit alleen. Een regel genereert een leger aan regels, zoals graan van de aar geslagen door vlegels, zo verschijnen regels als de regel verscheen.

Regels die ons vertellen over geldigheid, over definities en de toepasbaarheid, over strafmaten en bevoegdheid van gezag, wie er bij overtredingen oordelen mag, over uitzonderingen en bijzonderheden, over artikelen en al hun (sub(sub))leden, over de bepalingen in het algemeen.

Dit is de regel: één regel is geen regel.
Dit is de vraag: zijn er meer mensen dan regels?
Eén ding is zeker: een regel is nooit alleen.”

© Nanne Nauta, 2006
Uit de bundel: Dit is de regel





















































www.josvdlans.nl

 <p>ten De herovering van de werkvloer</p>	<p>JOS VAN DER LANS JOURNALIST - PUBLICIST</p>	<p>CANON SOCIAAL WERK NEDERLAND canon voor sociaal werk</p>
nieuwboek: ontregelen	zoeken	
		
journalist/publicist	curriculum vitae	archief eerste kamer
		
contact	weblog	boeken
	<p>Koning Burger</p>	
links	commentaar & recensies	site-info

CANON
SOCIAAL WERK NEDERLAND

Home
Overzicht
Vlaanderen
Internationaal
Aanvullingen
Essays
Onderwijs
Quiz
Zoeken - Verkorte versies
Reacties
Over de Canon
Aandelhouders

www.canonsociaalwerk.eu
www.eropaf.org