

Gaat *evidence based* werken de sociale sector redden?

Meervoudige verantwoording

Sinds Bradford Hill in de UK het belang van het klinisch experiment in de gezondheidszorg onder de aandacht bracht en David Sackett succesvol pleitbezorger werd van *Evidence Based Medicine*, willen allerlei sectoren zich *evidence based* maken. Verpleegkunde, logopedie, verslavingszorg en ook maatschappelijk werk. Wie niet *evidence based* is, wordt al snel in het hoekje van de kwakzalvers geplaatst en verliest status. Toch is er meer nodig om de sociale sector status terug te geven.

door Jan Steyaert & Tineke van den Biggelaar

Het is geen plezierige constatering, maar laten we toegeven dat maatschappelijk werk, en in ruimere zin de sociale sector, geen al te beste status heeft. Ooit was dat beter, maar dan moeten we teruggaan naar de jaren vijftig en zestig van de vorige eeuw, de hoogtijdagen van de verzorgingsstaat. Vanaf de jaren zeventig ging het fout met de status van het beroep en de sector, mede doordat een aantal auteurs scherpe kritiek op hulpverlening formuleerden.

Zo was er het werk van Jan Foudraine over de geestelijke gezondheidszorg in 1971, het proefschrift van Bram Peper en zijn vragen bij het nut van opbouwwerk een jaar later, de kritiek van Milikowski, van Vuijsje en uiteindelijk Hans Achterhuis met 'de markt van welzijn en geluk'. Internationaal kwamen Joel Fisher en Charles Murray met kritiek. En voor wie al die boeken niet las, zette de figuur van Sjakie in de film en tv-serie *Flodder* een stevige karikatuur van hulpverleners neer. De sociale sector lag goed in de lappenmand en is er eigenlijk sindsdien niet echt meer uitgekomen. Recentere kritiek op de sector, zoals die van Theodore Dalrymple, doet niet veel meer dan de thema's uit de jaren zeventig herhalen.

Er is dan ook sprake van een langzaam ontstaan *gesedimenteerd wantrouwen*. Laag na laag is de kritiek op de sociale sector opgebouwd en elke nieuwe laag draagt bij aan de erosie van de status van het beroep. Bereiken sociale interventies wel de doelen die ze willen bereiken? Zijn er geen efficiëntere of effectievere interventies beschikbaar? Werken ze eigenlijk wel logisch samen in die sector? Dient men niet eerder het eigenbelang of dat van de organisatie in plaats van dat van de burger? Zouden commerciële organisaties het niet beter doen? Leert men wel voldoende van mislukkingen en successen? Lees er de pers maar op na, ook

de vakpers, en je komt deze kwaliteitsvragen in verschillende vormen tegen.

Tellende hulpverlener

Nadat in de jaren zeventig de twijfel gezaaid was, nam de belangstelling voor het tellen en kwantitatief in beeld brengen van de sector hand over hand toe. Er kwam een commissie welzijnsinformatie, later opgevolgd door het platform welzijnsinformatie, het centrum voor bedrijfstakinformatie en recenter het servicepunt welzijnsinformatie. Er werd een landelijke registratiesystematiek algemeen maatschappelijk werk geschreven, waarmee onder meer het jaarlijkse overzicht *AMW in beeld* gemaakt werd.

Met het tellen werd meer zicht gegeven op wat het maatschappelijk werk eigenlijk allemaal doet, hoeveel mensen er werken, op hoeveel plaatsen hulpverlening aangeboden wordt, hoeveel korte en hoeveel lange contacten er jaarlijks lopen en dergelijke. Welzijn zou zo overzichtelijk en transparant worden, en de kritiek tegemoet kunnen treden.

Tegelijk was er echter ook veel gemor over al dat tellen. Het leidde af van het eigenlijke werk: meer bureaucratie en minder 'handen aan het bed'. Bovendien zou de betrouwbaarheid van de gegevens aan de lage kant zijn door onduidelijke omschrijvingen en slordigheid bij het invullen van formulieren. Andere kritiek luidde: wat gemeten wordt, is te eenzijdig sociologisch en te weinig psychologisch. Leeftijd, geslacht, inkomenssituatie en etniciteit laten zich gemakkelijk registreren, maar kenmerken als interne of externe *locus of control* of introvert/extravert veel moeilijker.

Inmiddels is het gevolg dat er veel geteld wordt maar weinig



Arnold Filé (63), regio maatschappelijk werker, Rayon Noord Brabant, De Basis (dienstverlening aan veteranen): 'Mijn werk is zeker effectief. Omdat we niet alleen met veteranen werken maar ook met hun familieleden is het prettig om het kader van EBP te hebben.'

helder in beeld komt. Er worden veel cijfers verzameld, maar er wordt weinig gebruik van gemaakt. De kengetallen liggen niet als 'hapklare brokken' te wachten tot ze ergens in media of in het beleid van pas komen. Ze worden fragmentarisch op lokaal niveau bewaard en zijn nauwelijks vindbaar.

Vertellende hulpverlener

Gelukkig is er naast de tellende hulpverlener ook steeds meer ruimte ontstaan voor vertellende hulpverleners. Ze zijn minder zichtbaar en krijgen minder (h)erkenning, maar dragen des te meer bij aan overzichtelijkheid en transparantie van het werk in de sociale sector. Daarbij moet je denken aan bijvoorbeeld het werk van Paul Teunissen, die zijn ervaringen bij het Leger des Heils in Amsterdam met situaties van extreme overlast beschrijft. Of de dagboeken van sociaal werkers die de alumnivereniging van Fontys vorig jaar samenbracht, met verhalen van de werk-

vloer van onze afgestudeerden.

Meestal zijn het echter niet de hulpverleners zelf die het verhaal vertellen, maar anderen. Zo beschrijft Mirjam Pool het leven van mensen in de bijstand en schuldhulpverlening, Stella Braam de zorg rondom dementie, Louis zijn levensverhaal als dakloze en Margalith Kleijwegt de onzichtbare ouders van schoolgaande jeugd op een VMBO-school in Amsterdam, om maar een paar recente voorbeelden te noemen.

Je kan nog tot drie cijfers achter de komma tellen wat maatschappelijk werkers in onderwijsinstellingen doen om schooluitval te voorkomen, zonder verhalen zoals dat van Kleijwegt blijven dergelijke cijfers betekenisloos. Het is dan ook droevig te moeten vaststellen dat de tellende en de vertellende hulpverleners elkaar zo weinig treffen, zo weinig samen het maatschappelijk werk in beeld brengen. Het zou, om het met moderne woorden te omschrijven, een mooie win-win situatie zijn.

Onderzoekende hulpverlener

En terwijl de vertellende hulpverlener te weinig (h)erkenning krijgt, komt de onderzoekende hulpverlener om de hoek kijken. *Evidence based* werken wordt een strategie om aan publieke verantwoording te werken. Rationalisering van onze kennis vormt een van de pijlers van de modernisering (zie het werk van Gabriël van den Brink), dus daar wat meer aandacht aan besteden lijkt een goede manier om mee te liften in de vaart der volkeren. En het succes van *Evidence Based Medicine* maakt jaloeers. Wat gezondheidszorgers de afgelopen decennia via onderzoek aan beroepsinnovatie hebben bereikt, is toch geruststellend als we plots zelf met ziekte geconfronteerd worden. Zo'n succesverhaal in de sociale sector herhalen zou mooi zijn. Om te onderzoeken moet je natuurlijk wel eerst omschrijven wat je precies wilt onderzoeken, welke sociale interventies er in je instrumentenbak zitten. Initiatieven zoals WILL en TRILL of het werk van Margot Scholte rond het modulair beschrijven van maatschappelijk werk zijn in dit perspectief dan ook te bezien als initiatieven om te inventariseren welke methoden er allemaal in de sociale sector aanwezig zijn, zodat ze één voor één kritisch tegen het licht gehouden kunnen worden en via zorgvuldig onderzoek op hun effectiviteit getoetst kunnen worden. Je wilt immers niet zo maar wat doen, je wilt doen wat de wetenschap als effectief bestempeld heeft. Helaas, zo eenvoudig ligt het niet. Om verschillende redenen is het toepassen van *Evidence Based Practice* in de sociale sector complexer dan in de geneeskunde. Daar zijn verschillende redenen voor. Zo zijn er in deze sector maar weinig middelen voor onderzoek beschikbaar en zijn er (althans in Nederland) geen academische onderzoeksgroepen sociaal werk. Het gebruik van *Randomized Clinical Trials* waarbij een deel van de onderzoeksgroep geen sociale interventie krijgt (of een placebo), is om praktische en ethische redenen niet eenvoudig. We hebben ook nog geen helder zicht op waar de werkzame ingrediënten van maatschappelijk werk gezocht moeten worden. Bovendien heeft de sociale sector te maken met een veranderende samenleving, waardoor wat ooit als sociale interventie effectief was, dat niet per definitie vijf of tien jaar later nog is. Deze complexiteit van *evidence based* werken in de sociale sector mag geen excuus zijn om dan maar geen werk te maken van wetenschappelijke onderbouwing van sociale interventies. Wel vraagt het om enig realisme ten aanzien van wat haalbaar is en welke inspanningen nodig zijn.

Met elkaar op stap

Het zou bij het verantwoorden van de kwaliteit van de sociale sector helpen als de tellende, vertellende en onderzoekende hulpverlener wat meer met elkaar op stap zouden gaan. Waarom nodigen we de gemeentelijke *account manager* die cijfers wil

zien over de activiteiten van jongerenwerkers niet uit voor een werkbezoek, een gesprek met de jongeren en jongerenwerkers, zodat de cijfers tot leven komen of zelfs helemaal niet meer nodig zijn?

Het gesedimenteerde wantrouwen tegenover de sector vraagt een meervoudige manier van verantwoorden. Tellen, vertellen en onderzoeken zijn daarvan essentiële elementen. Die kunnen duidelijk maken *wat we doen* in deze sector, en *of we die dingen goed doen*. We moeten bovendien duidelijk maken of we wel *de goede dingen doen*: of onze doelstellingen maatschappelijk voldoende legitimatie krijgen. Als vanuit de sociale sector meegewerkt wordt aan het organiseren van Ramadan-feesten (met uren, dan wel subsidies), dan volstaat het niet dat werk kwantitatief en kwalitatief in beeld te brengen. Er moet dan ook draagvlak zijn of gemaakt worden om te werken aan integratie over etnische grenzen heen, om sociale cohesie te versterken. In dit verband willen we nog het werk van Barbara Ehrenreich (US) en Polly Toynbee en Fran Abrams (UK) noemen. Allen zijn journalisten met hoog aanzien. Alle drie gingen ze een tijdje undercover leven met laagbetaalde banen, om te constateren dat zelfs zij, met zoveel vaardigheden en talenten, aan de onderkant van de arbeidsmarkt het niet voor elkaar kregen te overleven. Juist dat soort verhalen zetten een rem op de roep naar meer 'eigen verantwoordelijkheid', en legitimeren het bestaan van de sociale sector. Als we meer van zulke verhalen in de media te horen krijgen, als aanvulling op het werk van tellende, vertellende en onderzoekende hulpverleners, komt het weer helemaal goed met onze sociale sector.

Jan Steyaert is lector bij Fontys hogescholen, (bijzonder) hoogleraar bij University of Southampton en de master sociaal werk van de Universiteit Antwerpen. Tineke van den Biggelaar is docent bij Fontys hogeschool Sociale Studies.



Bronnen

- *Met je voeten in de modder. Een week uit het leven van social workers*, gratis verkrijgbaar via mail aan lectoraat-fhss@fontys.nl
- Abrams, F. (2002), *Below the breadline, living on the minimum wage*. London: Profile books.
- Ehrenreich, B. (2002), *Nickel and dimed, undercover in low-wage USA*. London: Granta Books.
- Steyaert, J., & T. van den Biggelaar (2008), *Eigentijds verantwoorden in de sociale sector, van zakelijker naar beter*. Eindhoven: Fontys. gratis verkrijgbaar via mail aan lectoraat-fhss@fontys.nl
- Toynbee, P. (2003), *Hard work, life in low-pay Britain*. London: Bloomsbury.