

# Pleidooi voor een democratisch sociaal werk

**Marie Kamphuis Lezing 2017**

**Marcel Spierts**

Vandaag vinden de verkiezingen voor de Tweede Kamer plaats. Verkiezingen heten een feest van de democratie te zijn. Is er een beter moment denkbaar om het over sociaal werk en democratie te hebben?

Bij verkiezingen worden tegenstellingen uitvergroot. Bij deze verkiezingen misschien wel meer dan ooit. Twee kwesties hebben het debat in de aanloop naar deze verkiezingen gedomineerd. Op de eerste plaats de toekomst van onze verzorgingsstaat. Kunnen we in een globaliserende wereld een fatsoenlijke verzorgingsstaat overeind houden? Op de tweede plaats de polarisatie in de samenleving. Hoeveel verdeeldheid kan een samenleving verdragen? Verdeeldheid tussen hoog- en laagopgeleiden, tussen jongeren en ouderen, tussen mensen met en zonder een migratieachtergrond. Ook de verbinding tussen beide kwesties kwam volop aan bod. Populisten zien verzorgingsstaat en immigratie als onverenigbare grootheden. Ze willen de toegang van migranten, asielzoekers en vluchtelingen tot de verzorgingsstaat beperken. Anderen benadrukken daarentegen juist de verbindende rol van de verzorgingsstaat (Kremer 2016).

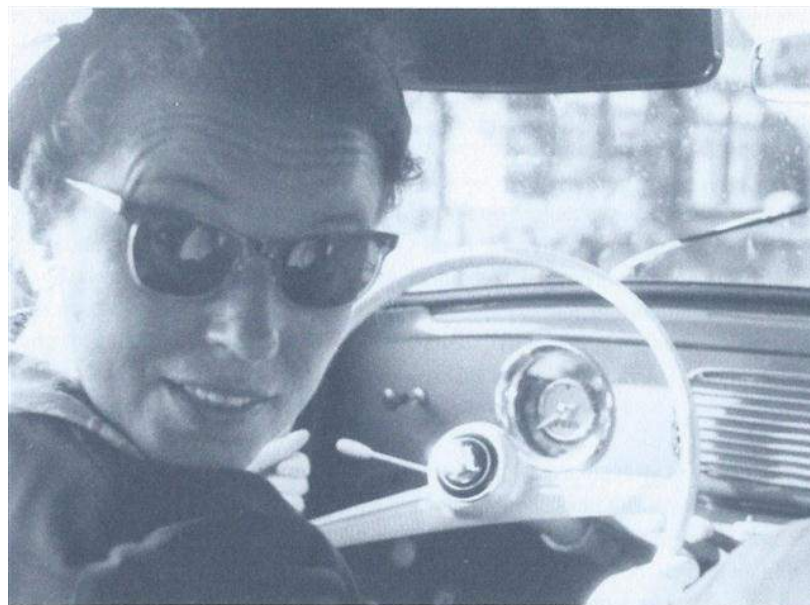
De beide kwesties die in deze verkiezingen zo'n centrale rol speelden, raken het sociaal werk in het hart. Sociaal werkers ervaren dagelijks de gevolgen van de verbouwing die de verzorgingsstaat ondergaat. De invloed van decentralisaties en bezuinigingen is evident. Er wordt een andere manier van werken gevraagd en reorganisatie is aan de orde van de dag, niet zelden gepaard gaand met de dreiging van ontslag. Ook de gevolgen van polarisatie voelen sociaal werkers aan den lijve. De grote, globale ontwikkelingen – van de veranderende verzorgingsstaat tot de vluchtelingenstromen in de wereld – worden manifest op de werkvloeren van sociaal werkers, of die zich nu op straat of in de spreekkamer ophouden.

Hoe kunnen sociaal werkers zich in deze kwesties opstellen? Moeten ze meer stelling nemen? In deze lezing ga ik op zoek naar een antwoord op deze vragen en een manier om het sociaal werk te positioneren. Ik onderzoek daartoe de relatie tussen sociaal werk en democratie. Om te beginnen verken ik opvattingen over democratie die relevant zijn voor sociaal werk. Democratie is meer dan één keer in de vier jaar naar de stembus gaan. Democratie staat ook op het spel in de dagelijkse ontmoetingen die sociaal werkers hebben met cliënten, deelnemers en burgers. De Volkskrant vroeg onlangs aan 500 wetenschappers om voorstellen te bedenken voor een betere democratie.



Afbeelding 1: De Volkskrant, 18 februari 2017

Als beste idee kwam het versterken aan 'alledaagse democratie' naar voren: een oproep om met democratie te beginnen in het gezin, op het werk en in de buurt. Biedt alledaagse democratie perspectief voor sociaal werk? In een korte historische excursie zal ik vervolgens laten zien hoe sociaal werk vanaf zijn ontstaan intrinsiek verbonden is met democratie. Wanneer Marie Kamphuis in 1948 verslag doet van haar reis naar de Verenigde Staten, omschrijft zij social casework als 'een stukje Amerikaanse democratie op zijn best'. Daarna stel ik de vraag hoe sociale professionals tot hun beslissingen komen en welke ruimte ze krijgen en nemen voor 'geleefde democratie', of om democratie voor te leven? Tot slot ga ik in op de vragen en uitdagingen waar sociaal werkers voor komen te staan wanneer ze het 'stukje democratie' waar Marie Kamphuis in 1948 over sprak, in de praktijk willen brengen om op die manier onze samenleving iets democratischer te maken.



Afbeelding 2: Marie Kamphuis in haar auto, 1957

## Democratisch professionalisme

De ontmoetingen die bewoners hebben met publieke professionals zijn mede bepalend voor de manier waarop ze overheid, beleid en democratie waarnemen en ervaren. Begrippen als gemeenschap, rechtvaardigheid, gelijkwaardigheid en respect krijgen voor hen praktische betekenis in de tastbare interactie met politieagenten, artsen, onderwijzers en sociaal werkers. Hier ervaren ze wat het is om burger en buur te zijn en ondervinden ze welke rollen er voor hen open staan en welke gesloten blijven (Laws & Forester 2015).

De Amerikaanse politicoloog Albert Dzur (2008) benadrukt de democratische betekenis van de domeinen waarop publieke professionals werkzaam zijn. Dzur spreekt over 'democratische professionals' die het publiek betrekken bij hun besluiten. Ze stellen zich niet op als *task monopolists* maar als *task sharers*. Op die manier kunnen professionals in zijn ogen het verloren gegaan vertrouwen in de instituties weer terugwinnen. Dzur heeft met name onderzoek gedaan bij rechters, medici en journalisten. Hij beschrijft de rol van hervormingsgezinde professionals uit deze beroepen bij respectievelijk *restorative justice* (herstelrecht en herstelgericht werken), de *bioethics movement* (medisch-ethische kwesties) en *public journalism* (de rol van burgers bij nieuwsgaring). Democratische professionals opereren op het gebied dat Dzur aanduidt als *middle democracy*. Dat is de ruimte tussen de instanties van de overheid en de politieke voorkeuren en acties van individuele burgers. Op de werkvloeren van ziekenhuizen, rechtbanken en redactielokalen worden dagelijks collectieve besluiten genomen over publieke kwesties. Bijvoorbeeld de besluiten die artsen nemen aan het sterfbed van patiënten, een kwestie die recent veel controversie oproept (Timmerman & Baart 2016). In de praktijken die Dzur schetst zijn leken en professionals op zo'n manier betrokken dat zowel de eigen ervaringsdeskundigheid van burgers als de professionele deskundigheid van professionals worden erkend en gebundeld. Democratische professionals zijn zich bewust van de effecten die hun deskundigheid kan hebben op het zelfvertrouwen van burgers. Ze stimuleren burgers om hun eigen keuzes te maken en stemmen hun handelen af op het bevorderen van dat zelfvertrouwen (Gulikers 2016). Democratische professionals bevorderen de competenties van burgers om zich actief in het democratische proces te engageren.

Dzur (2008: 13) baseert zijn opvattingen over democratie op het concept van *public deliberation*. In het denken over democratie staan grofweg twee benaderingen tegenover elkaar: de aggregatieve benadering en de deliberatieve benadering. In de aggregatieve benadering is democratie de optelsom van de voorkeuren van individuen, zowel bij verkiezingen als bij de keuze voor bepaalde beleidsinitiatieven. Waar deze opvattingen vandaan komen is irrelevant. De deliberatieve benadering ziet democratische besluitvorming als een proces. Beslissingen komen tot stand op basis van het uitwisselen van argumenten door alle deelnemers. Argumenten kunnen zowel de middelen als de doelen van het collectieve handelen betreffen. Deliberatieve democratie gaat niet over het bepalen welke voorkeuren getalsmatig de grootste steun hebben, maar om vast te stellen welke voorstellen volgens het collectief ondersteund worden met de beste redenen. De deliberatieve benadering draait om het idee van democratie als de daadwerkelijke deelname aan collectieve besluitvorming. De eerdergenoemde

zoektocht in De Volkskrant om de Nederlandse democratie te verbeteren, levert zowel aggregatieve als deliberatieve voorstellen op. Aggregatieve voorstellen betreffen bijvoorbeeld 'Meer macht aan de stad', door de wereld te laten regeren door burgemeesters. Of 'Vloeibare democratie', waarbij burgers zelf bepalen of ze bij een voorstel willen meestemmen of hun stem aan een afgevaardigde geven. Tot de deliberatieve voorstellen hoort niet alleen (het door de jury tot winnaar uitgeroepen) 'Alledaagse democratie', maar ook de 'Nationale discussiedag', een vrije debatdag vóór elke verkiezingen, en 'Geef verbinders meer invloed', waarbij 'verbinders van netwerken' bij democratische besluiten worden betrokken.

De deliberatieve aanpak heeft in vergelijking met de aggregatieve benadering een veel sterker pedagogisch potentieel. Actoren gaan erin aan de slag met elkaar over de vraag hoe voorkeuren en interesses af te wegen binnen de context van 'inclusieve' gelijkheid. De gedachte is dat mensen zich op die manier ontwikkelen tot onderzoekers van hun eigen belangen. Deliberatieve democratie is niet alleen een intrinsiek wenselijke manier om sociale problemen op te lossen, maar tevens een effectieve manier. Deelname aan democratische besluitvorming betreft burgers immers ook bij de resultaten, waardoor deze beter bekijken (Biesta 2012).

Deliberatieve democratie kent ook zwakheden. Een nadeel is dat het de lat voor deelname hoog legt. Deelnemers aan deliberatie moeten aan voorwaarden voldoen zoals rationaliteit, redelijkheid en integriteit. Om mee te mogen doen moeten ze respect betonen naar andere deelnemers en pluraliteit erkennen. Ook de procedurele en inhoudelijke eisen bij deliberatieve democratie zijn hoog. Het proces van democratische besluitvorming moet toegankelijk zijn voor iedereen die bij een bepaalde beslissing betrokken is en het speelveld moet voor alle deelnemers gelijk zijn. Aan al die eisen is niet gemakkelijk te voldoen. Is deliberatieve democratie niet vooral een aangelegenheid voor hoger opgeleiden (Ham & Van der Meer 2015)? En als het gaat om politieke besluitvorming of beleidsbeïnvloeding, kom je dan niet al gauw in de bekende rolverdeling terecht: de burger als consument en de overheid als provider (Dzur 2008: 36)?

Dzur erkent deze zwakheden en zoekt zoals gezegd (een deel van) de oplossing in de concrete praktijken van publieke professionals waar dagelijks collectieve besluiten over publieke kwesties worden genomen. Zulke praktijken bieden in ieder geval de mogelijkheid om sociale rechtvaardigheid, communicatie, samenwerking en reflectie in de interactie en besluitvorming te betrekken. Het zijn ook bij uitstek de plaatsen waar burgers op enige manier deelnemen aan het 'publieke leven' en weer deelgenoot kunnen worden van de publieke sfeer. Deze oorden van *middle democracy* zijn ook de plaatsen waar burgers democratische vaardigheden en houdingen kunnen opdoen en als 'waakhonden' van de democratie kunnen fungeren. Schatplichtig aan de Amerikaanse filosoof en pedagoog John Dewey, ziet Dzur er ook de uitgelezen plaatsen in om de democratie tot leven te brengen: *democracy as way of life*.

Een kwestie waar Dzur minder oog voor heeft, is de vraag naar inclusie. Wie bepaalt de orde, het programma van eisen bij deliberatieve democratie? Kortom, wie bepaalt welke spelers worden toegelaten en hoe het speelveld is ingericht? Biesta (2012) constateert dat inclusie doorgaans wordt benaderd als een proces dat van binnen naar buiten plaatsvindt, waarbij zij die erbuiten gesitueerd zijn moeten worden opgenomen door hen die er al wel binnen staan en geacht worden al

democratisch te zijn. Zij bepalen in dat geval waar degenen aan moeten voldoen die opgenomen willen worden. Biesta haalt de Franse filosoof Jacques Ranciere aan voor wie democratisering niet een proces van binnen naar buiten is, maar een claim van buiten gebaseerd op de ervaring van onrecht. Een mooi voorbeeld daarvan was onlangs in Tilburg te zien, bij een landelijk verkiezingsdebat tussen kandidaat-leden voor de Tweede Kamer, jongeren en jongerenwerkers. Ismail Ilgun de verguisde vlogger uit de Zaanse wijk Poelenburg vertelde er wat het betekent om door premier Rutte weggezet te worden als 'tuig van de richel'.



*Afbeelding 3: De Zaanse vlogger Ismail Ilgun*

Marijke Vos – voorzitter van Sociaal Werk Nederland – bericht in haar blog over het debat dat Ilgun ruiterlijk erkent fouten te hebben gemaakt. Maar hij liet ook zien wat het betekent om op te groeien in een wijk waar niemand je talenten herkent. Als side-kick eiste Ilgun volgens Vos ondertussen zijn plaats op in het debat en groeide zichtbaar in zijn rol. De politici op het podium konden niet anders dan hun waardering uitspreken. Het blog van Vos vertelt niet hoe het verder gaat. Laat het voorbeeld zien dat Ilgun wordt opgenomen in de bestaande orde, of grijpen hij, de andere jongeren en de jongerenwerkers de situatie aan om de orde te herdefiniëren, op zo'n manier dat nieuwe identiteiten en manieren van doen mogelijk worden en gezien worden? In dat laatste geval zou Ranciere over democratisering spreken: een proces dat de bestaande orde onderbreekt vanuit een plaats die niet benoemd of geformuleerd kan worden van binnenuit deze orde (Biesta 2012: 116).

### **Democratisch professionalisme 'avant la lettre'**

Alvorens in te gaan op de vraag hoe democratisch professionalisme in sociaal werk concreet vorm kan krijgen, onderneem ik eerst een kort historisch uitstapje waarin ik de vraag stel hoe intrinsiek democratisch sociaal werk is.

Een belangrijk moment in de professionalisering van het sociaal werk in Nederland vormt de periode direct na de Tweede Wereldoorlog. De professionalisering werd sterk aangewakkerd door de 'verschepping' van methoden van sociaal werk uit de Verenigde Staten. Tal van beroepskrachten, staffunctionarissen, opleiders, ambtenaren en wetenschappers die betrokken waren bij het sociaal werk – waaronder Marie Kamphuis – maakten studiereizen naar de Verenigde Staten. Ze keerden terug met nieuwe inzichten en methoden,

met name *social casework*, *social group work* en *community organization*. In de Verenigde Staten speelden deze 'klassieke' methoden van het sociaal werk op dat moment al enkele decennia een vooraanstaande rol. Bijvoorbeeld in het werk van de *Settlement House Movement*, de *Charity Organizations Societies* en in jeugdorganisaties zoals de YMCA. Leidende Amerikaanse persoonlijkheden als Jane Adams en John Dewey wezen op de betekenis voor de democratie van het bewust en meer systematisch aanbieden van 'ervaringen' in deze praktijken, zoals het betrekken van deelnemers bij de programmering, het leren dragen van verantwoordelijkheid en het samenwerken met andersdenkenden. Men werkte vanuit de gelijkwaardigheid van betrokkenen aan de oplossing van meer en minder alledaagse maatschappelijke conflicten. Er heerste een groot optimisme over de mogelijkheden die dit werk bood bij het in de praktijk brengen van democratie en het ontwikkelen van een democratische opstelling bij burgers.

Een Nederlands voorbeeld van zo'n democratische praktijk vormt de Algemene Volkshogeschool Kursus (AVK) voor mannen in de volkshogeschool van Eerbeek in 1956 (Van der Linde & Frieswijk 2013: 206-213).



Afbeelding 4: Kritisch de krant lezen, Volkshogeschool Eerbeek, 1956

Veel van de methoden die men gebruikte hadden tot doel om democratische vaardigheden te oefenen, zoals bij de 'krantbespreking', in de 'discussiegroep', het 'forum' en de 'vragenbus'. Onder democratische vaardigheden verstond men 'het bevorderen van zelfredzaamheid', 'kritisch luisteren', 'een eigen mening onder woorden brengen', 'je kunnen verplaatsen in het standpunt van de ander'. De sociaal werkers – in deze context in de rol van 'cursusleiders' – traden bij deze nieuwe vormen van groepswork vooral op als begeleiders en facilitators. Er vond discussie plaats over de voor- en nadelen van heterogeen samengestelde cursusgroepen. Veel deelnemers getuigen achteraf over de indrukken die de cursussen op hen achterlieten en die hen soms hun hele leven bijbleven. Maar niet iedereen ervoer de cursus als een verrijkende ontmoeting. Sommige cursisten gingen het 'boven de pet' en haakten af (Ibidem: 213).

Een ander aspect waarin het sociaal werk als een vorm van 'democratisch professionalisme *avant la lettre*' naar voren komt, schuilt in de opvatting over



professionalisering. Binnen het sociaal werk heeft er altijd een zekere ambivalentie ten opzichte van verdergaande professionalisering bestaan. Het expertmodel van klassieke professies zoals arts en advocaat heeft binnen het sociaal werk nooit op veel steun kunnen rekenen. Sociaal werk heeft in zekere zin altijd geworsteld met de rol van kennis, de afbakening ten opzichte van aanpalende beroepen en vormen van 'pure' professionalisering, zoals beroepsregistratie en tuchtrecht. In de jaren zestig van de vorige eeuw kwam binnen het sociaal werk de notie van het 'open beroep' op. Het was een poging om tot een bij het sociaal werk passende vorm van professionalisering te komen. De voorstanders van sociaal werk als open beroep pleitten wel voor duidelijke deskundigheidseisen aan sociaal werkers, maar ze zagen geen heil in één soort taakopvatting, met één type kennis en vaardigheid. In sociaal werk als een open beroep was ook nadrukkelijk plaats voor een waardering van de rol en positie van vrijwilligers. Daarbij golden vrijwilligers niet zozeer als 'assistenten van de professional', maar vervulden hun eigen rol, bijvoorbeeld bij de afstemming van het aanbod op cliënten of deelnemers. Het honoreren van de vrijwilligerspositie vereiste een vorm van professionalisering die er niet uitsluitend op was gericht de rechtspositie van professionals vast te leggen en hun 'expertmacht' te beschermen. Het veronderstelde ook een beroepsorganisatie waarin de professionals zich vooral richten op onderlinge ondersteuning en kritiek. In de geschiedenis van het sociaal werk zien we de kenmerken terug die Dzur beschrijft van democratisch professionalisme. De praktijken van sociaal werk vormen oorden van *middle democracy*. De cliënten, deelnemers en vrijwilligers die door de besluitvorming worden getroffen, zijn in veel gevallen ook betrokken bij het proces van besluitvorming. In die zin stellen sociaal werkers zich niet op als *task monopolists* maar als *task shares*. Ook claimen ze geen monopolie op kennis, noch naar aanpalende beroepen, noch naar hun 'publiek'. Hun deskundigheid heeft vooral betrekking op begeleiding van cliënten, deelnemers en vrijwilligers, gericht op het vergroten van hun competenties. In die zin kunnen we bij sociaal werk spreken van een vorm van democratisch professionalisme *avant la lettre*.

### **De ruimte voor democratie in hedendaags sociaal werk**

Een indicatie voor de ruimte die sociaal werkers krijgen en nemen voor democratisch professionalisme, vormt de manier waarop ze tot beslissingen komen in hun dagelijkse werk. Met een aantal collega's van Movisie heb ik in het afgelopen jaar onderzoek gedaan naar professionele besluitvorming in het sociaal werk (Spierts et al. 2017). Sociaal werkers nemen in hun dagelijkse werk veel en uiteenlopende beslissingen. Goede professionele besluitvorming is van wezenlijk belang voor de kwaliteit van de dienstverlening en de ondersteuning aan cliënten en burgers. Toch is er weinig bekend over het proces van besluitvorming van sociaal werkers. De centrale vraag in ons onderzoek luidde: Hoe verloopt professionele besluitvorming in het sociaal werk en hoe kunnen we die besluitvorming verbeteren? We onderzochten dit bij vier teams: een sociaal wijkteam (Samen DOEN) in Amsterdam, een FACT-team (Yulius) in Hendrik Ido Ambacht, een talentcentrum (Ons Welzijn) in Oss en een team stadsgeldbeheer en schuldhulpverlening (De Tussenvoorziening) in Utrecht.



Afbeelding 5: Het onderzoek 'Professionele besluitvorming in het sociaal werk'

We ontdekten dat professionele besluitvorming binnen het sociaal werk vooral een individuele aangelegenheid is. Er is wel veel overleg, bijvoorbeeld met collega's, met het team of met de teamleider, maar dat neemt niet weg dat de professional zelf besluiten neemt over zaken die direct het contact met de cliënt, deelnemer of vrijwilliger betreffen. Ook de casuïstiekbespreking in het teamoverleg leidt zelden tot 'teambesluitvorming' over de wijze van handelen. De 'waan van de dag' speelt een belangrijke rol in professionele besluitvorming. Dat wil echter niet zeggen dat sociale professionals niet serieus, integer en zorgvuldig te werk gaan. Vier bevindingen uit het onderzoek vallen op, zaken die ook cruciaal zijn bij het bepalen van de ruimte voor democratisch sociaal werk.

*Afwegen* – Professionals geven aan dat ze hun beslissingen veelal intuïtief en op gevoel nemen. Bij doorvragen blijken (ervarings)kennis, argumentatie en afweging wel degelijk een grote rol te spelen. Zo wegen ze voortdurend verschillende waarden, belangen en 'kennisbronnen' af, zoals die van cliënten, van hun maatschappelijke opdracht en van hun eigen beroep. 'Deliberatie' stamt af van het Latijnse *de (af) libra* (weegschaal) en betekent dus letterlijk 'afwegen'. Dat kenmerk van 'deliberatieve democratie' is dus volop aanwezig in het vakmanschap van sociaal werkers. Sociale professionals ervaren besluitvorming nadrukkelijk als een 'worsteling' en een 'zoektocht'. Maar het beschrijven van hun werk als een continue afweging van verschillende factoren en actoren voelt voor hen ook nadrukkelijk als een vorm van erkenning.

*Expliciteren en delen* – Op dit moment gebeurt het afwegen van verschillende waarden, belangen en kennisbronnen vaak impliciet. De factor tijd maakt dat sociale professionals er onvoldoende aan toekomen dat te expliciteren en te delen met collega's, de organisatie of de buitenwacht. Dat kan binnen een team niet alleen leiden tot willekeur in de manier waarop cliënten of deelnemers benaderd worden, maar betekent ook een gemiste kans om het democratische gehalte van



het werk te verwoorden en te verantwoorden naar de buitenwacht. Naar aanleiding van het onderzoek concluderen sommige professionals dat het zinvol kan zijn om af en toe een *time out* te nemen om een bepaalde beslissing beter te overdenken. Anderen zien het belang ervan in om veel vaker te expliciteren wat je doet. Je voelt je dan ook sterker staan in de besluiten die je neemt. Kortom, om de kwaliteit van het interpreteren en afwegen – de kern van het vakmanschap – door sociale professionals te verbeteren, moet de zoektocht nadrukkelijker onderwerp van professioneel beraad zijn.

*Visie ontwikkelen* – In het onderzoek hebben we vastgesteld dat er noch in de teams, noch tussen de verschillende niveaus binnen de organisaties werk wordt gemaakt van het ontwikkelen van een visie. Sociaal werkers geven weliswaar aan dat (de voorkeuren van) cliënten en deelnemers niet alleen een belangrijke rol spelen in hun afweging, maar dat ze ook letterlijk een stem hebben in de besluitvorming. Echter, van een samenhangende visie op de plaats van het werk tegen de achtergrond van de eerder geschetste verbouwing van de verzorgingsstaat en de polarisatie in de samenleving, is geen sprake. Voor democratisch sociaal werk is het belangrijk dat sociale professionals een eigen verhaal ontwikkelen over wie ze zijn en willen zijn. Een opstelling en profilering als ‘democratische professionals’ kan daarbij behulpzaam zijn.

*Sociaal werkers als vertolkers* – Door de decentralisaties en transities is het politieke krachtenveld waarbinnen sociaal werk zich beweegt, uitgesprokener en pregnanter aanwezig. Sociale professionals bewegen zich tussen verschillende systemen en verhalen. Ze treden als het ware op als ‘vertolkers’ en ‘vertalers’ tussen de verhalen van cliënten, beleidsmakers, managers en wetenschappers. Het vraagt van sociale professionals niet alleen om de ontwikkeling van een visie, maar ook om het aanscherpen van hun strategische vakbekwaamheid en het lef om zich uit te spreken over wat ze zien in de praktijk en hoe het beleid daarin doorwerkt. Cruciaal daarbij is dat management en teams binnen organisaties meer het gesprek met elkaar zoeken. Dat ze gezamenlijk een structuur ontwikkelen waarin lerende teams en lerende professionals een vanzelfsprekendheid vormen.

### **Improviserende street level democrats**

In vergelijking met de beroepen die Dzur heeft onderzocht – rechters, medici en journalisten – is de realiteit waar sociaal werkers mee te maken hebben niet minder complex. De situaties waarin sociaal werkers opereren zijn vaak rommelig, onoverzichtelijk, onvoorspelbaar en vol met conflictstof. De Amerikaanse politicologen Laws en Forester (2015) typeren professionals die onder zulke omstandigheden moeten werken als *street level democrats*.<sup>1</sup> Zij hebben zich daarbij laten inspireren door *Street-level bureaucracy*, de klassieker van Michael Lipsky uit 1980. Lipsky beschrijft de ambiguïteit die zo kenmerkend is voor stedelijke planning en sociaal beleid. Publieke professionals worden geacht de doelen van stedelijke planning en sociaal beleid in het dagelijkse contact met burgers te realiseren. Mede

---

<sup>1</sup> Hun boek met de titel *Conflict, Impovisation, Governance. Street Level Practices for Urban Democracy* bevat diepgravende interviews met een 15-tal Nederlandse publieke professionals, waaronder enkele sociaal werkers.

vanwege de continue veranderingen die optreden in de situatie van zowel burgers als de politieke omgeving, is dat geen gemakkelijke opgave. Het gaat gepaard met tal van dilemma's. Laws en Forester laten zien hoe de spanningen 'tussen straat en staat' in de afgelopen 35 jaar alleen maar zijn toegenomen. De *street level democrats* die ze hebben geïnterviewd vertellen hoe ze onder zulke omstandigheden proberen praktisch vorm te geven aan democratie op straatniveau.

Wat betekent dit voor sociaal werkers? Ik sta wat uitgebreider stil bij een kwestie die sociaal werkers dag in dag uit ervaren: de polarisatie in de samenleving. Veel burgers zijn boos, voelen zich bedreigd of bezorgd. Sociaal werkers krijgen te maken met onverdraagzaamheid, asociaal gedrag of mensen die zich terugtrekken. Hoe kunnen sociaal werkers zich in zulke situaties opstellen? Evelien Tonkens (2017) pleit ervoor dat sociaal werkers nadrukkelijker stelling nemen. De 'boze witte burger' komt volgens Tonkens voortdurend aan het woord in de media en vindt ook steeds vaker gehoor bij politici en bestuurders. Sociaal werkers zouden daarom in haar ogen de aandacht vooral moeten verplaatsen naar gemarginaliseerde en gestigmatiseerde burgers, waartoe zij met name moslimmedeburgers en nieuwkomers rekent.

Maar de vraag is of dat de polarisatie juist niet verder voedt. Als democratische professionals nemen sociaal werkers geen vooringenomen standpunt in. Dat wil niet zeggen dat sociaal werkers geen stelling nemen. 'Opkomen voor het zwakste belang', 'inclusie' en 'pluralisme' zijn immers kernwaarden van sociaal werk. Waaruit bestaat het repertoire waarmee sociaal werkers de polarisatie te lijf kunnen en ze de kernwaarden van het vak kunnen realiseren?

Wie in een bepaalde maatschappelijke kwestie het zwakste belang vertegenwoordigt, staat niet altijd op voorhand vast. Het bepalen daarvan is lastig werk en dwingt de sociaal werker tot voortdurend onderzoek. Dat vormt een eerste belangrijk onderdeel van zijn repertoire. Dat bleek bijvoorbeeld bij onderzoek dat ik heb verricht naar de vestiging van een drugsgebruikersruimte in Den Haag (Spierts 2014: 213-216). De situatie in de Haagse Schilderswijk liep behoorlijk uit de hand. De ME moest er tot driemaal toe aan te pas komen. Sociaal werkers zaten in een spagaat tussen gemeente en bewoners, maar ook tussen groepen bewoners onderling. Er waren ouders met drugsverslaafde kinderen, ouders waarvan de kinderen in de buurt van die gebruikersruimte speelden en natuurlijk de drugsverslaafden zelf. Wiens partij sociaal werkers in zo'n situatie kiezen, is niet evident.

Het voorbeeld laat zien hoe sociaal werkers te maken krijgen met conflicterende waarden en belangen. De kernwaarden van het beroep kunnen dan wel een ankerpunt bieden, maar vormen niet automatisch een leidraad voor het handelen. Bij conflicten en conflicterende waarden gaat het juist om een pragmatische zoektocht naar waarden, het ontstaan of ontwikkelen van waarden tijdens de activiteit of gedurende het handelen zelf.

Een tweede kenmerk van het repertoire van sociaal werkers bestaat uit het bieden van ruimte aan verschillende stemmen. Eerder typeerde ik inclusie en pluraliteit al als de achilleshiel van deliberatieve democratie en democratisch professionalisme. De verdenking aan het adres van deliberatieve democratie is dat het een veelheid aan stemmen van effectieve deelname aan democratische politiek

uitsluit. Young (in Biesta 2012) maakt een onderscheid tussen twee vormen van uitsluiting. Bij externe uitsluiting worden mensen daadwerkelijk buiten het proces van discussie en besluitvorming gehouden. Bij interne uitsluiting zijn mensen wel formeel toegelaten tot besluitvormingsprocessen, maar hebben ze het idee dat hun claims niet serieus worden genomen en dat ze niet met respect worden behandeld.

Sociaal werkers hebben een belangrijke opdracht om vormen van uitsluiting tegen te gaan. Dat doen ze door zich in de lotgevallen van mensen te verdiepen, hun vertrouwen te winnen en als 'ventiel' te dienen, bijvoorbeeld door mensen de mogelijkheid te bieden om stoom af te blazen. Young benoemt drie manieren om respect, inclusie en pluraliteit te bevorderen, die ook voor sociaal werkers behulpzaam zijn (Biesta 2012: 111-112). Op de eerste plaats door rituelen rond groeten of publieke erkenning in te voeren, waardoor degenen die een conflict hebben, anderen herkennen als deelnemers aan de discussie. Op de tweede plaats door verschillende 'retorische vormen' toe te laten. Argumenten hebben altijd een retorische vorm, waarmee ze een specifieke stijl en toon krijgen. Op inclusie gerichte communicatie laat ruimte voor verschillende uitingsvormen in plaats van rationele argumenten los te koppelen van de retorische vorm. Het vertellen van verhalen vormt een derde mogelijkheid om begrip te creëren bij leden van een politieke gemeenschap die verschillende ervaringen hebben met en ideeën hebben over wat belangrijk is. De gemeenschap kan van iedereen iets leren over de samenleving en iedereen is behept met vooroordelen of heeft beperkte kennis van sommige aspecten van de sociale of natuurlijke wereld. Dat geldt uiteraard ook voor sociaal werkers. Door de relativiteit van hun eigen gelijk te erkennen, zonder in relativisme te vervallen, kunnen zij democratie 'voorleven'.

Bij het derde kenmerk van hun repertoire brengen sociaal werkers zichzelf nadrukkelijker in het spel. Democratie gaat over strijd, en tegenspraak of conflict is daar een onderdeel van. Sociaal werkers bieden ruimte aan verschillende standpunten, maar vragen ook door. Zijn 'boze, witte burgers' vooral tegen migranten gekant, welke rol spelen bezuinigingen op de zorg in hun oordeel, of hun sociale positie? Werken die verschillende zaken op elkaar in, en hoe dan? Hebben mensen het gevoel dat hun leven in de achteruit staat?

Democratische sociaal werkers laten verschillende waarden en meningen botsen, zodat ze niet onder tafel verdwijnen. Dat vergt een subtiel spel van loven, bieden en verleiden. Sociaal werkers hanteren een rijk arsenaal aan (ped)agogische strategieën, variërend van sanctioneren en belonen, tot deugden prediken en het verleiden tot ander gedrag (Hojtink 2006; Kooijmans 2016).

Welke omstandigheden treffen sociaal werkers aan, wanneer ze dit repertoire willen toepassen? Sociaal werkers hebben te maken met een toename van complexiteit, diversiteit en conflict in het sociale domein. Dat maakt dat geprefabriceerde of *one size fits all*-oplossingen niet werken. Sociaal werk vraagt om voortdurend 'kalibreren', het afstemmen op het lokale, op het hier en nu (Mol 2006; Spierts 2014). Hoe meer sociaal werk zich verplaatst van de spreekkamer naar de straat, hoe meer onvoorziene factoren meespelen en hoe groter de rol van improvisatie. Over improviseren bestaan de nodige misverstanden. Het betekent niet dat sociaal werkers zo maar 'voor de vuist weg' kunnen handelen. *You can't*

*improvise on nothing man; you've gotta improvise on something*, aldus de Amerikaanse contrabassist en jazzlegende Charles Mingus.



Afbeelding 6: Charles Mingus (1922-1979)

Zoals de geïmproviseerde muziek niet zonder gedegen voorbereiding en reflectie kan, volgt ook de improvisatie in het sociaal werk geen simpele regels. De praktijk ontwikkelt zich door *trial and error*, verrassingen, verkeerde stappen, vergissingen, puzzels, tastende bewegingen en laatste wanhopige pogingen. Maar altijd met hoofd, hart en handen: vanuit een op kennis gebaseerde visie, met gebruik van sociale verbeelding en altijd op zoek naar informele, creatieve momenten voor samenwerking (Laws & Forester 2015).

### Tot slot

Dit pleidooi voor 'democratisch sociaal werk' is geen oproep aan sociaal werkers om hun werk rigoureuus anders in te richten. Het is eerder een poging om woorden te geven aan wat sociaal werkers dag in dag uit doen. De taal van 'democratisch sociaal werk' is een taal die de complexiteit van het werk meer recht doet dan de bleke beleidstaal die in transitie en transformaties de overhand heeft. Het is een taal die behulpzaam kan zijn bij het verwoorden en verantwoorden van wat als kern van het vak sociaal werker beschouwd kan worden. Door alledaagse democratie tot substantieel onderwerp van professioneel beraad te maken, kunnen sociaal werkers de rijkheid van die taal nader verkennen en uitdiepen.

De Marie Kamphuis Lezing 2017 is in verkorte vorm uitgesproken tijdens de 'Dag van de Sociaal Werker' op 15 maart 2017 in Ede. Met dank aan Marcel Ham, Marc Hoijsink en Maïke Kooijmans voor opmerkingen en suggesties.

## Bronnen

- Biesta, G. (2012). *Goed onderwijs en de cultuur van het meten. Ethiek, politiek en democratie*. Den Haag: Boom Lemma.
- Dzur, A. (2008). *Democratic Professionalism: Citizen Participation and the Reconstruction of Professional Ethics, Identity and Practice*. Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Gulikers, H. (2016). *Sociaal verantwoord. Betekenisvolle, leerzame en democratische verantwoording van sociaal werk*. Utrecht: Universiteit van Humanistiek.
- Ham, M. & Meer, J. van der (2015). *De ondernemende burger. De woelige wereld van lokale initiatieven*. Utrecht: Movisie.
- Hojtink, M. (2006). Teruggeworpen op jezelf in het welzijnswerk. In: Tonkens, E., Uitermark, J. & Ham, M. (red.), *Handboek moraliseren. Burgerschap en ongedeelde moraal*. Amsterdam: Van Genneep.
- Kamphuis, M. (1948). Het Amerikaanse Social Casework. In: *Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk* 2(6), 81-85.
- Kooijmans, M. (2016). *Talent van de straat. Hoe je jongeren kunt verleiden uit de criminaliteit te blijven*. Amsterdam: Van Genneep.
- Kremer, M. (2016). *Een verbindende verzorgingsstaat*. Oratie. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Laws, D. & Forester, J. (2015). *Conflict, Improvisation, Governance. Street Level Practices for Urban Democracy*. New York & London: Routledge.
- Linde, M. van der & Frieswijk, J. (2013). *De Volkshogeschool in Nederland, 1925-2010*. Hilversum: Verloren.
- Mol, A. (2006). *De logica van het zorgen. Actieve patiënten en de grenzen van het kiezen*. Amsterdam: Van Genneep.
- Spierts, M. (2014). *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals*. Amsterdam: Van Genneep.
- Spierts, M., Pelt, M. van, Rest, E. van & Verweij, S. (2017). *Visie en vakbekwaamheid maken het verschil. Over professionele besluitvorming in het sociaal werk*. Utrecht: Movisie.
- Timmerman, G. & Baart, A. (2016). Echte huisarts heeft 'praktische wijsheid'. In: *Medisch Contact* 46 (17 november 2016), 22-25.
- Tonkens, E. (2017). Nieuwe overbruggende solidariteit. Het sociale antwoord op populistten. In: *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken* 110(1), 8-11.
- Vos, M. (2017). *Luister naar het tuig*. <https://www.sociaalwerk nederland.nl/actueel/blog-voorzitter?id=317>. Geraadpleegd op 2 maart 2017.

## Over de auteur

Marcel Spierts is zelfstandig onderzoeker en publicist op het gebied van sociaal werk, educatie en cultuur. Hij werkte lang als docent en onderzoeker aan de Haagse Hogeschool en de Hogeschool van Amsterdam. Bij de laatste was hij verantwoordelijk voor de oprichting van *Youth Spot*, het onderzoeks- en praktijkcentrum voor jongerenwerk. Gedurende vijftien jaar maakte Spierts deel uit van de redactie van het *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*. In 2014 promoveerde hij op de professionalisering van sociaal-culturele beroepen, zoals jongerenwerkers, vormingswerkers en opbouwwerkers. Hiervoor ontving hij de *De*

*la Courtprijs 2015* van de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW). Spierts is lid van de Raad van Toezicht van het Haags Historisch Museum en Museum de Gevangendoor. Voor meer info: marcelspierts.nl

### Over de Marie Kamphuis Stichting

Met het stimuleren van de uitwisseling tussen theorie en praktijk van het maatschappelijk werk wil de Marie Kamphuis Stichting (MKS) een schakel zijn tussen het werkveld en de wetenschap. Daarnaast wil de MKS wetenschappelijk onderwijs in en onderzoek naar het maatschappelijk werk bevorderen. De MKS organiseert verschillende activiteiten. Zo wordt bijvoorbeeld de bijzondere leerstoel 'Grondslagen van het Maatschappelijk Werk' door de MKS in stand gehouden, organiseert de MKS elke twee jaar een Marie Kamphuis Lezing en wordt eveneens één keer per twee jaar de Marie Kamphuis Prijs uitgereikt aan een persoon of instelling die een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan de uitwisseling van praktijk en wetenschap op het terrein van het maatschappelijk werk. Daarnaast wil de MKS bevorderen dat de rijke geschiedenis van het maatschappelijk werk wordt beheerd en gedocumenteerd. Op 29 september 1999 is daarom het Marie Kamphuis Archief opgericht. Het Marie Kamphuis Archief verzamelt en ontsluit materiaal met betrekking tot de geschiedenis van het maatschappelijk werk in Nederland.

### Over de Marie Kamphuis Lezing

De Marie Kamphuis Stichting organiseert elke twee jaar de Marie Kamphuis Lezing over een onderwerp op het snijvlak van maatschappelijk werk en maatschappelijke ontwikkelingen. Daartoe worden inspirerende sprekers uitgenodigd die vanuit een specifieke invalshoek het professioneel maatschappelijk werk in een breder kader plaatsen. De MKS Lezing beoogt tevens verschillende groepen die beroepsmatig betrokken zijn bij de ontwikkeling van het maatschappelijk werk met elkaar in contact te brengen. De eerste lezing vond plaats in 1999, het jaar waarin de oudste school voor maatschappelijk werk 100 jaar bestond. Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum heeft de lezing tot en met 2009 in boekvorm gepubliceerd, en ook het tijdschrift *Maatwerk* besteedt aandacht aan de lezing.

- 2015 Lisbeth Verharen - Gezond met Sociaal Werk
- 2013 Lies Schilder - De maatschappelijk werker als gezagsdrager - In een wereld die roept om burgerkracht
- 2011 Tine Van Regenmortel - Lexicon van empowerment
- 2009 Lia van Doorn - Maatschappelijk dienstverleners in een veranderende samenleving
- 2007 Peter Marsh - Developing an enquiring social work practice
- 2005 Rob van Pagée en Jan van Lieshout - Eigen kracht, de slijtvastheid van zelfbeschikking
- 2003 Eileen Munro - Formal risk assessment instruments or intuitive knowledge?
- 2001 Jan Willem Duyvendak - Maatschappelijk (opbouw)werk?
- 1999 Walter Lorenz - Facing up to history