



**Universiteit Utrecht**

# **De positie van de schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs**

*Kwalitatief onderzoek naar het functioneren van  
een professional in zijn krachtenveld*

---

**Auteur:** Suzanne Haring  
**Begeleider:** Aline Bos MSc  
**Universiteit:** Utrecht

**Studentnummer:** 3380378  
**Bachelorscriptie:** Publiek Management  
**Departement:** Bestuurs- en Organiseringswetenschap

---

## **Voorwoord**

Hier voor u ligt het resultaat van een aantal maanden hard werken. Maanden waarin heel veel internetsites zijn afgespeurd, boeken zijn gelezen, heel veel woorden getypt en weer geschrappt zijn en vele uren zijn gereisd om zoveel mogelijk respondenten te spreken. Nu mijn bachelorscriptie volledig is afgerond, kan ik zeggen dat ik trots ben op het resultaat. Zowel op mijn werkzaamheden als junioronderzoeker, maar voornamelijk als manager van mijn eigen onderzoeksproject. Zo heb ik veel geleerd van de inhoud van mijn bachelorscriptie, maar nog meer van het proces van wetenschappelijk onderzoek doen.

Bij de keuze van het onderwerp van dit onderzoek binnen het vak Publiek Management ben ik uitgegaan van mijn interesse naar de zorg en het onderwijs. Specifiek spreekt bestuurlijke invloed op de ontwikkeling van kinderen mij sterk aan. Het onderwerp waar ik op ben uitgekomen is het beroep van de schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs. Door kinderen te helpen op jonge leeftijd wordt er geïnvesteerd in hun toekomst en wordt het ontstaan van grotere problemen voorkomen.

De interesse die ik voor het onderwerp van schoolmaatschappelijk werk heb, werd tijdens mijn onderzoek steeds groter. Dit kwam voornamelijk door het enthousiasme waarmee mijn respondenten hun werk uitvoeren. Graag wil ik daarom alle respondenten bedanken voor de medewerking aan mijn onderzoek. Vervolgens wil ik mijn begeleider Aline Bos bedanken voor de constante kritische blik. Ten slotte bedank ik mijn medestudenten, in het bijzonder Roosje van Ochten en Karin ter Horst, voor alle feedback en ondersteuning tijdens dit lange proces.

Suzanne Haring  
Utrecht, april 2011

## Managementsamenvatting

De rol van de professional is in de huidige samenleving aan verandering onderhevig. Het tijdperk van toetsing en wantrouwen is aangebroken. De burger wordt mondiger en de overheid veeleisender. Elke stap van de professional wordt gecontroleerd en moet worden verantwoord. Ook moet er steeds meer worden samengewerkt, waardoor er meer druk wordt gelegd op controle en verantwoording naar partners.

De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) erkent de effecten van de veranderingen in de maatschappij voor de professie maatschappelijk werk. In de Nederlandse samenleving heeft de maatschappelijk werker een belangrijke positie in het basisonderwijs. De schoolmaatschappelijk werker legt de nadruk op het welzijn van de leerlingen. Aangezien het beroep van de schoolmaatschappelijk werker op verschillende wijze uitgevoerd wordt, is het interessant te onderzoeken wat de verschillen en overeenkomsten zijn met betrekking tot de partijen waar de schoolmaatschappelijk werker mee te maken krijgt. Hoe wordt er onder andere omgegaan met de verwachtingen van school, de normen vanuit de beroepsvereniging, de regelgeving van de organisatie en de vragen van de ouder. Oftewel, hoe ziet het krachtenveld rondom de schoolmaatschappelijk werker eruit? De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

*Wat is het krachtenveld waarin een professional met een maatschappelijke taak zich bevindt en hoe geeft hij hieraan vorm tijdens zijn werkzaamheden?*

Door middel van verschillende theorieën over de kenmerken van een professional wordt geconcludeerd dat een schoolmaatschappelijk werker bestempeld kan worden als professional. Door de aard van hun werkzaamheden bevinden professionals met een maatschappelijke taak zich in een sociaal krachtenveld dat bestaat uit verschillende actoren. De kwetsbaarheid die met het beroep gepaard gaat, wordt gecreëerd door invloed van onder andere de overheid, waarden vanuit de professie en invloed van de klant.

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van interviews en een documentenstudie. De respondentenselectie is binnen dit onderzoek voornamelijk gericht op schoolmaatschappelijk werkers in het basisonderwijs. Deze kunnen namelijk zelf het beste aangeven met welke partijen zij allemaal te maken hebben tijdens hun werkzaamheden en hoe zij hieraan vormgeven. Vervolgens zijn er interviews gevoerd met drie deskundigen met betrekking tot het schoolmaatschappelijk werk, zodat de algemene tendens in beeld kon worden gebracht. Uit de interviews is naar voren gekomen dat het vertrouwen van de school, de organisatie en de ouder de kern vormen van de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk werker.

Samengevat wordt gesteld dat een professional met een maatschappelijke taak vatbaar is voor kritiek. Om zichzelf een plek te geven in het krachtenveld waarin hij zich bevindt, moet hij bewust zijn van de positie die hij bekleedt. Afhankelijk van de vormgeving van zijn beroep krijgt hij te maken met verschillende partijen die hij allen verschillend moet benaderen. Om zich staande te houden in het krachtenveld zal hij zijn positie moeten bewaken en afbakenen. In de alledaagse praktijk betekent dit dat hij constant zal moeten verwoorden wie hij is, maar voornamelijk laten zien wat hij kan betekenen in het samenwerkingsproces.

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Inleiding</b>	<b>blz. 6</b>
1.1 Probleemstelling	
1.2 Doelstelling	
1.3 Vraagstelling	
1.4 Verwachting	
1.5 Relevantie	
1.6 Leeswijzer	
<b>2. Context</b>	<b>blz. 11</b>
2.1 Maatschappelijk werker	
2.2 Landelijke ontwikkelingen	
2.3 Belangenverenigingen	
<b>3. Theoretisch kader</b>	<b>blz. 13</b>
3.1 Professionals	
3.2 Maatschappelijke taak	
3.3 Krachtenveld	
3.4 Beantwoording theoretische deelvragen	
3.5 Verwachting	
<b>4. Methoden en Technieken</b>	<b>blz. 24</b>
4.1 Wetenschapsfilosofisch perspectief	
4.2 Onderzoeksmethoden	
4.3 Respondenten	
4.4 Operationalisatie	
4.5 Data-analyse	
4.6 Betrouwbaarheid en validiteit	
4.7 Verwachting	
<b>5. Bevindingen</b>	<b>blz. 31</b>
5.1 Het schoolmaatschappelijk werk: een breed beroep	
5.2 Werkzaamheden schoolmaatschappelijk werker	
5.3 De 'school' maatschappelijk werker	
5.4 In dienst van	
5.5 De klant: ouder of kind?	
5.6 De maatschappelijk werker	
5.7 Het uitvoeren van een maatschappelijke taak	
5.8 Het is een kwestie van vertrouwen!	
5.9 Beantwoording empirische deelvragen	
5.10 Verwachting	
<b>6. Conclusie</b>	<b>blz. 45</b>
6.1 Invulling beroep schoolmaatschappelijk werker	
6.2 Het gehele krachtenveld betrekken	

6.3 Een blik op de toekomst

**7. Reflectie**

**blz. 47**

7.1 Discussie

7.2 Wetenschappelijk debat

7.3 Maatschappelijk debat

7.4 Vervolgonderzoek

**Literatuur**

**blz. 49**

**Bijlagen**

**blz. 52**

Bijlage I – Wetenschapsfilosofisch perspectief

Bijlage II – Topiclijst interviews

Bijlage III – Respondentenlijst

Bijlage IV - Codeboom

## 1. Inleiding

### *Meer samenwerking in de samenleving*

De rol van de professional is in de huidige samenleving aan verandering onderhevig. Het tijdperk waarin de burger het volste vertrouwen had in de arts, rechter of onderwijzer is voorbij en het tijdperk van toetsing en wantrouwen is aangebroken. De burger wordt mondiger en de overheid veeleisender. Elke stap van de professional wordt gecontroleerd en moet worden verantwoord. Er wordt zelfs gesproken over de 'gevangen professional' (Buitink, 2003). Hieruit komt naar voren dat de professional zich in een moeilijke positie bevindt en zijn werkwijze zal moeten aanpassen. Hoe verloopt deze verandering en welke effecten heeft dit voor de uitvoering van zijn taken?

In Nederland is er veel gebeurd waardoor het 'eerbiedwaardige' karakter van de professional steeds meer afneemt. De Raad voor het Vrije Beroep heeft zijn zorgen uitgesproken over het veranderende imago van de professional (Arts et al., 2001, p. 8). In de welzijns wereld is er sprake geweest van verschillende ontwikkelingen die hebben gezorgd voor een verandering in de werkzaamheden van de professional. Ten eerste wordt er anders tegen de professional aangekeken, waardoor het onderscheid tussen de maatschappijdienende professional en de op winst gerichte zakenman steeds kleiner wordt. Vervolgens krijgen de overheid en de bedrijfsweld steeds meer macht, waardoor onder andere artsen, rechters en docenten steeds meer opzij worden geduwd. Ten slotte moet er steeds meer worden samengewerkt, waardoor er meer druk wordt gelegd op controle en verantwoording naar partners (Arts et al., 2001, p. 14). Maatschappelijke veranderingen die in de huidige Nederlandse samenleving plaatsvinden, hebben dus veel invloed op professies (Arts et al., 2001, p. 157).

### *De maatschappelijk werker als samenwerkingspartner*

Jens (1972, p.17) beschrijft dat met het uitvoeren van een maatschappelijk opdracht, professies niet volledig uit kunnen gaan van het ontvangen van aanzien en vertrouwen. Het krijgen van kritiek heeft volgens Jens voornamelijk te maken met het feit dat de professies te sterk zijn gericht op hun eigen taken en weinig aandacht schenken aan de behoeften en verwachtingen van de maatschappij. Een professie die sterk wordt beïnvloed door eerder benoemde veranderingen, verwachtingen en eisen en daarom representatief is voor dit vraagstuk, is die van het maatschappelijk werk. Aangezien dit beroep wordt uitgevoerd binnen maatschappelijke instituties geeft men belastinggeld uit aan de werkzaamheden. Dit heeft als logisch gevolg dat er een grote mate van transparantie en verantwoordelijkheid bij het werk komt kijken wat het uitvoeren van de werkzaamheden sterk beïnvloedt en verandert (Schillemans et al, 2011, p. 9). Jens (1972, p. 18) geeft vervolgens aan dat de maatschappelijk werker een werknemer is waarbij hij opdrachten moet aanvaarden en verantwoording moet afleggen. Hierbij vindt afstemming plaats met de werkgever en collega's en wordt de bewegingsvrijheid ingeperkt door regels. Hierom kan er gesteld worden dat het noodzakelijk is een organisatorische vorm te vinden waarin de autonomie van de maatschappelijk werker de ruimte krijgt.

De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) erkent de effecten van de veranderingen in de maatschappij voor de professie. Deze beroepsvereniging legt de nadruk op het steeds meer moeten samenwerken met andere professionals (NVMW, 2010, p. 5). In deze samenwerking met andere beroepsgroepen moet

echter vastgehouden worden aan de Beroepscode die is opgesteld door de NVMW. Deze dient als leidraad voor de werkzaamheden. Vervolgens moet de maatschappelijk werker een balans zien te vinden tussen de wettelijk vastgelegde normen en regels, maatschappelijke en persoonlijke normen en waarden en de normen en waarden van de organisatie waarin hij werkzaam is (NVMW, 2010, p. 7). Het vinden van deze balans wordt echter steeds meer op de proef gesteld wanneer er een intensievere samenwerking met andere beroepsgroepen is.

### *De schoolmaatschappelijk werker*

In de Nederlandse samenleving heeft de maatschappelijk werker een belangrijke positie in het basisonderwijs. De schoolmaatschappelijk werker legt de nadruk op het welzijn van de leerlingen, aangezien kinderen beter presteren op school wanneer zij weinig tot geen zorgen hebben (Marlispraktijk, 2011). Om deze situatie te creëren is het beroep van schoolmaatschappelijk werkers ontwikkeld, wat op verschillende wijzen georganiseerd kan worden. Tijdens een congres van schoolmaatschappelijk werkers werd duidelijk dat door de ontwikkelingen in de praktijk het tijd wordt voor een positiebepaling. Zo werd er tijdens het congres onder andere het gevaar genoemd dat de schoolmaatschappelijk werker overall verantwoordelijk voor wordt gemaakt. Onder deze maatschappelijk betrokken professionals leeft dus sterk de lastige taak om daadwerkelijk te bepalen wat de taken zijn en hoe deze worden vormgegeven (Wisselwerking, 2006).

In het beroep van schoolmaatschappelijk werk wordt er steeds meer nadruk gelegd op samenwerking met vele andere organisaties. Dit gebeurt onder andere door de huidige ontwikkelingen rondom de oprichting van Zorg- en Adviesteams (ZAT's). Deze komen voort uit de samenwerking tussen zorgprofessionals en scholen en zorgen voor het vroeg signaleren en bespreken van complexe problemen en schakelen vervolgens passende hulp in. Wanneer een school geen gebruik maakt van een ZAT is er sprake van een schoolmaatschappelijk werker die de school wekelijks bezoekt of die in dienst is van de school. Aangezien het beroep van de schoolmaatschappelijk werker op verschillende wijze uitgevoerd wordt, is het interessant te onderzoeken wat de verschillen en overeenkomsten zijn met betrekking tot de partijen waar de schoolmaatschappelijk werker mee te maken krijgt. Hoe wordt er onder andere omgegaan met de verwachtingen van school, de normen vanuit de beroepsgroep, de regelgeving vanuit de organisatie en de vragen van de ouder? Oftewel, hoe ziet het krachtenveld rondom de schoolmaatschappelijk werker eruit?

### **1.1 Probleemstelling**

Het wordt de professional in de huidige samenleving niet makkelijk gemaakt. Er wordt aan hem getrokken, hij wordt in hokjes geduwd, hij moet constant verantwoording afleggen aan verschillende belanghebbenden, oftewel een 'gevangen professional' (Buitink, 2003). Wanneer een professional een maatschappelijke taak uitvoert, moet hij rekening houden met de eisen en verwachtingen die daar bij komen kijken. De schoolmaatschappelijk werker moet naar aanleiding van zijn maatschappelijke taak zich staande houden tussen de verschillende factoren die op zijn werk van invloed zijn.

Het krachtenveld dat wordt gecreëerd rondom de schoolmaatschappelijk werker, komt volgens de NVMW voornamelijk tot stand door de dynamiek die heerst in de maatschappij. *"Aangezien het beroep niet geheel belangeloos bestaat, kan het ingeklemd raken tussen tegenstrijdige krachten en waarden"* (NVMW, 1996, p. 12). De schoolmaatschappelijk werker moet zich bewust zijn van zijn eigen verantwoordelijkheden

en die naar de samenleving toe en moet zijn handelen naar beide richtingen kunnen rechtvaardigen. Om bewustwording te creëren moet hij beschikken over een totaalschets van het krachtenveld en hoe deze van invloed kunnen zijn op zijn werkzaamheden.

## **1.2 Doelstelling**

Naar aanleiding van de beschreven tegenstrijdige krachten en waarden, luidt de doelstelling van dit onderzoek: "De professional met een maatschappelijke taak bewust maken van de verschillende partijen waarmee hij te maken krijgt en de invloed die zij op het werk kunnen uitoefenen." De veranderingen in het beroep van de professional hebben er toe geleid dat vele onderzoeken uitgevoerd zijn naar aanleiding van de werkzaamheden en de positie van de professional. Arts et al. (2001, p. 24) is echter van mening dat de meeste onderzoeksvragen te simpel zijn gesteld en te weinig waarde hechten aan de complexiteit van de professie. Hij beschrijft dat "(...) *professies immers niet in een maatschappelijk vacuüm worden beoefend maar zijn ingebed in een sociaal krachtenveld, dat grenzen stelt aan hun aard, vorm en resultaat*". Een onderzoek naar de werkzaamheden en de werkwijze van een professional moet daarom onder andere een analyse bevatten van de kracht van de omgeving op de professional. Volgens Arts et al. (2001, p. 24) is het onmogelijk om de huidige professional in kaart te brengen, zonder waarde te hechten aan de organisatorische context waarin de professional zich bevindt. De vraag die bij deze doelstelling aansluit zal hieronder worden weergegeven.

## **1.3 Vraagstelling**

### 1.3.1 Hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek die uit bovenstaande doelstelling voortkomt, luidt:

*Wat is het krachtenveld waarin een professional met een maatschappelijke taak zich bevindt en hoe geeft hij hieraan vorm tijdens zijn werkzaamheden?*

In deze hoofdvraag komen verschillende begrippen voor die op basis van theorie en praktijk aan elkaar gekoppeld worden. Zodoende zal door middel van theoretische en empirische data antwoord worden gegeven op de hoofdvraag.

### 1.3.2 Deelvragen

De volgende deelvragen worden gesteld om bovenstaande hoofdvraag te beantwoorden:

Theoretische deelvragen:

- 1. Wat is de positie van een professional met een maatschappelijke taak?*
- 2. Hoe wordt het krachtenveld rondom een professional met een maatschappelijke taak vormgegeven?*
- 3. Welke invloeden heeft het krachtenveld op de werkzaamheden van een professional met een maatschappelijke taak?*

Empirische deelvragen:

- 4. Wat is de positie van een schoolmaatschappelijk werker?*
- 5. Hoe wordt het krachtenveld rondom een schoolmaatschappelijk werker vormgegeven?*



## 6. *Welke invloeden heeft het krachtenveld op de werkzaamheden van een schoolmaatschappelijk werker?*

Door middel van deze deelvragen komen de verschillende aspecten van de professional aan bod, specifiek gericht op de schoolmaatschappelijk werker. In de deelvragen is een onderscheid gemaakt tussen theoretische deelvragen en empirische deelvragen. Dit heeft tot gevolg dat de verschillende kernconcepten die in de hoofdvraag naar voren komen eerst zullen worden beschreven vanuit de theorie en vervolgens wordt hier empirisch materiaal aan toegevoegd. Door deze werkwijze wordt er een zo breed mogelijk antwoord gecreëerd op de hoofdvraag. Ten slotte leidt het samenvoegen van de deelvragen tot beantwoording van de hoofdvraag van het onderzoek.

### **1.4 Verwachting**

De schoolmaatschappelijk werker beoefent een maatschappelijke taak waarbij hij wordt beïnvloed door vele partijen. Aangezien hij zijn werkzaamheden moet aanpassen op deze partijen, kunnen de veranderingen in zijn werkwijze tot verwarring en problemen leiden. De verwachting van dit onderzoek luidt dat door de grote mate van samenwerking er juist meer druk komt te liggen op de schoolmaatschappelijk werker, voornamelijk door de brede aard van het beroep.

### **1.5 Relevantie**

In dit onderzoek wordt gekeken naar de professional als samenwerkingspartner. Zowel de maatschappelijke als de wetenschappelijke discussie die rondom dit onderwerp spelen, vormen een belangrijke aanleiding voor dit onderzoek. Specifiek kijkend naar de schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs worden zowel vragen vanuit de maatschappij als vanuit de wetenschap behandeld.

#### 1.5.1 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek is gebaseerd op de rol van de professional die steeds vaker onderwerp is van maatschappelijke discussies. Eerder is de 'gevangen professional' genoemd, waar verwezen wordt naar de professionele ruimte die steeds verder beperkt wordt. Door trends als schaalvergroting, regeldruk en het actief kennis vergaren en delen, wordt er steeds minder aandacht aan professionele autonomie gegeven (Buitink, 2003). Ook kan er in de huidige maatschappij gesproken worden van twee trends die van grote invloed zijn op professies: liberalisering en juridisering. Deze ontwikkelingen kunnen negatief voor de professie werken, aangezien de burger door liberalisering meer vrijheid krijgt en de professional door juridisering juist vrijheid moet inleveren. Aan de ene kant is er sprake van deregulering, decentralisering en toenemende marktwerking, maar aan de andere kant worden er meer en scherpere economische en internationale regelgeving ontwikkeld. Arts et al. (2001, p. 158) beschrijven dat er nog steeds veel onduidelijkheid heerst over hoe professies op deze ontwikkelingen zullen reageren en hoe dit hun werk zal beïnvloeden.

De schoolmaatschappelijk werker dient als voorbeeld voor de professional die een maatschappelijke taak uitvoert. Aangezien de werkzaamheden van de maatschappij van invloed zijn op de uitoefening van de professie, veranderen de posities van de samenwerkingspartners. In dit onderzoek wordt beschreven hoe de posities van de

verschillende partijen zich verhouden tot de professional, hoe deze zich staande houdt en welk effect dit heeft op zijn werkzaamheden.

### 1.5.2 Wetenschappelijke relevantie

De wetenschappelijke discussie die binnen dit onderzoek een rol speelt komt naar voren in het boek *Een kwestie van vertrouwen* (2001, p. 169-171) onder de redactie van W. Arts, R. Batenburg en P. Groenewegen. Hierin wordt het belang van professionals helder uiteengezet. Ze benadrukken hun grote economische belang, de directe verhouding tot de sociale structuur van de samenleving, de productie van vertrouwensgoederen en hun maatschappelijke relevantie aangezien ze een beschermde positie in de samenleving innemen. Ook geven zij het belang aan van bestudering van professionals, aangezien hun positie in de maatschappij verandert door de grote mate van regulering en de grotere mate van claims van derden op hun werkzaamheden. De auteurs van *Een kwestie van vertrouwen* geven in hun boek een duidelijk beeld van de professional, maar geven zelf aan nog een te minimalistisch beeld te hebben van het effect van de veranderingen in de maatschappij op de verandering van de efficiëntie van de productie van vertrouwensgoederen. Zij benadrukken het belang van het uitvoeren van empirisch vervolgonderzoek op drie niveaus, te noemen de professionals, de betrokken instituties en de klanten. Volgens Arts et al. (2001, p. 171) geeft een dergelijk onderzoek meer inzicht in de praktijken van de professional, die zowel voor de maatschappij als voor de beroepsuitoefenaar nuttig is. In dit onderzoek zal aandacht worden besteed aan de door Arts et al. beschreven niveaus. Door te kijken naar de werkzaamheden van de professional kan een beeld worden geschetst welke positie instituties en klanten innemen en vervolgens hoe dit de professional beïnvloedt.

### **1.6 Leeswijzer**

In deze bachelorscriptie zal zowel het proces als de inhoud van dit onderzoek stap voor stap worden toegelicht. In hoofdstuk 2 wordt de context besproken waarin dit onderzoek zich bevindt met een uitleg over de verschillende instanties en regelgeving. In hoofdstuk 3 komt in het theoretisch kader de verschillende kernconcepten aan bod die in het onderzoek aan de orde komen. In hoofdstuk 4 worden de methoden en technieken besproken waarin de gehanteerde methode en respondenten aan de theorie gekoppeld worden. De kernconcepten uit het theoretisch kader zullen hierin geoperationaliseerd worden die aanzet geven tot het verzamelen van de empirische data. In hoofdstuk 5 worden de bevindingen van de interviews en de documenten beschreven, waarin voornamelijk de schoolmaatschappelijk werker zelf aan het woord komt. Hoofdstuk 6 is de conclusie waarin de empirische en de theoretische data aan elkaar gekoppeld worden om zo de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden. Ten slotte wordt in hoofdstuk 7 gereflecteerd op het onderzoek en wordt er een vooruitblik gegeven op dit onderwerp in de toekomst.

## **2. Context**

In dit hoofdstuk wordt de context van het onderzoek beschreven om de positie van het vraagstuk in beeld te krijgen. Allereerst worden de werkzaamheden van de maatschappelijk werker beschreven. Vervolgens worden de landelijke ontwikkelingen rondom de Zorg- en Adviesteams (ZAT) en de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) besproken waar de maatschappelijk werker een rol in speelt. Ten slotte wordt er aandacht besteed aan de beroepsvereniging en de werkgeversvereniging met betrekking tot het beroep maatschappelijk werker.

### **2.1 Maatschappelijk werker**

Door het Nederlands Jeugdinstituut worden de werkzaamheden van de maatschappelijk werker omschreven als *“De maatschappelijk werker brengt specifieke expertise in m.b.t. problemen in het sociaal functioneren, psychische problemen, relatie- en gezinsproblemen, opvoedingsnood en armoedeproblemen”* (NJI, 2010, p. 31).

Met betrekking tot de werkzaamheden van een maatschappelijk werker wordt deze steeds meer gezien als noodzakelijk voor elke school. De maatschappelijk werker zorgt voor het verbinden van leerlingen en/of ouders aan lokale voorzieningen en vormt de schakel naar het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Van een maatschappelijk werk wordt verwacht dat hij zijn aandeel snel en doeltreffend levert en zorgt voor een vroegtijdige opvang (NJI, 2010, p. 34). Uit onderzoek van het Nederlands Jeugdinstituut naar de maatschappelijk werker in het basisonderwijs is gebleken dat de maatschappelijk werker een zeer structurele actor is in de hulp binnen het basisonderwijs, aangezien deze in 86% aanwezig is. Er zit echter een verschil in het gebruik maken van een maatschappelijk werker. Binnen sommige scholen is er een vast aantal uren aan de maatschappelijk werker toegekend en bij andere scholen wordt de maatschappelijk werker naar behoefte ingeschakeld (NJI, 2009).

De schoolmaatschappelijk werker kan ingezet worden vanuit een welzijnsorganisatie of in dienst treden van de school. De schoolmaatschappelijk werker richt zich voornamelijk op situaties waarin sprake is van psychosociale problematiek bij de leerling of het gezin. De schoolmaatschappelijk werker kijkt naar het ontstaan van deze problemen, signaleert en analyseert de situatie en past vervolgens hulpverleningsmethoden toe. Vervolgens heeft de schoolmaatschappelijk werker zicht op de taken van de school, de lokale zorgstructuur en sociale kaart en zorgt voor doorverwijzingen naar bureau jeugdzorg (NJI, 2010).

### **2.2 Landelijke ontwikkelingen**

#### **2.2.1 Zorg- en Adviesteams**

Zorg- en adviesteams (ZAT's) bestaan uit zorgprofessionals en scholen die problemen van jongeren vroeg signaleren, bespreken en passende hulp inschakelen. Het ministerie van OC&W stelt de eis dat in 2011 rondom het basisonderwijs, het voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs er een landelijk dekkend netwerk is van goed functionerende zorg- en adviesteams. De samenstelling van de ZAT's verschilt per regio en per onderwijssector.

Een ZAT bestaat vaak uit verschillende professionals die verschillende partijen vertegenwoordigen. Over het algemeen bestaan deze uit een intern begeleider vanuit school, een maatschappelijk werker en een medewerker van de GGD. Er is een duidelijk motief voor de samenwerking tussen scholen en zorgprofessionals. Zo zijn docenten vaak de

eersten die signaleren dat een leerling extra zorg of ondersteuning nodig heeft. Zorgverleners in de jeugdzorg kunnen vanuit hun expertise advies geven over een passende aanpak. De nadruk wordt gelegd op de begeleiding binnen school, de vele evaluaties en de terugkoppeling naar het kind en de ouders. Dit zorgt voor een laagdrempelige manier om kinderen in het zorgtraject binnen te brengen (Nji, 2010).

Er kan een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de twee verschillende niveaus waarop zorgteams werkzaam zijn, namelijk een zorgteam op schoolniveau en een bovenschools zorg- en adviesteam (Nji, 2010, p. 5). Een ZAT handelt voor alle aangesloten scholen de complexere zaken af die niet in de zorgteams kunnen worden afgehandeld. Vanuit het contact en vertrouwen binnen de school, kunnen andere actoren worden ingebracht. Voor een ZAT geldt dat deze niet van het onderwijs is, maar in en om het onderwijs. Ze levert een bijdrage aan de signalering van de docenten die de problemen niet zelf op te hoeven lossen. ZAT's maken gebruik van bestaande netwerken om de kinderen verder op weg te helpen (OC&W, 2010).

### 2.2.2 Centrum voor Jeugd en Gezin

Elke gemeente beschikt in 2011 over een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG): een laagdrempelige plek waar ouders en jongeren terecht kunnen voor vragen over gezondheid, opgroeien en opvoeden. Het CJG geeft advies, ondersteuning en hulp aan de ouders en jongeren die bij het centrum aankloppen. Met behulp van de samenwerkingspartners Actiz, organisatie voor zorgondernemers, GGD Nederland, de MOgroep en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten organiseert het CJG de zorg op lokaal niveau. Hierdoor kan gebruik gemaakt worden van de inzet en deskundigheid van meer dan 10.000 professionals. Ook de maatschappelijk werker valt onder de groep professionals die de ouders en jongeren ondersteunen. Ten slotte ondersteunen beroepsverenigingen, waaronder de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW), het CJG met hun deskundigheid (CJG, 2011).

## **2.3 Belangenverenigingen**

### 2.3.1 MOgroep

De MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening is een werkgeversorganisatie die zorgt voor versterking van de branche. De verschillende instellingen die lid zijn bij de MOgroep bieden een grote variatie aan maatschappelijke diensten, variërend van kinderopvang tot buurtpreventie. De vereniging bevordert de kwaliteit en professionaliteit van de branche. Ook richten zij zich sterk op belangenbehartiging, waarbij ze zorgen voor een sterke profilering richting de politiek en de maatschappij. Bijna alle instellingen die schoolmaatschappelijk werk leveren zijn lid van de MOgroep (MOgroep, 2010).

### 2.3.2 NVMW

De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers is de beroepsvereniging voor het maatschappelijk werk waarbij ruim 4000 professionals zijn aangesloten. De vereniging behartigt de belangen van de leden en bevordert de kwaliteit en deskundigheid. Binnen de vereniging is er sprake van verschillende functiegroepen, waaronder de functiegroep schoolmaatschappelijk werk. De NVMW werkt samen met onder andere opleidingsinstituten, werkgevers, belangenverenigingen en onderhouden contact met verschillende ministeries (NVMW, 2010).

### **3. Theoretisch Kader**

Nu er aandacht is geschonken aan de context van dit onderzoek is het belangrijk om te kijken naar de plek die het onderzoek inneemt in de wetenschappelijke discussie. Door de hoofdvraag van het onderzoek op te splitsen in bepaalde kernconcepten, kan er structureel gekeken worden welke theorieën al over het onderwerp bekend zijn. Vervolgens moet er worden gekeken welke plek deze innemen in te uit te voeren onderzoek.

De theoretische kernconcepten die behandeld worden in dit onderzoek zijn 'professional', 'maatschappelijke taak' en 'krachtenveld'. Naar aanleiding van het kernconcept professional wordt gekeken naar de definities die hierover bekend zijn en in hoeverre de schoolmaatschappelijk werker als professional kan worden gezien. Het kernconcept maatschappelijke taak omschrijft de zichtbare positie waarin een professional zich kan bevinden en hoe dit zich verhoudt tot de schoolmaatschappelijk werker. Ten slotte het kernconcept krachtenveld waarbij wordt gekeken naar de verschillende krachten die druk uitoefenen op de professional. Belangrijk is om te onderzoeken welke factoren er in dit krachtenveld aanwezig zijn, welke positie zij in het krachtenveld innemen, welke invloed zij uitoefenen en hoe deze worden ervaren. Deze kernconcepten komen mede voort uit het onderzoek uitgevoerd door Arts et al. (2001) waarbij de nadruk wordt gelegd op de sociale positie van de professional, de druk van de maatschappij en de gevolgen voor hun werkzaamheden. Naar aanleiding van het behandelen van de kernconcepten zullen de theoretische deelvragen worden beantwoord.

#### **3.1 Professional**

Het kernconcept professional omvat de verschillende definities van een professional, met vervolgens de koppeling naar de schoolmaatschappelijk werker. Eerst zal gekeken worden naar de termen professionalisering en professie met daarop volgend de bespreking van de professional. Hierdoor wordt het ontstaan en de ontwikkeling van een professional in beeld gebracht, waardoor de positie van de professional onderbouwd wordt.

##### **3.1.1 Professionalisering**

De term professionalisering wordt gebruikt wanneer een beroep zich ontwikkeld tot een professie. Dit gebeurt wanneer *“de beroepsuitoefenaar de samenleving weet te overtuigen dat het noodzakelijk is hem bepaalde privileges of autonome rechten te verlenen”* (Oorschot et al., 1995, p. 15).

Ondanks dat professionals zich voornamelijk als individu voordoen, handelen zij vaak in groepsverband. Dit vormt de basis voor de totstandkoming van professionalisme, oftewel professionalisering, die in drie stappen kan worden beschreven (Gastelaars, 2006, p. 42). De eerste stap tot professionalisering houdt in het inhoudelijk afbakenen van het beroep door middel van een beroepsvereniging en een specifieke opleiding. Door middel van afbakening wordt duidelijk op welke gebieden de professionals opereren en wie tot de professie behoren. Door de laatst genoemde eigenschap van het afbakenen, zorgt de stap tot professionalisering ook voor uitsluitel (Brinkgreve, 1984). De tweede stap in de totstandkoming betreft de disciplineren van de professionals. Door middel van een beroepscode en een eigen tuchtrecht committeren de professionals zich en hebben ze ook de verplichting hun collega's te toetsen op correct gedrag. Door middel van het disciplineren van elkaar behouden de professionals veel macht. De beroepsvereniging bestaat vaak uit

'gelijkgestemden', waardoor er meer acceptatie is met betrekking tot de professionele hiërarchie. De derde stap in het professionaliseringsproces wordt door Wilensky (1964) beschreven als de bekroning van de professie: de erkenning door de overheid van de opleiding, reguleringen en de vereniging. De erkenning van de overheid wordt ook wel beschreven als de bevestiging van de maatschappelijke legitimiteit van de professie.

### 3.1.2 Professie

Volgens Arts et al. (2001) zijn er verschillende kenmerken te noemen voor een professie. Hij benoemt onder andere dat de professie zich bezighoudt met de *'dienst aan de mensheid'* en dat de werkzaamheden gebaseerd zijn op *'het geheel van systematische kennis'*. Ook benoemt hij een kenmerk dat als basis wordt gezien voor de moeilijke positie van een professional in het krachtveld: *'de grote kwetsbaarheid door de verschillende betrokken partijen'*. Zo benoemt hij de kracht van cliënten, andere beroepsbeoefenaars en de samenleving, aangezien zij rechtstreeks betrokken zijn bij het uitoefenen van de professie (Arts et al., 2001, p. 7). Onder de traditionele professies vallen volgens Arts et al. de professies die het welzijn van cliënten direct raken. Om deze reden wordt de toegang tot een professie beperkt door eisen die worden gesteld door de beroepsvereniging en de beroepscode die de vereniging hanteert (Arts et al., 2001, p. 7). Gezien de publiekrechtelijke functie die professionals bekleden, heeft vaak ook de overheid eisen gesteld aan de uitvoering en de verantwoording van de werkzaamheden.

Ossewaarde (2006, p. 134) maakt in zijn definitievorming van de professional een duidelijk onderscheid tussen een gilde en een professie. Hij geeft aan dat men vroeger werkte in een gilde gemotiveerd door eeuwenoude tradities en men het werk zag als een roeping. Hier zet hij de professional tegenover, die handelt vanuit de methoden en technieken die worden aangeleverd door zijn beroepsgroep. Durkheim (1992, p. 32) stelt echter dat een professie wel vergeleken kan worden met een gilde met betrekking tot de functie die zij vervullen in de moderne samenleving. Hun overeenkomende functie in de maatschappij wordt beschreven als intermediair, tegen de wetten van de overheid en de wetten van de markt in.

Volgens Durkheim wordt bij een professional de nadruk gelegd op de sociale grondslag van zijn beroep en zo ook de roeping tot het uitvoeren van werkzaamheden, in plaats van kosten en baten of politieke belangen af te wegen. Vanuit deze redenering verzwakt Durkheim dus de stelling van Ossewaarde dat professionals puur handelen vanuit de methoden en technieken aangezien hij beweert dat de werkzaamheden zeker worden beïnvloed door hun eigen normen. Vervolgens stelt hij professionele organisaties als hulpverleningsorganisaties en scholen worden gedreven door een ethiek van dienstbaarheid. Deze zouden noodzakelijk zijn in de moderne samenleving om de balans te handhaven tussen de staat, de markt en de maatschappij. Naar aanleiding van de ethiek van dienstbaarheid en de roeping en beroepseer van professionals stelt Durkheim de verandering van de houding van de overheid en bestuurders richting professionals aan de kaak. Zo beweert hij dat wanneer de handelingen van professionals worden beperkt door middel van monitoren, prestatiedwang of regelgeving, te niet wordt gedaan aan hun beroepseer en de balans in de moderne samenleving wordt verstoord. *"Als macht en partijdigheid het professionalisme uithollen, dan pas volgt demoralisering of egoïsme van de leden"* (Ossewaarde, p.135). Deze theorie vergelijkend met de kenmerken die Arts. et al

(2001) geven voor een professie is duidelijk dat er een balans is tussen de methodische factor enerzijds en de maatschappelijke functie anderzijds.

### 3.1.3 Professional

Davies (1983) schetst een helder beeld over de kenmerken van een professional en doet dit voornamelijk door de professies tegenover bureaucratische organisaties te zetten. Met betrekking tot de taken worden in bureaucratische organisaties voornamelijk deeltaken uitgevoerd, terwijl binnen een professie de totale taak volledig individueel wordt uitgevoerd. De opleiding die de basis vormt van deze werkzaamheden is binnen een bureaucratische organisatie vaak gespecialiseerd en van korte duur, in tegenstelling tot de opleiding binnen een professie die vaak een breed pakket omvat behaald in een groot tijdsbestek. De legitimiteit waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd is binnen een bureaucratische organisatie gebaseerd op regels en is er sprake van *compliance* wegens direct toezicht. Binnen een professie is de legitimiteit voornamelijk gebaseerd op het naar beste weten toepassen van kennis in vindt *compliance* plaats naar aanleiding van hun specialisatie. Ten slotte zijn werknemers binnen een bureaucratische organisatie voornamelijk loyaal aan hun organisatie en hebben ook kans om hogerop te komen. Binnen een professie is men voornamelijk loyaal aan hun beroep en is er van hogerop komen vaak geen sprake, aldus Davies (1983).

Freidson (1996) heeft 4 kenmerken van een professional uiteengezet. Ten eerste moet er in een professie sprake zijn van specialisatie van bepaalde taken die niet simpel of repetitief zijn. De kennis binnen een professie moet gebaseerd zijn op theoretische kennis. Ten tweede moet de organisatie van arbeidsdeling plaatsvinden door de professionals zelf en niet door de consumenten of managers van organisaties. Ten derde hebben de professionals de controle over de toetreding tot de professie en bepalen zij de kwalificaties. Ten slotte moet een professional beschikken over een bewijs van competentie met betrekking tot de werkzaamheden. Voornamelijk op het gebied van de gevolgde opleiding sluit dit aan op de kenmerken van Davies (1983) en de eerdere genoemde Gastelaars (2006).

Ook Hawkins (1992) kenmerkt een professional door de hoge mate van abstracte en theoretische kennis die vereist is en benadrukt het behoud van de constante en hoge maatschappelijke status van professie die verkregen wordt door hun maatschappelijke belang. Een professional levert voornamelijk vertrouwensgoederen, waarbij voorafgaand aan het leveren van het product niet kan worden vastgesteld wat de kwaliteit van de dienst en dienstverlening zal zijn. Een professie kenmerkt zich dus door de grote asymmetrie in de kennis tussen de klant en de professional.

### 3.1.4 Professional in een dienstverlenende organisatie

Dienstverlenende organisatie worden beïnvloed door maatschappelijke ontwikkelingen, zoals onder ander juridisering en liberalisering. Hierdoor krijgt het werk van de professional die werkzaam zijn binnen deze organisaties een andere positie. Wanneer professionals namelijk in hun werk met klanten te maken krijgen, wordt van hen verwacht dat ze werken op basis van 'grote deskundigheid' en dat ze 'weloverwogen te werk gaan'. Aangezien professionals vaak in direct contact zijn met de klant, moet het werk constant gerechtvaardigd worden en brengt het werk dus veel verantwoordelijkheid met zich mee (Gastelaars, 2004, p. 66).

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende taken van een professional binnen een dienstverlenende organisatie. Het onderscheid zit voornamelijk in het wel of niet achter de schermen opereren en ingrijpend of minder ingrijpend werk verrichten. Wanneer een professional niet constant in direct contact is met de klant, heeft deze minder te maken met risico's begaan en verantwoordelijkheid afleggen. Zoals eerder genoemd hoeft deze professional niet constant zijn werk te rechtvaardigen.

Het tweede onderscheid tussen professionals met betrekking tot hun werkzaamheden is het verschil tussen het uitvoeren van 'ingrijpende' en 'zachtere' interventies (Gastelaars, 2004, p. 67). Ingrijpende interventies vinden vaak ter plekke plaats en zijn vaak onomkeerbaar. Aangezien de risico's voor de klant tijdens deze werkzaamheden vrij groot zijn, is het duidelijk dat de klant hier de meest kwetsbare partij is. Wanneer professionals werkzaamheden uitvoeren die een minder directe impact op de klant hebben, wordt echter de kwetsbaarheid van de klant nog steeds niet weggenomen. Een voorbeeld hiervan is het onderwijs, waarbij veel afhangt van de inbreng van de klant en minder van de professional. In een later stadium zal echter worden opgemerkt dat de mate van aandacht voor een kind op school van grote invloed is geweest.

### 3.1.5 De schoolmaatschappelijk werker als professional

Bovenstaande kenmerken van een professional geven aanleiding tot het bestempelen van de schoolmaatschappelijk werker als professional. Gastelaars (2006) richt zich op het ontwikkelen van een beroepsvereniging, een beroepscode en erkenning van de overheid, waarbij bij de schoolmaatschappelijk werker volledig sprake van is. Ook de ontwikkeling van theoretische en abstracte kennis die door onder andere Hawkins (1992), Davies (1983) en Freidson (1996) wordt benadrukt is binnen het beroep van schoolmaatschappelijk werk aanwezig. Meer specifiek geeft Jens (1972, p. 16) aan dat hij het beroep maatschappelijk werker rekent als professie. Hierbij gaat hij uit van het feit dat een professie moet voldoen aan de kenniscomponent en de ethische component. De kenniscomponent beschrijft hij als de theoretische kennis waar de vertegenwoordigers van de professie over moeten beschikken en de ethische component omvat de belangrijke functie die de vertegenwoordigers uitoefenen in de samenleving. Voornamelijk de ethische component komt terug in professie van de maatschappelijk werker. Hierin staat centraal dat maatschappelijk werkers zich verantwoordelijk voelen voor de maatschappelijke opdracht die ze uitvoeren en bewust zijn van de heersende normen rondom de professie.

Ook de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW, 1996, p. 11) rekent het beroep maatschappelijk werker tot de categorie professies. Hierbij gaan zij voornamelijk uit van het feit dat maatschappelijk werkers gericht zijn op "*door de samenleving hooggeschatte waarden*". De hooggeschatte waarden omvatten onder andere het tot het recht laten komen van de persoon. De kenmerken die Gastelaars (2004) noemt met betrekking tot de dienstverlenende organisatie leiden tot de veronderstelling dat ondanks de deskundige achtergrond van de professional, de schoolmaatschappelijk werker zich bewust moet zijn van zijn positie tegenover de klant. Aangezien hierbij vaak direct contact is, leidt dit tot een grote mate van kwetsbaarheid.

## **3.2 Maatschappelijke taak**

De positie en het effect van het uitvoeren van een maatschappelijke taak hebben invloed op de wijze van het uitvoeren van werkzaamheden. Eerder is al gebleken dat bij een beroep



waarbij direct contact is met de maatschappij er sprake is van een grote mate van kwetsbaarheid. De verhouding tussen de professional en de maatschappij bepaalt de positie van de maatschappelijke taak, waaruit vervolgens de invloed van deze taak kan worden afgeleid. Aangezien de schoolmaatschappelijk werker binnen een dienstverlenende organisatie werkzaam is, speelt ook bij deze professional de maatschappelijke taak een grote rol.

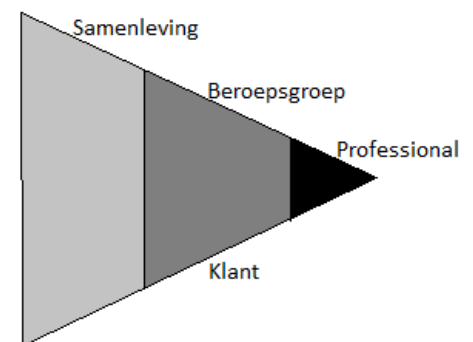
### 3.2.1 Positie maatschappelijke taak

Wanneer er binnen een professie sprake is van het uitvoeren van een maatschappelijk opdracht is de professional zeer vatbaar voor kritiek (Jens, 1972, p.17). Arts et al. (2001, p. 24) geven aan dat er al snel sprake is van een maatschappelijke taak, aangezien professies nooit opereren binnen een maatschappelijk vacuüm. Deze positie stelt vervolgens grenzen aan de aard, vorm en resultaat van de werkzaamheden en verandert hierdoor de werkwijze van de professional.

Wanneer men kijkt naar de definitie van professionalisme, is deze volgens Gastelaars (2006, p. 40) de laatste tijd sterk veranderd. Zij stelt dat tot niet lang geleden de term 'professionaliteit' nog overeenkwam met 'maatschappelijk aanzien'. Volgens Gastelaars stelt de maatschappij vast wie gespecialiseerd is, vaak op basis van het beschikken over uitzonderlijke krachten en gerechtigd zijn deze te gebruiken. Vervolgens worden zij door de maatschappij vrijgesteld van bepaalde verplichtingen om worden gerechtigd om hun activiteiten uit te voeren. Dit leidt er toe dat door middel van de hoge waarden die de maatschappij aan hen hecht, de professional over een bepaalde aanzien en macht beschikt.

### 3.2.2 Invloed maatschappelijke taak

Oorschot et al. (1995, p. 24) geeft aan dat er richting aan het handelen van de professional wordt gegeven door zowel de beroepsgroep als de samenleving. De meeste professionals bekleden een maatschappelijke functie waardoor er sprake is van het plaatsvinden van een 'onderhandeling' met de samenleving die het handelen van de professional bepaalt. Lange tijd waren maatschappelijke professionals relatief onafhankelijk, maar door onder andere veranderingen in de maatschappij worden professionals steeds afhankelijker. Voornamelijk de juridisering en liberalisering zorgen voor positieveranderingen. Het figuur hiernaast geeft de positie van de professional ten opzichte van de maatschappij weer.



*Figuur 1. De positie van professional ten opzichte van omgeving (Oorschot et al., 1995, p. 26)*

Het werk van een professional, waaronder die uit de medische beroepsgroep, worden dikwijls omschreven als beroepen die zich bezig houden met 'diensten aan de mensheid' (Mok, 1990, p. 198). De rechtstreekse betrokkenheid tussen professional en klant zorgt voor een grote kwetsbaarheid van beide partijen. De klant moet zich kwetsbaar opstellen aangezien zijn welzijn direct wordt geraakt en door de directe relatie met 'de mensheid' wordt ook de professional gedwongen tot kwetsbaarheid (Arts et al, 2001, p. 7).

Wanneer een professional een maatschappelijke taak uitvoert, zal hij zich bewust moeten zijn van ethische normen en waarden die heersen in de maatschappij. Zo bezitten zij vaak overmacht wanneer de klant zich in een kwetsbare positie bevindt en hebben ze te maken met een grote maatschappelijke invloed. Ondanks dat het zelf beheren van grenzen een onderdeel van professionalisme is, wordt de ethische discussie vaak over de grenzen van de professe heen gevoerd. Onderwerpen van discussie zijn vaak het omgaan met vertrouwelijk materiaal en de persoonlijke inbreng van de professional. Aangezien hij een zichtbare en maatschappelijk verantwoorde functie bekleedt, moet hij een balans zien te vinden tussen zijn eigen plichten en de verwachtingen vanuit de maatschappij (Gastelaars, 2004, p. 68).

### 3.2.3 De school 'maatschappelijk' werker

De NVMW (1996, p. 14) beschrijft dat een maatschappelijk werker per definitie in wisselwerking handelt met een persoon en zijn omgeving. De invloed van de persoon en de omgeving beïnvloedt en verandert het handelen van de maatschappelijk werker. Voornamelijk wanneer het werk binnen een maatschappelijke institutie plaatsvindt, zoals een school of een ziekenhuis, moet de maatschappelijk werker zich bewust zijn van zijn positie. Door de verschillende samenwerkingsverbanden die voortkomen uit het werk binnen een maatschappelijke institutie is er sprake van veel controle en verantwoordelijkheid. De NVMW benadrukt de invloed van het dienstverband op de ruimte en grenzen van de beroepsuitoefening en de accentverschillen in de mate van uitvoeren van de taken.

### **3.3 Krachtenveld**

De hiervoor besproken wisselwerking waar een schoolmaatschappelijk constant mee te maken krijgt, is tekenend voor de professional in het algemeen. Professionals bevinden zich voornamelijk door de aard van hun werkzaamheden in een sociaal krachtenveld dat bestaat uit verschillende actoren (Arts et al., 2001, p. 24). Simpelweg zijn deze actoren onder te verdelen in drie categorieën: de instituties, de professe en de klant (WRR, 2004). Ook Arts et al. (2001) leggen in hun onderzoek de nadruk op de druk van regelgeving, normen en waarden en belanghebbenden van de werkzaamheden van de professional. De kracht van de instituties kan kort omschreven worden als de kracht van het bestuur en beheer van maatschappelijke dienstverlening. Hieronder vallen verschillende markten en netwerken, maar voornamelijk wet- en regelgeving en overige middelen die de overheid inzet om professies te verbinden (WRR, 2004, p. 11). Vervolgens omvat de druk van de professe de normen en waarden, kennis en ervaring waarmee een professional belast is. Ten slotte komt de kracht van de klant voornamelijk tot stand door de verwachtingen en eisen die zij hebben met betrekking tot de werkzaamheden van de professional.

Ook Gastelaars (2004, p. 178) benadrukt dat dienstverlenende organisaties functioneren binnen een maatschappelijke context, waarbij verschillende stakeholders onderdeel zijn van het krachtenveld. Dit dynamische krachtenveld bestaat volgens haar onder andere uit maatschappelijke machtsgroeperingen, de overheid, beroepsverenigingen en klantenorganisaties. Aangezien bepaalde partijen een grote macht kunnen uitoefenen, hebben deze volgens Gastelaars een grote invloed op de organisatie. Naar aanleiding van deze conclusie geeft zij aan dat het belangrijk is dat alle dienstverleners om moeten leren gaan met deze macht om zich staande te houden.

### *Krachtenveld van de schoolmaatschappelijk werker*

De vereniging van Maatschappelijk Werkers geeft aan dat maatschappelijk werkers zich in de huidige maatschappij in een divers en complex krachtenveld bevinden. Zo moet er meer worden samengewerkt met andere professionals, waardoor de maatschappelijk werker bewust moet zijn van zijn grenzen, normen en waarden vanuit zijn professie. Ook wordt de klant steeds veeleisender en mondiger en legt deze veel nadruk gelegd op geheimhouding en privacy. Ten slotte komt er steeds meer wet- en regelgeving tot stand die zich richt op risicobeheersing en publieke verantwoording (NVMW, 2010, p. 5). Deze drie verschillende krachten, de professie, de klant en wet- en regelgeving, omvatten een groot gedeelte van het krachtenveld van de maatschappelijk werker.

Het krachtenveld van een maatschappelijk werker binnen een dienstverlenende organisatie kan getypeerd worden als een systeem van geformaliseerde eilanden (Gastelaars, 2004, p. 179). Aangezien er verschillende medewerkers handelen vanuit afzonderlijke dienstverleningsrelaties, is er per definitie sprake van een krachtenveld in en rondom de organisatie. Aangezien het een dienstverlenende organisatie betreft is de klantrelatie van groot belang en zijn de verschillende partijen zeer kwetsbaar naar de buitenwereld. De werkzaamheden van de professionals worden dus steeds meer geformaliseerd om de kwetsbaarheid minimaal te houden. Maister (1993) splitst de kwetsbaarheid van de professional op in drie termen: *Success* (invloed van de overheid), *Satisfaction* (waarden vanuit de professie) en *Service* (invloed van de klant). Naar aanleiding van deze drie termen zal hieronder het krachtenveld rondom een professional verder worden besproken, gericht op de instituties, de klant en de professie.

#### 3.3.1 Institutionele positionering

De kracht van de instituties komt volgens Mintzberg (1979) en Ansoff (1965) voornamelijk tot stand doordat organisaties waarin voornamelijk professionals werkzaam zijn, in de laatste decennia een '*radicale transformatie hebben ondergaan*'. Tot kort geleden waren de instituties waarin professionals zich bewogen vrij overzichtelijk en beperkt in omvang. Echter worden de organisaties steeds complexer en groter en nemen ze meer bedrijfsmatige en zakelijke vormen aan. Door deze verandering in organisatieverbanden wordt het beroep van de professional steeds meer turbulent, aangezien het aan alle eisen van de betrokken partijen moet voldoen (Arts et al., 2001, p. 18).

De verhouding tussen professionals en instituties is aan verandering onderhevig (Brint, 1994). Deze verandering kan opgesplitst worden in twee ontwikkelingen, binnen de commerciële en de publieke sector. De ontwikkeling rondom de commercie is op navolging van de ontwikkelingen in de Verenigde Staten. Hier starten professionals hun eigen ondernemingen en doen wereldwijd zaken. In Nederland begint deze ontwikkeling steeds meer op gang te komen, maar nog steeds is er sprake van onderaan de professionele hiërarchie beginnen. De tweede ontwikkeling die de verhouding tussen professionals en de formele macht verandert, speelt zich af in de publieke sector. Door de toename van de druk van leidinggevend en regelgeving, nemen professionals vaker plaats in het management of bestuur. Dit gaat vervolgens ten koste van het traditionele professionele prestige (van Dijk, 1997).

Naar aanleiding van bovenstaande ontwikkelingen voorspelt Brint (1994) het einde van de traditionele professionaliteit. De informele organisatiemacht van de professional vermindert, voornamelijk door het feit dat steeds meer andere partijen ook recht van

spreken krijgen. Ook het 'speciale karakter' dat vaak aan professionals werd toegekend neemt af en de nadruk wordt steeds meer gelegd op het beschikken over zelfbeheersing. De belangrijke plek die de professie eerder innam binnen organisaties richt zich steeds meer op specifieke eigenschappen waar een professional over beschikt (Gastelaars, 2004, p. 44).

#### *Institutionele positionering en de schoolmaatschappelijk werker*

Institutionele kracht komt bij een schoolmaatschappelijk werker op verschillende wijze tot uiting. Ten eerste wordt de financiering voor de maatschappelijk werker in 69% van de gevallen verzorgd door de gemeente. Slechts 21% van de scholen financiert de maatschappelijk werker gedeeltelijk uit eigen kas, waarbij ook sprake is van financiering vanuit de gemeente en/of het ministerie van OC&W (Nji, 2009). De gemeente vormt naast de financiering een zeer belangrijke partij in de totstandkoming, kwaliteit en continuïteit van het schoolmaatschappelijk werk. Zo heeft de gemeente de regierol met betrekking tot jeugdbeleid krachtens de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) en de Wet op jeugdzorg. Zij is eindverantwoordelijk voor het inrichten van schoolmaatschappelijk werk, onder andere door het opzetten van een Zorg- en Adviesteams (ZAT). De checklist die is opgesteld voor bestuurders met betrekking tot het schoolmaatschappelijk werk onderstreept verschillende afspraken en eisen. Zo wordt er gesteld dat sprake is van resultaatverplichtingen, moet het functioneren worden bewaakt en ligt de operationele eindverantwoordelijkheid ten slotte bij de gemeentelijk coördinator (Nji, 2009).

Vervolgens is het de taak van de gemeente om zorg te dragen voor preventieve inzet van hulpverlening op scholen, inrichten van onder andere voldoende Zorg- en Adviesteams en de deelname van de minimaal benodigde partijen binnen dit team. Ook dient de gemeente te zorgen voor de doorverwijzing naar achterliggende zorg en afstemming met lokale zorginstelling, zoals Centra voor Jeugd en Gezin (Nji, 2010, p. 35).

#### 3.3.2 Positionering van de professie

Uitgaande van de drie kwetsbaarheden van de professional van Maister (1993) neemt naast de invloed van de overheid, ook de waarden vanuit de professie een belangrijke positie in met betrekking tot de werkzaamheden van de professional. De kracht vanuit de professie omvat de invloed van de normen en waarden, kennis en ervaring waarover een professional beschikt vanuit zijn beroepsgroep. In het *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* (NVMW, 1996, p.8) wordt de kern van het beroep en de manier van handelen beschreven. Zij geven echter aan dat door het beroep op papier uiteen te zetten het beroep kwetsbaarder wordt en onderzoek, analyse en toetsing hierdoor makkelijker uit te voeren is. Het vastleggen van de taken vergroot dus de grijpbaarheid en verkleint de beroepsvrijheid van de maatschappelijk werker. De vraag is of het overzicht en de eenheid die hierdoor wordt gecreëerd opweegt tegen het inperken van de beroepsvrijheid. Ook door de dynamiek van de professie van maatschappelijk werker kunnen vraagtekens gezet worden bij het noteren van de inhoud van de professie. De NVMW (1996, p.8) geeft aan dat door samenhang van het beroep met maatschappelijke ontwikkelingen het beroepsprofiel niet eenmalig en definitief kunnen zijn.

Uit het beroepsprofiel ontwikkeld in 1996 is vervolgens de *Beroepscode voor de Maatschappelijk Werker* (2010) ontwikkeld die dient als ruggengraat voor de maatschappelijk werker. De NVMW (1996, p. 11) geeft aan dat de normen en waarden van een maatschappelijk werker tijdens zijn beroepsuitoefening in strijd kunnen komen met

andere belangen. Dit kan leiden tot verschillende ethische dilemma's waar de Beroepscode een uitkomst voor moet bieden. De Beroepscode wordt gezien als een grote factor binnen het krachtenveld van de maatschappelijk werker aangezien deze als basis wordt gebruikt wanneer bij het tuchtrecht klachten worden gemeld. In de Beroepscode wordt echter aangegeven dat de toepassing als sinds oudsher tot spanningen leidt, door de verantwoording die komt kijken bij de verplichte onderdelen van de professie. Alleen wanneer deze aflegging van verantwoordelijkheid in alle openheid gebeurt, zal de maatschappelijk werker de spanning als minimaal ervaren (NVMW, 2010, p. 8).

#### *De schoolmaatschappelijk werker en zijn professie*

De Beroepscode is ontwikkeld om de schoolmaatschappelijk werker voornamelijk te steunen tijdens zijn werkzaamheden en in de positie die hij inneemt. De professionele normen en waarden worden weergegeven om professionaliteit en kwaliteit naar de buitenwereld aan te tonen. Tijdens de dagelijkse werkzaamheden ziet de schoolmaatschappelijk werker de Beroepscode terug door de richtlijnen die worden gegeven. Echter wordt de nadruk van de Beroepscode niet naar binnen gelegd op de schoolmaatschappelijk werker als individu, maar meer richting de samenleving (NVMW, 2010, p. 6). Hieruit is af te leiden dat de invloed die vanuit de professie kan ontstaan op het werk van de schoolmaatschappelijk werker voornamelijk ondersteunend kan zijn voor de positiebepaling.

#### 3.3.3 Positie van de klant

Ten slotte benoemt Maister (1993) de klant als invloed op de kwetsbaarheid van de professional. De ontwikkeling van de kracht van de klant heeft verschillende oorzaken. Medische kennis wordt voor de gewone burger steeds toegankelijker en dus worden professionals in de medische wereld steeds meer gewezen op onder andere de gevaren van internet. De klant kan door het gebruik van internet makkelijker informatie tot zich nemen, waardoor onjuiste informatie makkelijker de ronde doet en de geloofwaardigheid van de professional eerder in twijfel wordt genomen (Arts et al., 2001, p. 12). De kracht van de klant op de professional komt vooral tot stand door de asymmetrie van beschikbare informatie, oftewel de professional heeft meer zicht op de inhoud en kwaliteit van de dienst dan de klant. Om deze reden is het van belang dat de professional een vertrouwensband met de klant creëert, om wantrouwen tegen te gaan. Arts et al. (2001, p. 17) wijst ook wel op onzekerheidsreductie om zo de kracht van de klant te minimaliseren. Klanten worden door Arts et al. (2001, p. 18) beschreven als mondiger, veeleisender en kundiger dan in het verleden. De oorzaak hiervan ligt deels bij de groeiende kennis en de betere toegang tot deze kennis bij de klanten en de maatschappij in het algemeen. Deze verbeterde visie van de klant op de werkzaamheden van de professional vormt volgens Arts et al. (2001, p. 39) daadwerkelijk een bedreiging voor het professionele beroep. Het is aan de professional om grenzen te stellen met betrekking tot de vragen van de klant en deze ook duidelijk te maken. Volgens Gastelaars (2004, p. 187) is een professional die geen grenzen stelt extra kwetsbaar voor de eisen en vragen van de klant.

De vraag van de klant kan zich in vele verschillende gedaantes voordoen. De feitelijke vraagstelling van de klant, oftewel de classificatiefase van het klantenperspectief, heeft invloed op de manier van handelen van de professional. De verschillende vraagtypes lopen uiteen van volledige macht bij de organisatie tot de zelfbeschikking over macht door de klant (Gastelaars, 2004, p. 140). De vormen waar de klant amper tot geen invloed heeft op de

dienstverlening is wanneer er sprake is van gedwongen behandeling of nood. In deze fase worden de werkzaamheden van de professional amper beïnvloed door de klant. Wanneer er sprake is van 'een probleem' wordt er al meer nadruk gelegd op de klantrelatie, aangezien de professional moet besluiten wat het probleem is en wat er moet gebeuren. Aangezien de klant meestal bewust is van zijn niet volledig afhankelijk positie, moet de professional rekening houden met de beleving van de klant. Ten slotte kan de vraag van de klant vanuit een alledaagse behoefte of voorkeur zijn, waarbij de professional zich voornamelijk moet richten op de beschikbaarheid van aanbod.

Zoals benoemd oefent een klant de meeste druk uit op een professional wanneer deze niet volledig afhankelijk is, maar zich wel in een kwetsbare positie bevindt. De beleving van de klant vormt dan de basis voor de mate waarin die druk uitvoert. Volgens Gastelaars (2004, p. 137) worden deze belevingen in bepaalde mate beïnvloed door het sociale netwerk van een klant. Onderdeel van het netwerk is de directe omgeving van een klant, die door zijn gevraagde en ongevraagde mening van invloed kan zijn op de beleving van de dienstverlening.

#### *Positie van de klant en de schoolmaatschappelijk werker*

De schoolmaatschappelijk werker staat tijdens zijn werkzaamheden in direct contact met klant, waarbij er veel ruimte is voor kritiek en beïnvloeding (Gastelaars, 2004) De kracht van de klant op een schoolmaatschappelijk werker wordt vooral gecreëerd door de ouder, die door de jonge leeftijd van de kinderen als klant kan worden gezien. De kennis van ouders over hun kind vormt namelijk een belangrijke aanvulling op die van de school. De medewerking van ouders aan de zorg en hulp voor hun kind is vervolgens van groot belang, aangezien zij soms deel zijn van het probleem, maar in elk geval van de oplossing. Om de invloed van de klant zo positief mogelijk vorm te geven is het belangrijk de ouders van begin af aan te betrekken in het proces (Nji, 2010, p. 38).

### **3.4 Beantwoording theoretische deelvragen**

In deze laatste paragraaf zal antwoord worden gegeven op de verschillende theoretische deelvragen die uit de hoofdvraag zijn afgeleid. Door middel van het kort beantwoorden van deze deelvragen wordt de eerder genoemde theorie uit dit hoofdstuk kort en bondig samengevat.

#### *1. Wat is de positie van een professional met een maatschappelijke taak?*

Door middel van verschillende theorieën over de kenmerken van een professional, wordt geconcludeerd dat een schoolmaatschappelijk werker bestempeld kan worden als professional. Door het ontstaan van een specifieke opleiding, het ontwikkelen van een beroepscode en door erkenning van de overheid, wordt de positie van in dit geval de schoolmaatschappelijk werker geprofessionaliseerd (Gastelaars, 2004). Vervolgens verandert deze positie wanneer er sprake is van het uitvoeren van een maatschappelijk opdracht binnen een dienstverlenende organisatie. Hierdoor is de professional zeer vatbaar voor kritiek (Jens, 1972, p.17). Het werk van een professional, waaronder die uit de welzijnssector, worden dikwijls omschreven als beroepen die zich bezig houden met 'diensten aan de mensheid' (Mok, 1990, p. 198). De rechtstreekse betrokkenheid tussen professional en klant zorgt voor een grote kwetsbaarheid van beide partijen. De klant moet zich namelijk kwetsbaar opstellen aangezien zijn welzijn direct wordt geraakt. Ook de

professional is kwetsbaar door zijn directe relatie met 'de mensheid' (Arts et al, 2001, p. 7). Vervolgens is er door de verschillende samenwerkingsverbanden die voortkomen uit het werk binnen een maatschappelijke institutie sprake van veel controle en verantwoordelijkheid.

2. *Hoe wordt het krachtenveld rondom een professional met een maatschappelijke taak vormgegeven?*

Door de aard van hun werkzaamheden bevinden professionals met een maatschappelijke taak zich in een sociaal krachtenveld dat bestaat uit verschillende actoren. Maister (1993) splitst de kwetsbaarheid van de professional die voortkomt uit het krachtenveld op in drie termen: *Success* (invloed van de overheid), *Satisfaction* (waarden vanuit de professie) en *Service* (invloed van de klant). De invloed van de overheid kan vertaald worden naar institutionele invloed, die ontstaat door de bedrijfsmatige en zakelijke vormen die organisaties aannemen. De waarden vanuit de professie komen tot stand door het ontwikkelen van een beroepscode, waarin de richtlijnen van het beroep worden gegeven. Ten slotte is de klant een belangrijke actor in het krachtenveld van de professional, aangezien de klant richting geeft aan de werkzaamheden en er sprake is van een ongelijkwaardige en afhankelijke relatie.

3. *Welke invloeden heeft het krachtenveld op de werkzaamheden van een professional met een maatschappelijke taak?*

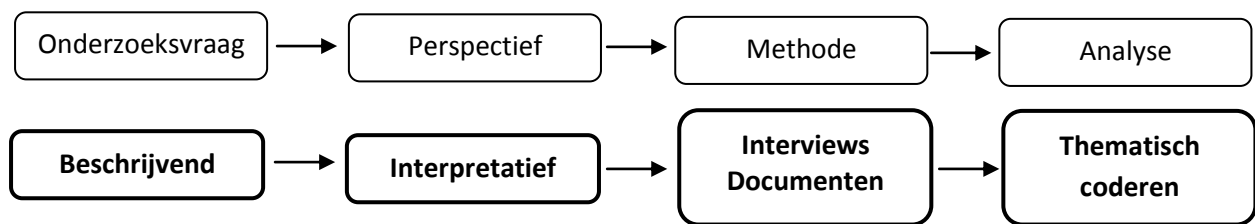
Doordat de professional niet binnen een vacuüm opereert, maar juist aan de volledige maatschappij wordt opengesteld, beïnvloeden de verschillende partijen de werkzaamheden van de professional. Met betrekking tot de institutionele invloed zal een professional duidelijk zijn plek binnen de organisatie moeten bewaken om niet weggecijferd te worden. De vastlegging van de professionalisering van een beroep kan enerzijds ruimte creëren voor kritiek, anderzijds kan het gebruik van een beroepscode de positionering van de professional juist beschermen. Ten slotte kan de klant invloed uitoefenen op de professional door onder andere informatisering van de samenleving, waardoor de geloofwaardigheid van de professional in twijfel kan worden getrokken. Gericht op de maatschappelijke taak die de professional uitvoert, wordt door veranderingen in organisatieverbanden het beroep steeds turbulenter, aangezien de professional aan alle eisen van de betrokken partijen moet voldoen.

### **3.5 Verwachting**

In het inleidende hoofdstuk is de verwachting gegeven dat de invloed van verschillende partijen kan leiden tot verwarring en problemen. Naar aanleiding van bovenstaande theoretische informatie is af te leiden dat de invloed groot kan zijn en kan leiden tot kwetsbaarheid van het beroep. Voornamelijk verschillende instituties en de klant zorgen voor een constante positiebepaling van de professional, terwijl de professie juist als ondersteunende factor werkt. Om deze verwachting te toetsen zal de theoretische informatie verder moeten worden aangevuld met empirische data. In het volgende hoofdstuk worden de methoden en technieken besproken hoe de empirische data vergaard is.

## 4. Methoden en Technieken

In dit hoofdstuk zal de wijze van uitvoering van het onderzoek worden besproken. Allereerst komt het wetenschapsfilosofische perspectief aan bod, waarin wordt beschreven vanuit welke grondslag dit onderzoek is uitgevoerd naar aanleiding van de hoofdvraag. Vervolgens worden de verschillende methoden beschreven, oftewel hoe het onderzoek uitgevoerd is met daaropvolgend de selectie van de respondenten. In de operationalisatie wordt beschreven wat er daadwerkelijk onderzocht is. In onderstaand figuur is schematisch weergegeven welke positie de methoden en technieken in dit onderzoek hebben ingenomen.



Figuur 2. Schematische weergave onderzoek

### 4.1 Wetenschapsfilosofisch perspectief

De definitie van een wetenschapsfilosofisch perspectief luidt: *“Taken-for-granted understandings of the nature of the world and the people in it, preferred methods for discovering what is true and morals and aesthetic judgements about appropriate conduct and quality of life”* (Alvesson et al., 2000: 23).

Volgens Deetz (1996) kan wetenschappelijk onderzoek opgesplitst worden in twee dimensies uitgaande van verschillende onderzoeksstrategieën. Uiteindelijk worden er in het assenstelsel vier paradigma's gevormd. De horizontale as draait om het concept van het onderzoek (Local/Emergent en Elite/ A Priori) en de verticale as om de interactie tussen onderzoekers (Consensus en Dissensus). Hierdoor worden vier verschillende perspectieven gecreëerd van waaruit een onderzoek kan worden uitgevoerd. Dit assenstelsel is in bijlage I terug te vinden. Op de horizontale as van het assenstelsel wordt benadrukt waar de onderzoeker staat ten opzichte van zijn onderzoek, waarin onderscheid kan worden gemaakt tussen boven het onderzoek staan of er middenin waarin gebruik wordt gemaakt van de taal van zijn subjecten. Op de verticale as van het assenstelsel draait het voornamelijk om de plaats van de onderzoeker ten opzichte van zijn collega's. Hierin kunnen onderzoekers hun resultaten als eenheid uitdragen of juist kritiek op elkaar leveren (Deetz, 1996: 25-26).

Het paradigma van waaruit in dit onderzoek is gewerkt, is het tweede paradigma. Dit is de interpretatieve benadering waarin op subjectieve wijze over sociale functies wordt uitgewijd. In dit onderzoek heeft de interpretatieve benadering de voorkeur, omdat de hoofdvraag een beschrijvend karakter heeft waarbij wordt uitgegaan van de ervaringen van de respondenten. Om deze ervaringen zo goed mogelijk in beeld te brengen, is er gebruik gemaakt van interviews, waardoor er sprake is van subjectiviteit (Denzin, 1994: 13). Door middel van *tacit knowledge* (onverwoordbare kennis) komt deze subjectiviteit naar voren en is het gebruik van dezelfde taal niet realistisch maar ook niet wenselijk. Hierdoor wordt er veel nadruk gelegd op het eigen waardeoordeel (Yanow, 2000). Doordat er gebruik is gemaakt van het interpretatieve paradigma blijft de onderzoeker zich bewust dat interviews en deskresearch verschillend geïnterpreteerd kunnen worden en zo ook behandeld moeten



worden. Door het afnemen van interviews kon er gelet worden op verschillend gebruik van taal en de wijze van interpretatie. Generalisatie is vanuit deze positie niet mogelijk aangezien deze interpretatie op verschillende momenten plaatsvindt (Czarniawska-Joerges, 1995). Echter is de opgedane kennis vanuit empirisch onderzoek wel bruikbaar wanneer deze in de juiste context geplaatst wordt.

## **4.2 Onderzoeksmethoden**

Zoals hierboven beschreven, is uitgaande van de interpretatieve benadering in dit onderzoek voornamelijk gebruik gemaakt van interviews en een documentenstudie. Deze methoden sluiten het beste aan op dit onderzoek om de ervaringen van de professionals te gebruiken en deze aan te vullen met bestaande documenten. Hieronder zal worden toegelicht wat deze methoden inhouden en hoe deze toegepast zijn.

### 4.2.1 Interviews

De belangrijkste methode die in dit onderzoek is toegepast, is het afnemen van interviews. *“Een interview is een vraaggesprek tussen twee (of meerdere) personen: de interviewer die de vragen stelt en de geïnterviewde die de vragen beantwoordt. Het is een methode om informatie van of over iemand te vergaren.”* (Encie, 2010) Door middel van een interview kan er worden doorgevraagd op de topics en letterlijk verdieping plaatsvinden. Ook kan door het afnemen van interviews de interviewer intensief participeren in het onderzoeksproces en zo continu reflecteren op het onderzoek zelf (Banister et al., 1997, p.50-52). Een voordeel van interviews is de vaak hoge respons, echter nemen *face-to-face* interviews veel tijd in beslag. *“Het zal duidelijk zijn dat open interviews de voorkeur verdienen bij kwalitatief onderzoek. Immers, de antwoorden helpen de onderzoeker zijn begrippen te ontwikkelen op basis van die van de onderzochten* (Eijkelenburg, van et al., 1995: 122). Echter heeft dit wel het effect dat er maar met een relatief kleine groep gesproken kan worden.

Tijdens een interview is de onderzoeker in gesprek met een respondent om zo informatie te verzamelen. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews, waarbij de interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Hierop staan de onderwerpen van het interview aangegeven, maar de invulling en de volgorde van de onderwerpen hing af van het verloop van het interview. Vervolgens zijn de resultaten van de interviews door middel van transcripten en verslagen verwerkt. Het transcript geeft een letterlijke weergave van het interview en door middel van een verslag van elk interview is verzekerd dat er geen informatie verloren is gegaan (Thiel, 2007, p. 107). Ondanks het nastreven van een letterlijke weergave van de interviews, is er tijdens het transcriberen voor gekozen om onderbrekingen weg te laten. Hierdoor bleef de gesproken tekst goed te hanteren en door het maken van gespreksverslagen is overige informatie behouden gebleven.

### 4.2.2 Documentenstudie

Vervolgens heeft er binnen het onderzoek deskresearch plaatsgevonden, waarbij relevante documenten zijn bestudeerd. Deze documenten zijn publicaties over Zorg- en Adviesteams, waaronder het Convenant voor een ZAT (Nji, 2008), een uitgevoerde monitor naar ZAT's in het basisonderwijs (Nji, 2009) en een kwaliteitsdocument met betrekking tot ZAT's (Nji, 2010). Deze documenten geven achtergrondinformatie over de positie van de schoolmaatschappelijk werker, waarbij er inzicht wordt geboden op het krachtenveld van de

professional. Bij de eerder genoemde onderzoeksmethode, het interviewen, wordt er door de onderzoeker informatie opgewekt. Door middel van het onderzoeken van documenten gebruikt de onderzoeker informatie die al geproduceerd is, waardoor de mate van subjectiviteit afneemt. Deze documenten zijn allemaal openbaar en digitaal, waardoor ze makkelijk te hanteren waren (Thiel, 2007, p. 115).

#### 4.3 Respondenten

De respondentenselectie beschrijft wie er onderzocht zullen worden, oftewel de onderzoekseenheden. Binnen dit onderzoek draait het om schoolmaatschappelijk werkers in het basisonderwijs. In 2009 waren er 8750 maatschappelijk werkers werkzaam, waarvan ongeveer 2000 schoolmaatschappelijk werkers (Smeets et al., 2010, p.40). Ondanks de specifieke insteek van het onderzoek, blijft het onmogelijk om alle schoolmaatschappelijk werkers in het basisonderwijs te benaderen. De selectie die plaats heeft gevonden is op basis van sampling. De vorm van deze selectie is een *combination purposeful sampling*, waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende vormen van selecteren (Patton, 1990, p. 183). De nadruk wordt gelegd op de *maximum variation sampling* aangezien deze vorm van selecteren de algemene thema's en conclusies weergeeft op basis van een aantal verschillen in de populatie. Binnen dit onderzoek is eerst onderzocht welke verschillende vormen er van schoolmaatschappelijk werk zijn om daar vervolgens algemene conclusies uit te trekken. Bij het selecteren van respondenten is ook gebruik gemaakt van *opportunistic sampling* en *snowball sampling*. Bij deze twee vormen wordt er tijdens het verzamelen van empirisch materiaal meer kennis opgedaan over de relevante respondenten en geven respondenten aan wie nog meer relevant zijn om te spreken.

De respondentenselectie is binnen dit onderzoek voornamelijk gericht op schoolmaatschappelijk werkers in het basisonderwijs. Deze kunnen namelijk zelf het beste aangeven met welke partijen zij allemaal te maken hebben tijdens hun werkzaamheden en hoe zij hieraan vormgeven. De doelstelling van dit onderzoek luidt onder andere een handvat te geven aan de professional, waarbij de kennis van de professionals zelf het meest informatief is. Als aanvulling zijn er drie deskundigen geïnterviewd om de resultaten beter in kaart te kunnen brengen. Ten eerste zijn er interviews gevoerd met verschillende schoolmaatschappelijk werkers om duidelijk in beeld te krijgen wat het krachtenveld is, hoe zij dit ervaren, hoe zij er op reageren en wat ze zouden willen meegeven aan het onderzoek. Vervolgens zijn er interviews gevoerd met twee deskundigen met betrekking tot de schoolmaatschappelijk werkers, om de algemene tendens in beeld te brengen en konden verschillende antwoorden van respondenten worden gerelativeerd. Ook is er dieper ingegaan op de andere partijen die direct betrokken zijn bij de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk werkers. Aangezien het onderzoek niet alleen draait om een krachtenveld, maar ook de nadruk wordt gelegd op de maatschappelijke taak, konden deze deskundigen hier meer informatie over geven. Nadat alle interviews waren verwerkt en geanalyseerd, zijn de resultaten teruggekoppeld naar een derde deskundige. Zij heeft haar mening gegeven over de resultaten die naar voren zijn gekomen uit de andere interviews om zo de conclusies nog duidelijker te kunnen stellen. In de onderstaande tabellen is het aantal en de aard van de respondenten schematisch weergegeven.

Schoolmaatschappelijk werkers	Aantal
Werkzaam op school vanuit welzijnsorganisatie	4
In dienst van school	2
Werkzaam via ZAT	6
Totaal	12

Tabel 1. Aantal respondenten schoolmaatschappelijk werkers

Deskundigen	Aantal
Leidinggevende welzijnsorganisatie	1
Voorzitter functiegroep SMW van NVMW	1
Programmamanager AMW van MOgroep	1
Totaal	3

Tabel 2. Aantal respondenten deskundigen

De eerste respondentengroep is die van de schoolmaatschappelijk werkers, waarbij een onderscheid kan worden gemaakt tussen de verschillende vormen van werkuitvoering. Door middel van het contacteren van verschillende welzijnsorganisaties en de NVMW zijn in totaal 12 schoolmaatschappelijk werkers geïnterviewd. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen de schoolmaatschappelijk werkers die werkzaam zijn bij een welzijnsorganisatie en op school werkzaam zijn, die in dienst zijn van de school of die via een Zorg- en Adviesteam de school bezoeken. Van elke groep zijn verschillende schoolmaatschappelijk werkers gesproken.

Voor de respondentengroep van de deskundigen is onder andere de deskundigheid van Agnes de la Rie ingeschakeld. Zij wordt de ‘nestor van het schoolmaatschappelijk werk’ genoemd en als voorzitter van de functiegroep schoolmaatschappelijk werk van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) dient zij als *gatekeeper* voor de schoolmaatschappelijk werkers (Wisselwerking, 2006). Zij beschikt over informatie en contactgegevens van schoolmaatschappelijk werkers die zijn aangesloten bij de NVMW. Mevrouw de la Rie is 23 jaar werkzaam geweest als schoolmaatschappelijk werker en is als voorzitter van de functiegroep nog sterk verbonden met de professie. De functiegroep Schoolmaatschappelijk werk (FG SMW) beschrijft de functie van schoolmaatschappelijk werker en publiceert hierover. Ook houdt zij literatuur- en informatielijsten over het schoolmaatschappelijk werk actueel en organiseert (mede) symposia over het SMW.

Vervolgens is een leidinggevende geïnterviewd van één van de welzijnsorganisaties waarbij 23 schoolmaatschappelijk werkers in dienst zijn. Door haar kennis te verwerken in dit onderzoek konden de meningen van de schoolmaatschappelijk werkers beter geplaatst worden. Ook het krachtenveld rondom de professionals kon zo verder worden toegelicht, aangezien zij verder keek dan alleen de werkvloer.

Ten slotte heeft er een interview met een deskundige plaatsgevonden die werkzaam is bij de MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Zij is programmamanager van het AMW-project binnen de MOgroep en heeft onder andere contact met de rijksoverheid, de Vereniging Nederlandse Gemeenten en andere relevante brancheorganisaties. Dit interview heeft bijgedragen aan beter duiden van de onderzoeksresultaten.

Samengevat is door middel van het interviewen van bovenstaande respondenten de hoofdvraag van het onderzoek zo goed mogelijk beantwoord. Door middel van de interviews met de schoolmaatschappelijk werkers is een breed beeld geschetst van de werkvloer waarbinnen het onderzoek plaats heeft gevonden. Vervolgens gaven de deskundigen meer het algemene beeld van de positie van de schoolmaatschappelijk werker.

#### **4.4 Operationalisatie**

Door middel van operationalisatie zijn de verschillende termen uit het theoretisch kader aan bod gekomen tijdens het empirische onderzoek. Dit operationaliseren omvat het meetbaar maken van theoretische begrippen, dus de overgang van theorie naar empirie (Thiel, 2006, p. 50). In het theoretische kader is over de kernconcepten professional, maatschappelijke taak en krachtenveld uitgeweid. Het kernconcept professional is vertaald naar de thema's werkzaamheden en beroep/professie. Het kernconcept maatschappelijke taak kwam naar voren in de thema's maatschappij en regelgever. Tijdens de interviews is er voornamelijk ingegaan op het kernconcept krachtenveld, wat terug kwam in de thema's krachtenveld, kind, ouders, welzijnsorganisatie en school. Ten slotte is er gevraagd naar het toekomstbeeld van de respondenten van het schoolmaatschappelijk werk.

Zoals eerder beschreven zijn de interviews op semigestructureerde wijze uitgevoerd, waarbij de interviews worden afgenomen aan de hand van een topiclijst. Hierop staan de onderwerpen van het interview aangegeven, maar de volledige invulling van de onderwerpen hing af van het verloop van het interview. De topiclijst van de interviews is weergegeven in bijlage II.

#### **4.5 Data-analyse**

Door middel van het analyseren van onderzoeksresultaten zijn de resultaten verder opgesplitst om vergelijking mogelijk te maken. Afhankelijk van de onderzoeksmethode zit er een verschil in de vorm van analyseren (Thiel, 2007, p. 159).

*Interviews:* Tijdens de interviews is er gebruik gemaakt van een semigestructureerd interviewschema bestaande uit verschillende topics. Hierbij is er gebruik gemaakt van thematisch coderen, waarbij op basis van de topics de verschillende thema's zijn opgesteld. Door middel van een codeboom, weergegeven in bijlage IV, zijn de thema's gestructureerd. Hierin is te zien welke onderwerpen tijdens de verschillende interviews naar voren zijn gekomen en hoe deze in verband staan met de thema's.

*Documenten:* De analyse van documenten kan op verschillende wijze plaatsvinden. In dit onderzoek is er gekozen voor inhoudsanalyse, waarbij de inhoud van de eerder genoemde documenten is onderzocht (Thiel, 2007, p. 121). Hierdoor kon de data verkregen uit de interviews aangevuld worden met bestaande informatie uit de documenten.

#### **4.6 Betrouwbaarheid en validiteit**

Om de waarde van een wetenschappelijk onderzoek in te kunnen schatten, moet aandacht worden besteed aan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Om de risico's rondom betrouwbaarheid en validiteit te verkleinen, kan er gebruikt worden gemaakt van triangulatie. Hierbij is er sprake van het verzamelen van informatie op verschillende wijze om een duidelijkere weergave te geven van de geldigheid en betrouwbaarheid (Thiel, 2007, p. 60). Aangezien er binnen dit onderzoek gebruik is gemaakt van zowel interviews als een documentenstudie is de betrouwbaarheid en validiteit vergroot.

#### 4.6.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek geeft de waarde van het onderzoek aan en is gebaseerd op nauwkeurigheid en consistentie (Thiel, 2007, p. 55). De nauwkeurigheid van het onderzoek draait voornamelijk om de onderzoeksmethoden, of deze waarheidsgetrouw uitgevoerd zijn. Binnen dit onderzoek is er zo nauwkeurig mogelijk gewerkt, door middel van het opnemen van de interviews en door het maken van transcripten en gespreksverslagen. Op deze wijze is alle informatie zo objectief mogelijk verwerkt en is er zo min mogelijk informatie verloren gegaan. Echter moet worden gerealiseerd dat interviews als meetinstrument een negatieve invloed kunnen hebben op de betrouwbaarheid, de onderzoeker kan namelijk invloed uitoefenen op de verzameling van resultaten. Vervolgens kan de onderzoeker een negatieve invloed uitoefenen door zijn eigen verwachtingen en waarden een grote rol te laten spelen tijdens de analyse. Tenslotte kan de onderzoekseenheid een risico vormen voor de betrouwbaarheid wanneer deze niet waarheidsgetrouw of sociaal wenselijk antwoorden of wanneer een bepaalde groep niet meewerkt aan het onderzoek (Thiel, 2007, p. 59). Tijdens dit onderzoek is daarmee rekening gehouden door tijdens het interviewen en analyseren zo dicht mogelijk bij de topics te blijven. Ook het doorvragen tijdens een interview en dezelfde vraag op verschillende manieren te stellen, heeft ervoor gezorgd dat de betrouwbaarheid zo goed mogelijk is nagestreefd.

De consistentie geeft de herhaalbaarheid van het onderzoek aan, dus of dezelfde resultaten zouden worden gevonden in dezelfde omstandigheden. Aangezien de onderzoeker de vragen opstelt, stelt en verwerkt is er veel sprake van interpretatie. Er is zo consistent mogelijk te werk gegaan, doordat er gebruik is gemaakt van een topiclijst. Hierdoor zijn de interviews zo gestructureerd mogelijk verlopen en werd de kans van beïnvloeding verkleind. Vervolgens door het weergeven van de codeboom die is gebruikt bij het analyseren en weergave van de respondenten van het onderzoek, is het onderzoek te herhalen en dus zo consistent mogelijk. In bijlage II-IV zijn de topiclijst, de respondentenlijst en de codeboom weergegeven.

#### 4.6.2 Validiteit

De validiteit van het onderzoek geeft aan of er daadwerkelijk wordt onderzocht wat de onderzoeker wilt onderzoeken (Thiel, 2007, p. 57). De geldigheid van het onderzoek komt naar voren tijdens de operationalisatie, wanneer de theorie wordt omgezet in meetbare begrippen. Aangezien het afnemen en verwerken van interviews vrij arbeidsintensief is, hebben interviews als logisch gevolg dat de hoeveelheid respondenten niet hoog is (Thiel, 2007, p. 113). Door een zo groot mogelijk aantal schoolmaatschappelijk werkers te interviewen, is validiteit nagestreefd. Bij de documentenstudie is de validiteit vrij hoog, aangezien dit voornamelijk statisch materiaal is. Echter moet er wel rekening mee worden gehouden wat de afkomst is van de documenten en de wijze van interpretatie om de validiteit te vergroten (Thiel, 2007, p. 117). De documenten die informatie hebben toegevoegd aan de data uit de interviews zijn allen ontwikkeld door het NJi, hét kenniscentrum van Nederland voor jeugd en opvoeding waarbij kwaliteit in een hoog vaandel staat.

#### **4.7 Verwachting**

Door middel van het interviewen van schoolmaatschappelijk werkers en deskundigen op het gebied van maatschappelijk werk, is te verwachten dat de empirische deelvragen beantwoord kunnen worden. Door middel van operationalisatie zijn de kernconcepten uit het theoretisch kader omgezet naar interviewtopics, waardoor het mogelijk wordt gemaakt dat de empirische data de theorie aanvult. De vergaarde data uit de interviews worden in het volgende hoofdstuk weergegeven, waarna in de conclusie alle data wordt samengevoegd om de hoofdvraag te beantwoorden.

## **5. Bevindingen**

In dit hoofdstuk komen de resultaten van de empirische data aan bod, waarbij de nadruk wordt gelegd op de partijen waar een schoolmaatschappelijk werker mee te maken krijgt en hoe hij aan de invloeden daarvan vormgeeft. Vervolgens vormen de bevindingen de basis voor het beantwoorden van de empirische deelvragen. Allereerst wordt het werk van de schoolmaatschappelijk werker globaal omschreven. Vervolgens komen de verschillende partijen aan bod waar de professional mee te maken krijgt. Ten slotte worden de belangrijkste kenmerken van het werk van de schoolmaatschappelijk werker uitgelicht en wordt er een blik geworpen op de toekomst van het schoolmaatschappelijk werk.

### **5.1 Het schoolmaatschappelijk werk: een breed beroep**

Een breed beroep, dat is hoe schoolmaatschappelijk werkers hun werkzaamheden omschrijven. De problemen zijn zeer divers van aard en gaan vaak zeer diep, variërend van huiselijk geweld, een ziek familielid, echtscheiding, maar ook een overleden huisdier. Ook op sociaalvaarig gebied worden de kinderen ondersteund, wanneer ze te maken hebben met bijvoorbeeld angst of agressie. Echter wordt benadrukt dat het schoolmaatschappelijk werk niet zomaar voor elk klein probleem wordt ingezet, maar dat ook kinderen wel eens minder in hun vel kunnen zitten. Problemen lossen zich dan binnen een aantal weken vanzelf op. Samenwerking is het kernwoord voor de hulpverlening die de schoolmaatschappelijk werker biedt.

#### **5.1.1 Overzicht krachtenveld**

Het krachtenveld van de schoolmaatschappelijk werker is onder te verdelen in 3 partijen. Ten eerste is dit de school waar binnen de professional werkzaam is, meer specifiek is dit vaak de intern begeleider van de school en de verschillende leerkrachten. Vervolgens krijgt de schoolmaatschappelijk werker te maken met de klant, oftewel de ouder en het kind. Er zit echter een verschil tussen de verschillende vormen van schoolmaatschappelijk werk of de professionals daadwerkelijk met de ouders en het kind in gesprek zijn of dat het contact via de school loopt. Ten slotte is de schoolmaatschappelijk werker de poort naar de verschillende zorginstanties, waaronder de huisarts, bureau jeugdzorg en de orthopedagoog. Het positioneren tussen de verschillende partijen is echter niet altijd een gemakkelijke taak. Één van de respondenten omschrijft: *“Als schoolmaatschappelijk werker zit je eigenlijk op een kurk op de oceaan. Overal om je heen zwemmen haaien, zwaardvissen en zijn er stormen op komst en jij probeert in evenwicht te blijven.”*(B)

#### **5.1.2 Brugfunctie**

De schoolmaatschappelijk werkers benoemen vaak dat zij tijdens hun werkzaamheden te maken krijgen met vele personen en instanties. Zij omschrijven hun positie dan ook vaak als de brugfunctie tussen de ouder, de school en de hulpverlening. Wanneer er spanning ontstaat tussen de verschillende partijen kan de schoolmaatschappelijk werker optreden als bemiddelaar om de intenties van het handelen te verduidelijken.

#### **5.1.3 Meeste invloed**

Om de invloed van de verschillende partijen in perspectief te plaatsen is gevraagd naar de partij die de meeste invloed heeft op de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk

werker. De respondenten gaven vrijwel allemaal aan dat de ouder uiteindelijk de kern is van hun werkzaamheden: *“De hulp staat of valt met de ouders. Als ik niet met hun kan samenwerken of zij werken mij tegen of ze ontcrachten wat ik doe met de kinderen, dan kan je roepen wat je wilt.”*(C)

## **5.2 Werkzaamheden schoolmaatschappelijk werker**

Binnen het schoolmaatschappelijk werk is er sprake van een grote diversiteit met betrekking tot de klant en de context van de hulpverlening. Om goed zicht te krijgen op het beroep schoolmaatschappelijk werk, wordt hieronder het takenpakket en de werkwijze beschreven en maken uitleg over de werkplek en de achtergrond van de schoolmaatschappelijk werkers het beeld compleet.

### 5.2.1 Takenpakket

De taken van de schoolmaatschappelijk werker verschillen sterk, aangezien het beroep op verschillende wijze kan worden vormgegeven. Wanneer de schoolmaatschappelijk werker op de school werkzaam is, in dienst van een welzijnsorganisatie, is de professional een aanvulling op het team van school. De leerkrachten of de intern begeleider melden een kind of een ouder bij de schoolmaatschappelijk werker aan die zorgt voor kortdurende hulp en/of verwijst door. Een uitzondering hierop is het speciaal onderwijs, waarbij de schoolmaatschappelijk werker in dienst is van de school en in principe elke ouder spreekt. Het proces verloopt anders wanneer er niet rechtstreeks contact is met het kind of de ouder, maar waarbij de problemen worden besproken binnen een Zorg- en Adviesteam. Hierin dragen de scholen de problemen aan en in overleg met meestal de intern begeleider, de jeugdarts en de leerplichtambtenaar wordt er gezocht naar een oplossing. Ook deze schoolmaatschappelijk werkers kunnen gesprekken voeren met kinderen en ouders, maar dit is maar een klein onderdeel van hun takenpakket.

### 5.2.2 Werkwijze

Het doel van de schoolmaatschappelijk werker is het sterker maken van het kind, zodat deze zich beter kan handhaven in de situatie waarin die zich bevindt. Zelf kan de professional kortdurende hulp verlenen, 4 à 5 gesprekken, waarna het kind of de ouder doorverwezen wordt. Wanneer de problemen buiten het kind liggen, kijkt de schoolmaatschappelijk ook verder: *“Je probeert natuurlijk ook altijd ouders mee te krijgen om te kijken of je iets kan veranderen in de thuissituatie.”*(B), aldus een schoolmaatschappelijk werker. Het vraaggericht te werk gaan speelt een grote rol in het werk van de schoolmaatschappelijk werkers, voornamelijk door de vele mogelijkheden van doorverwijzen.

### 5.2.3 Opleiding en werkervaring

Op een enkeling na hebben alle respondenten HBO Maatschappelijk werk en Dienstverlening gestudeerd. Echter kwam duidelijk naar voren dat de opleiding en mogelijke bijscholing bepalend is voor de uitvoering van het werk. Één van de schoolmaatschappelijk werkers legt uit: *“Het valt op dat binnen het hele schoolmaatschappelijk werk iedereen anders te werk gaat. Je opleiding bepaalt ook wel waar de accenten liggen binnen dat kader.”*(B) Ook qua werkervaring zijn er maar kleine verschillen tussen de schoolmaatschappelijk werkers. Vele hebben in het verleden vanuit andere vormen van maatschappelijk werk gewerkt of zijn nog steeds deeltijds algemeen maatschappelijk werker.



#### 5.2.4 Werkplek

De werkplek van de respondenten is zoals eerder aangegeven afhankelijk van de vormgeving van het schoolmaatschappelijk werk. Wanneer de professional in dienst is bij een welzijnsorganisatie, maar zijn werk uitvoert binnen de school, bevindt deze zich vaak één ochtend per week op de school. De ruimte waar de gesprekken plaatsvinden is echter niet altijd even praktisch: *“Nou dat kan variëren van het handarbeidlokaal tot een hele mooie ruimte. Ja, scholen zitten vaak krap.”*(B), aldus een schoolmaatschappelijk werker. Bij het speciaal basisonderwijs zijn de schoolmaatschappelijk werkers in dienst van de school en zitten deze meerdere dagen op de school met een vaste werkplek. Op deze scholen vinden ook huisbezoeken plaats, in tegenstelling tot het regulier onderwijs. Wanneer de problemen van de kinderen besproken worden via een Zorg- en Adviesteam vinden deze driemaal per jaar op de school plaats, maar afhankelijk van het animo van de school.

#### 5.2.5 Bereikbaarheid

De schoolmaatschappelijk werkers passen verschillende methoden toe om in contact te komen met de ouders, het kind en de leerkrachten. Wanneer de schoolmaatschappelijk werker wekelijks op de school aanwezig is, benadrukken de professionals dat zichtbaarheid belangrijk is. Dit wordt bereikt door het rondgaan van de klassen, het creëren van een postvak, tijdens de pauzes aanwezig te zijn op het schoolplein en in de lerarenkamer. In alle schoolgidsen staat aangegeven dat er schoolmaatschappelijk werk aanwezig is op de school of dat er een samenwerking is met een Zorg- en Adviesteam. Echter is het niet binnen elke school gewenst of wordt het niet gestimuleerd dat kinderen de schoolmaatschappelijk werker persoonlijk aanspreken en loopt het contact enkel via de intern begeleider of de leerkrachten.

### **5.3 De ‘school’ maatschappelijk werker**

In het werk van de schoolmaatschappelijk werker speelt de school natuurlijk een grote rol. Er zitten grote verschillen in de houding richting de professional en het effect hiervan op de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk werker.

#### 5.3.1. Positionering

De positie die de schoolmaatschappelijk werker op de school inneemt, hangt sterk af van de houding die de professional inneemt. Het profileren en zichtbaar zijn op een school is belangrijk om aan iedereen binnen school duidelijk te maken wat de schoolmaatschappelijk werker kan betekenen. Echter speelt de afhankelijkheid van de leerkracht en de intern begeleider een grote rol. Ten slotte zijn dat de personen die dagelijks met de kinderen in aanraking zijn en het kind en de ouder het vertrouwen moeten geven dat de schoolmaatschappelijk werker hen hulp kan bieden. Vervolgens wordt de positie van de schoolmaatschappelijk werker ook bepaald door bovenaf. Een schoolmaatschappelijk werker legt uit: *“Een school is vaak heel hiërarchisch opgebouwd, waardoor ook de directeur vaak niet altijd iets kan veranderen. Als schoolmaatschappelijk werker ben je dus aangesproken op wat het schoolbestuur verlangt.”*(L)

#### 5.3.2 Contactpersoon

Aangezien de school een grote organisatie met vele lijntjes is, is de (externe) schoolmaatschappelijk werker afhankelijk van een *gatekeeper* die toelating geeft tot de

school. In de meeste gevallen is dit de intern begeleider die de kinderen bij de schoolmaatschappelijk werker of bij het Zorg- en Adviesteam aanmeldt. De professionals die al langer binnen een school werkzaam zijn, geven aan dat het prettig is wanneer men bekend is met elkaars werkwijze. In een enkel geval wordt ook de directeur bij de werkzaamheden betrokken, afhankelijk van de interesse van de directeur en de ernst van de problemen. Dat de samenwerking met de intern begeleider per school verschillend is, komt duidelijk naar voren in een uitspraak van een schoolmaatschappelijk werker: *“Nou ik moet zeggen dat ik op de ene school heel erg vrij in gelaten word en in de gesprekken die ik met de intern begeleider heb, praat ik daar wel over. Dat is op de andere school wel echt anders, want daar wil de intern begeleider echt heel erg de touwtjes in handen houden en wil precies zien wat ik doe.”*(C)

### 5.3.3 De leerkracht

Ondanks het feit dat de intern begeleider vaak de kinderen mij het schoolmaatschappelijk werk aanmeldt, begint de signalering van problemen bij de leerkracht. Één van de respondenten geeft heel duidelijk aan: *“Als maatschappelijk werker ben je afhankelijk van alle schakels in de keten en dus afhankelijk van de acties van de leraar”*(A) Aangezien de schoolmaatschappelijk werker maar een aantal uur op de school aanwezig is en een Zorg- en Adviesteam maar een aantal keer per jaar plaatsvindt, wordt veel verantwoordelijkheid bij de leerkracht neergelegd. Zo is het vaak een taak van de schoolmaatschappelijk werker om de leerkrachten te coachen om de ouders in eerste instantie zelf te begeleiden. Leerkrachten kunnen dit als lastig ervaren, om eerlijk en open met de ouders de problemen te bespreken. Toch benadrukken de schoolmaatschappelijk werkers dat het belangrijk is dat de leerkracht de kleinere problemen filtert, al dan niet met behulp van coaching van de schoolmaatschappelijk werker.

### 5.3.4 Verwachtingen

Aangezien er grote verschillen zijn in vormgeving van het beroep van de schoolmaatschappelijk werker en werkzaamheden vrij divers zijn, wordt er veel nadruk gelegd op het uitspreken van onderlinge verwachtingen. Vaak gebeurt het dat aan het begin van het jaar de werkzaamheden worden vastgelegd, maar dat de scholen zo min mogelijk in detail willen treden, zodat er vraaggericht te werk kan worden gegaan. Hierdoor komt het dikwijls voor dat de schoolmaatschappelijk werker te veel problemen te behandelen krijgt, omdat de school dan veel problemen van zich afschuift. Wanneer een school al lange tijd gebruik maakt van schoolmaatschappelijk werk, speelt het profileren vaak een minder grote rol. Één van de schoolmaatschappelijk werkers legt uit: *“Ik zit al 10 jaar op die scholen, dus die mensen zodat ze weten wat ze aan jou hebben. Dus ik voel me niet echt gecontroleerd of getoetst”*(B) Het verschil tussen de verwachtingen van de scholen wordt door een schoolmaatschappelijk werker duidelijk aangegeven: *“Van de week zei een directeur tegen mij: “Wij zien jou als het zout in het eten, dus een belangrijk ingrediënt” terwijl ik op andere scholen gezien wordt als het slablaadje.”*(L)

### 5.3.5 Effect op werkzaamheden

Dat de positionering binnen de school en de onderlinge verwachtingen effect hebben op de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk werkers is tijdens de interviews duidelijk naar voren gekomen. Zo krijgt één van de schoolmaatschappelijk werkers te maken met een

verminderd vertrouwen vanuit de school: *“Het is toch prettig als je weet dat de mensen voor wie je het doet of eigenlijk met wie je het doet je daarin vertrouwen. En nu heb ik heel erg het gevoel heb van, doe ik het wel goed en wat voor commentaar kan ik daarop krijgen. Je hebt toch het gevoel dat je op hete kolen loopt, je blijft aftasten.”*(C) Ook de bezuinigingen worden vaak genoemd als negatief effect op de werkzaamheden. Voornamelijk in het speciaal onderwijs zullen de klassen groter worden, waardoor leerkrachten minder de kans krijgen om de kleinere problemen op te vangen. Zo zal er meer druk op de schoolmaatschappelijk werkers gelegd worden. Ook benoemen de schoolmaatschappelijk werkers vaak dat het moeilijk blijft om binnen de grenzen van het beroep en binnen de werktijden te blijven.

#### 5.3.6 Idealiter

De verschillen tussen de scholen, de intern begeleiders en de leerkrachten zijn groot, waardoor er geen ideaalplaatje is te creëren voor de positie van de schoolmaatschappelijk werker. Een leidinggevende van schoolmaatschappelijk werkers geeft aan dat transparantie tussen school, de schoolmaatschappelijk werker en de leidinggevende zeer belangrijk is. Hierdoor wordt duidelijk wat er door verschillende partijen verwacht en gedaan wordt en kan de aandacht worden gericht op de daadwerkelijke werkzaamheden.

### **5.4 In dienst van**

Zoals eerder aangegeven zit er een groot verschil tussen de werkgever van de schoolmaatschappelijk werker. Zo zijn er verschillende in dienst van de school, andere hebben een vaste werkplek binnen de school maar zijn in dienst van een welzijnsorganisatie en ten slotte is er de mogelijkheid om plaats te nemen in een Zorg- en Adviesteam. Hieronder zal worden toegelicht hoe de schoolmaatschappelijk werkers de invloed van de leidinggevende en de collega's ervaren en wat het effect hiervan is op hun werkzaamheden.

#### 5.4.1 Supervisie

Voornamelijk de schoolmaatschappelijk werkers die op de scholen werkzaam zijn vanuit een welzijnsorganisatie hechten veel waarde aan een leidinggevende die dicht bij hun werkzaamheden betrokken is. Echter wordt daar bij de ene organisatie beter aan gewerkt dan bij de ander. Een leidinggevende geeft aan dat zij voornamelijk de randvoorwaarden van het werk bespreekt en minder ingaat op de inhoudelijke aspecten van het werk.

De schoolmaatschappelijk werkers in het speciaal onderwijs zijn in dienst van de school, waarbij de leidinggevende nog verder van de inhoud van de werkzaamheden afstaat. De voorzitter van de functiegroep schoolmaatschappelijk werk van de NVMW geeft aan dat er wel degelijk een gebrek is aan supervisie wanneer een schoolmaatschappelijk werker als het ware op een éénmanspost zit, waarbij binnen het speciaal onderwijs sprake van is. Voordeel van deze vormgeving is wel dat de school 'eigenaar' is van het schoolmaatschappelijk werk en het niet hoeft in te huren. Hierdoor wordt het schoolmaatschappelijk werk meer als dienst ingezet en niet als product ingehuurd.

De schoolmaatschappelijk werkers die deelnemen aan een Zorg- en Adviesteam staan over het algemeen positiever tegenover hun leidinggevende. Deze heeft vaak de functie van projectmanager en deze schoolmaatschappelijk werkers voeren ook algemeen maatschappelijk werk taken uit. Binnen deze vormgeving van het schoolmaatschappelijk

werk wordt van de leidinggevende voornamelijk om informatie over ontwikkelingen gevraagd, die over het algemeen duidelijk worden gecommuniceerd.

#### 5.4.2 Intervisie

De collega's zijn voor de schoolmaatschappelijk werkers zeer belangrijk, aangezien ze als individu werken binnen een groot netwerk. Bij alle schoolmaatschappelijk werkers is duidelijk te merken dat er meer waarde wordt gehecht aan het contact met de collega's dan met de leidinggevende. Ook de binding met het team is sterker dan de binding met de organisatie in het algemeen. Het bespreken van casussen wordt als heel belangrijk ervaren, om te leren hoe anderen te werk gaan en elkaar tips te kunnen geven.

Voor de schoolmaatschappelijk werkers in het speciaal onderwijs wordt het als lastiger ervaren om het werk af te bakenen, omdat er geen sprake is van echte collega's. Wel geven zij aan op eigen initiatief contact op te nemen met andere schoolmaatschappelijk werkers in de stad.

#### 5.4.3 Regelgeving

Ondanks de afstand die de schoolmaatschappelijk werkers ervaren tussen de leidinggevende en de werkvloer, is er wel sprake van regelgeving. Voornamelijk het registreren van de werkzaamheden wordt als een verplichte taak gezien, waar de schoolmaatschappelijk werkers vrij positief tegenover staan. Zo geeft een schoolmaatschappelijk werker aan: *"Ik moet heel goed registreren en dat vind ik ook nodig om aan te tonen dat het echt heel belangrijk is wat wij doen op een school."*(J) Echter is het registratiesysteem nog niet overall aangepast op het schoolmaatschappelijk werk, waardoor een deel van de informatie verloren gaat.

#### 5.4.4 Effect op werkzaamheden

Één van de schoolmaatschappelijk werkers geeft duidelijk aan dat de relatie tot de leidinggevende invloed heeft op het uitvoeren van de werkzaamheden. *"Omdat schoolmaatschappelijk werk heel erg een solo functie is geeft het mij meer voeding als ik binnen een hulpverleningsorganisatie werk. De nadelen zitten daar ook aan doordat je dan veel meer overhead uren hebt die dan bij een hulpverleningsinstantie horen en dat verschil merk ik wel."*(L) Vervolgens geeft zij aan dat het in dienst zijn van een andere instantie zorgt voor een neutrale positie naar ouders toe, wat volgens haar eerder vertrouwen geeft.

De afstand tussen de leidinggevende en de werkvloer wordt vaak genoemd: *"Nou ja, ik denk dat sowieso een instelling voor zijn werkers moet staan. Op zich zouden zij mij altijd moeten steunen, maar hoe kan je iemand steunen die je amper kent."*(M) Het effect van het minder contact hebben met de leidinggevende is echter klein: *"Nee, want ik voel mij wel gesteund door mijn college en mijn echte manager, dus dat maakt het wel weer heel fijn."*(M)

#### 5.4.5 Idealiter

De ideale situatie met betrekking tot de leidinggevende en de collega's ligt voornamelijk in het verbeteren van het contact met de werkgever. Ondersteuning op inhoudelijk gebied kan vaak sterk verbeterd worden. Een schoolmaatschappelijk werker geeft aan: *"Soms heb ik wel het gevoel dat ik zelf het wiel aan het uitvinden ben, maar dat is niet nodig. Want dat is allemaal al een keer gebeurd."*(M) Aangezien er veel nadruk wordt gelegd op

interviewgesprekken vanuit de welzijnsorganisaties, geven alleen de schoolmaatschappelijk werkers in het speciaal onderwijs aan hier meer behoefte aan te hebben.

### **5.5 De klant: ouder of kind?**

Bij het schoolmaatschappelijk werk op de basisschool is vaak niet het kind, maar juist de ouder de klant. Aangezien het kind nog vrij jong is, worden er voornamelijk met de ouder gesprekken gevoerd. Echter moet deze wel openstaan voor hulp.

#### 5.5.1 Positie kind

Een schoolmaatschappelijk werker benadrukt dat alles binnen zijn werkzaamheden om het kind draait, maar dat deze moeilijk te isoleren is. Ook de verwachtingen van het kind over de werkzaamheden zijn minimaal. Een schoolmaatschappelijk werker licht toe: *“Ja ik denk ook niet dat de kinderen heel veel verwachten van je. Het is meer dat ze hun verhaal even kwijt kunnen.”*(B) Een schoolmaatschappelijk werker omschrijft haar functie als die van een praatjuf en benadrukt dat niet alleen de problemen ter sprake komen, maar dat ook vertrouwen moet worden gecreëerd door over ‘veilige’ dingen te spreken. Hierbij is de medewerking van de leerkracht noodzakelijk, omdat het voor een kind moeilijk is om zomaar met een vreemd persoon in gesprek te gaan.

#### 5.5.2 Positie ouder

Hoe de ouder tegenover de werkzaamheden van het schoolmaatschappelijk werk staat, kan sterk verschillen. Een schoolmaatschappelijk werker legt uit *“Sommige ouders zijn zeer betrokken en behulpzaam, andere zijn beschermend of volledig onbezorgd.”*(A) Ouders zijn voornamelijk belangrijk voor het slagen van de hulpverlening. Wanneer de ouders deze ondersteunen en mogelijk zelf ook doorzetten, is de kans van slagen groter. Ondanks dat er vanuit kan worden gegaan dat ouders het beste voor hun kind willen, komt het voor dat ouders de schoolmaatschappelijk werkers tegenwerken. Zo kunnen de ouders het moeilijk vinden om problemen te erkennen of zijn zij daadwerkelijk niet in staat om het kind te helpen.

De brugfunctie die de schoolmaatschappelijk werker inneemt komt vaak met betrekking tot de ouder naar voren. Dit is vaak het geval wanneer het probleem van het kind bij de ouders vandaan komt, onder andere bij echtscheiding. Over het algemeen wordt de relatie met de ouder als positief beschreven, al gaat hier vaak een periode van onzekerheid aan vooraf wanneer de werkzaamheid van het schoolmaatschappelijk werk voor de ouder nog niet volledig duidelijk is.

Het verschil van de houding van de ouders zit vaak in de achtergrond van de ouders, onder andere in de cultuur, de opleiding en de buurt waarin het gezin woont. De schoolmaatschappelijk werkers geven aan zich in die situaties *outreacher* op te stellen om alle ouders zoveel mogelijk bij de werkzaamheden te betrekken. Door begripvol en niet oordelend te werk te gaan, staan ouders snel open voor hulp en wordt de kans om het kind te helpen vergroot.

#### 5.5.3 Effect op werkzaamheden

De klant van de schoolmaatschappelijk werker is voornamelijk de ouder. *“Als de ouders het er niet mee eens zijn kan ik ook niets met de kinderen. Want alles wat ik zou geven zou thuis niet gedragen worden en dus weinig resultaat geven. Ik vind het heel belangrijk dat ouders*

*het eens zijn er daar ook achter staan.”(C)*, aldus een schoolmaatschappelijk werker. Wanneer ouders tegenwerken wordt vaak de hulp van school ingeschakeld, waarbij ook de intern begeleider en de leerkracht in gesprek gaat met de ouder. Ondanks dat de schoolmaatschappelijk werker vrij afhankelijk is van de ouder worden problemen al snel weggewerkt, aangezien het welzijn van het kind het belangrijkste is.

## **5.6 De maatschappelijk werker**

De beroepsgroep van de schoolmaatschappelijk werker is de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werker. Over de functie en hoe de professionals betrokken zijn bij de NVMW verschillen de schoolmaatschappelijk werkers sterk.

### 5.6.1 Positie NVMW

De schoolmaatschappelijk werkers staan voornamelijk positief tegenover de NVMW, echter wordt de uitspraak: *“Ik moet zeggen dat ik dat wel een beetje een ver van mijn bed show vind.”(C)* vaker gehoord. De voorzitter van de functiegroep schoolmaatschappelijk werk van de NVMW geeft aan dat de beroepsgroep wel een steeds belangrijkere positie inneemt. De NVMW legt voornamelijk de nadruk op interdisciplinaire samenwerking.

### 5.6.2 Functie NVMW

De belangrijke positie die de NVMW zichzelf toekent, wordt vaak bevestigd door de schoolmaatschappelijk werkers. Voornamelijk op het gebied van regelgeving en professionalisering speelt de NVMW een rol: *“Ik denk dat het heel goed is dat er bepaalde richtlijnen zodat niet iedereen zomaar wat kan doen en het moet wel binnen een bepaald kader blijven”(C)*, aldus een schoolmaatschappelijk werker. Tijdens de werkzaamheden worden de normen en waarden die de NVMW aandragen voornamelijk gebruikt als leidraad, maar worden niet constant bij de hand gehouden. Als belangrijkste functie wordt vaak professionalisering en deskundigheidsbevordering genoemd. De functiegroep schoolmaatschappelijk werk benadrukt ook de functie van het doorgeven van informatie zoals contactgegevens en literatuur. Door middel van samenwerking met de MOgroep en het servicepunt SMW in Rotterdam heeft de NVMW contact met het ministerie van OC&W over ontwikkelingen en beleid.

### 5.6.3 Betrokkenheid NVMW

Ondanks dat het nut van de NVMW door de meeste schoolmaatschappelijk werkers wel wordt ingezien, is niet iedereen lid: *“Omdat ik het best wel duur vind”(M)* is één van de redenen die hiervoor wordt genoemd. Ook wordt benadrukt dat het lid zijn van de vereniging niet altijd nodig is om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen. Het registreren puur voor de registratie wordt vaak als een minder belangrijke functie gezien. De NVMW probeert zoveel mogelijk schoolmaatschappelijk werkers informatie te verlenen en te communiceren over de meerwaarde van de vereniging. Echter blijft het moeilijk om iedereen te bereiken en is er wegens privacy redenen geen volledig beeld van het percentage leden.

## **5.7 Het uitvoeren van een maatschappelijke taak**

Het beroep van schoolmaatschappelijk werkers blijft niet alleen binnen de schoolmuren, maar ook de maatschappij heeft invloed op de uitvoering van de werkzaamheden. Hierdoor

is het interessant om te kijken hoe schoolmaatschappelijk werkers denken dat zij gezien worden en hoe zij te maken krijgen met landelijke regelgeving en ontwikkelingen.

### 5.7.1 Beeldvorming

Veel schoolmaatschappelijk werkers zijn van mening dat er vaak nog onbekendheid heerst over het beroep, onder andere door de verschillende vormgevingen van het werk. *“Ik denk dat er heel veel onbekendheid is. Ik denk dat als je aan een doorsnee ouder zou vragen wat schoolmaatschappelijk werk inhoudt, dat ze het amper weten.”*(C), aldus een schoolmaatschappelijk werker. Ouders hebben dikwijls een eng beeld hebben van de werkzaamheden, maar ook onduidelijkheid over de positie en de regelgeving worden vaak benoemd. Het effect hiervan is dat het tijd kost om uit te leggen wie de professional is en wat die kan betekenen. De schoolmaatschappelijk werkers moeten hierdoor letten op het bewaken van de grenzen van hun taken. Zichtbaar maken is een belangrijke maar ook lastige taak. Zo omschrijft een schoolmaatschappelijk werker: *“Dus eigenlijk waar je inhoudelijk meer zou willen investeren ben je vaker veel bezig met profileren.”*(K) De negatieve invloed van de beeldvorming van schoolmaatschappelijk werkers wordt vaak weggenomen wanneer de professional een bekend gezicht is op de school. Benadrukt wordt om niet boven de ouder te willen staan, maar er te zijn voor ondersteuning.

### 5.7.2 Regelgeving

Zoals in elke beroepsgroep krijgen de schoolmaatschappelijk werkers te maken met regelgeving. Binnen het schoolmaatschappelijk werk is voornamelijk de privacywetgeving van grote invloed. Zo mogen er geen gesprekken met kinderen plaatsvinden wanneer ouders hier geen toestemming voor hebben gegeven. Vaak gebeurt het echter dat kinderen toch 1 á 2 keer de schoolmaatschappelijk werker spreken wanneer dit op eigen initiatief plaatsvindt. Binnen één van de welzijnsorganisatie heeft er bijvoorbeeld een themabijeenkomst plaatsgevonden over privacy, alleen blijkt dat de vertaalslag naar de werkvloer toch moeilijk is. Het effect van de privacywetgeving werkt voornamelijk belemmerend voor de schoolmaatschappelijk werkers, doordat niet alle aanwezige informatie gehanteerd mag worden. Ook het verschil in aanpak kan belemmerend werken, aangezien de schoolmaatschappelijk werker in zijn netwerk te maken heeft met professionals vanuit verschillende beroepsgroepen met elk een andere kijk op de privacywetgeving. Aan de andere kant worden ook wel de voordelen van de wetgeving genoemd, aangezien de ouder toch verantwoordelijk blijft voor het kind en recht heeft op bescherming.

### 5.7.3 Ontwikkelingen

Het schoolmaatschappelijk werk is aan flinke verandering onderhevig en zal dat de komende tijd blijven doen. Zo geeft een schoolmaatschappelijk werker terecht aan: *“De nieuwe ontwikkelingen rondom het passend onderwijs hebben ook gezorgd voor veranderingen voor het schoolmaatschappelijk werk. Het onderwerp is een belangrijk gespreksonderwerp op de werkvloer, je kan er een boek over schrijven.”*(A) Rede voor de veranderingen op het gebied van schoolmaatschappelijk werk liggen voornamelijk in de positie van de werkzaamheden: *“Je blijft een schakel in het geheel waar makkelijk op bezuinigd kan worden. En het is lastig om aan te tonen hoeveel waarde jouw werk heeft, want het is het persoonlijke geluk van die kinderen wat gewoon niet of moeilijk meetbaar is.”*(C), aldus een schoolmaatschappelijk werker. Oplossingen hiervoor worden in grote getale aangedragen waarbij ze de nadruk

leggen op het nut van schoolmaatschappelijk werk. In feite is het een investering, omdat het criminaliteit en schooluitval in de toekomst kan tegengaan.

De bezuinigingen zijn een belangrijk onderwerp voor de schoolmaatschappelijk werkers. Door de veranderingen in het passend onderwijs zullen de klassen groter worden, waardoor er minder tijd voor de leerkracht overblijft om de kleine problemen op te lossen. De *workload* voor de schoolmaatschappelijk werker zal dus waarschijnlijk vergroten.

De ontwikkelingen rondom de Zorg- en Adviesteams (ZAT) en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) zijn duidelijk te merken en hebben veel invloed op de vormgeving van het werk. Op dit moment wordt niet overal gebruik gemaakt van een ZAT en verschilt de functie binnen het CJG. De vraag naar meer afstemming tussen onder andere een ZAT en het CJG is groot, al wordt er toegegeven dat het CJG zich nog in de opstartfase bevindt. Het opstarten van een ZAT kan moeizaam verlopen en de structuren van de verschillende instanties zijn niet alleen voor de scholen, maar soms zelfs voor de schoolmaatschappelijk werkers onoverzichtelijk.

## **5.8 Het is een kwestie van vertrouwen!**

Uit bovenstaande resultaten is af te leiden dat het vertrouwen van de school, de organisatie en de ouder de kern vormen van de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk werker. De programmamanager van het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) van de MOgroep gaf aan dat deze resultaten haar zeer bekend voorkomen. De programmamanager erkent dat zij veel nadruk leggen op de positie van de schoolmaatschappelijk werker, voornamelijk omdat deze geen welzijn biedt op collectief niveau, maar juist in gesprek gaat met het individu.

### 5.8.1 Vertrouwen van school en organisatie

Het werken in een netwerk van verschillende partijen is tekenend voor de schoolmaatschappelijk werker. Echter zijn de nadelen hiervan soms moeilijk te omzeilen: *“Zo is het voor een schoolmaatschappelijk werker moeilijk om aan alles en iedereen loyaal te blijven en kunnen de belangen soms zelfs leiden tot een belangenconflict.”*(A), aldus een schoolmaatschappelijk werker. Voornamelijk het vertrouwen van de school is een basis voor het verkrijgen van medewerking van de ouder: *“Ik denk dat de houding van de school toch ook heel belangrijk is hierin. Als de leerkrachten uitstralen naar de ouders dat ik een toegevoegde waarde heb, dan zijn ouders toch eerder geneigd dat te geloven, omdat ze vertrouwen in ze hebben.”*(C) Vanuit de functiegroep schoolmaatschappelijk werk van de NVMW wordt benadrukt dat het belangrijk is om als schoolmaatschappelijk werker je te profileren tegenover de school, om zo duidelijk een positie te verkrijgen. Ook hier sluit de MOgroep zich bij aan, want in tegenstelling met het algemeen maatschappelijk werk heeft de schoolmaatschappelijk werker niet alleen te maken met de hulpverlener en de hulpvrager, maar ook met de school als opdrachtgever. *“De schoolmaatschappelijk werkers zijn dus inderdaad in eerste instantie bezig met wat ze eigenlijk te bieden hebben en wat hun plek in de keten is.”*(O), aldus de programmamanager van de MOgroep.

### 5.8.2 Vertrouwen van ouder en kind

Ondanks het grote netwerk waarbinnen de taken worden uitgevoerd, draait het werk van de schoolmaatschappelijk werker uiteindelijk om de ouders en het kind. Zonder dat er sprake is van een sterke vertrouwensband kan hulpverlening niet of zonder resultaat plaatsvinden.



Zoals eerder beschreven is de school nodig om vertrouwen te creëren, echter kan ook het schoolmaatschappelijk werk ingeschakeld worden om de ouder juist vertrouwen in de school te geven. Één van de schoolmaatschappelijk werkers legt uit: *“Het werk draait ook om de ouder bij te staan, want niet alle leerkrachten kunnen met alle ouders even goed omgaan, zo werkt dat gewoon niet. Het vertrouwen in de leerkracht is belangrijk, dus je kijkt of je dat bij de ouders kan herstellen, het vertrouwen in school.”*(C) De schoolmaatschappelijk werkers benadrukken dat het nodig is om voor een veilige situatie rondom de ouder en het kind te zorgen, aangezien elke vorm van hulpverlening vrijwillig is.

### 5.8.3 Laagdrempeligheid

De belangrijkste taak van een schoolmaatschappelijk werker is laagdrempelig te werk gaan. Hierdoor wordt de professional makkelijk bekend binnen de school en heeft deze toegang tot vele contacten. Door aanwezig te zijn op de school, door bijvoorbeeld in de pauzes rond te lopen, naar de ouderavonden te gaan en in de klassen te kijken, is de hulpverlening toegankelijker. Aangezien ouders nog wel eens afgeschrikt worden door schoolmaatschappelijk werk is het belangrijk niet te oordelen, maar duidelijk te zijn over welke problemen worden waargenomen. Het laagdrempelig te werk gaan komt bij de schoolmaatschappelijk werkers die binnen Zorg- en Adviesteams werkzaam zijn minder sterk naar voren aangezien het contact met de ouder en het kind minder onderdeel van het takenpakket is. Ondanks het feit dat de MOgroep geen duidelijke richtlijnen geeft, nemen zij wel het standpunt in dat op elke school schoolmaatschappelijk werk aanwezig moet zijn. *“Je moet daar zijn met je hulp en signalering waar de jongeren zijn. Je moet niet afwachten totdat ze naar jou toe komen op je kantoor, maar proberen het probleem vroeg te kunnen herkennen en ter plekke, laagdrempelig de jongere hulp te kunnen bieden”*(O), zo geeft de programmamanager aan.

### 5.8.4 De toekomst

Het schoolmaatschappelijk werk is een beroep dat alleen door ervaring te leren is, aldus meerdere schoolmaatschappelijk werkers. De waarde van intervisie met collega's is dan ook vaak benoemd, maar ook dat iedereen toch zijn werk op eigen wijze invult. De MOgroep geeft als werkgeversvereniging het belang aan van intervisie: *“Bij een groot team heb je veel meer ondersteuning en uitwisseling onderling. Veel meer ontwikkeling van kennis.”*(O) Wanneer schoolmaatschappelijk werkers in dienst zijn bij een organisatie die verschillende vormen van maatschappelijk werk biedt, kan er makkelijk geschakeld worden naar collega's of samenwerkingspartners, het probleem van een kind staat namelijk bijna nooit op zichzelf. Vervolgens is het belangrijk om bewust te blijven van je positie en constant te blijven aftasten. Vervolgens komt het profileren vaak aan bod, om te zorgen dat je een duidelijke positie binnen school bekleedt. Aangezien het werk vrij breed is, is het wenselijk om zo min mogelijk resultaatafspraken te maken, maar achteraf te werken met een evaluatie richting de opdrachtgever. Hierdoor blijft het mogelijk om in te springen op verschillende situaties. Naast de school is het ook belangrijk om naar andere partijen aan te geven wat een schoolmaatschappelijk werker kan betekenen, maar ook wat niet binnen de macht ligt. Een schoolmaatschappelijk werker geeft duidelijk aan: *“Je moet je dus heel erg profileren en je jezelf heel erg de school binnen praten eigenlijk. En dat ook weer steeds opnieuw. Het lijkt wel of ze soms het weer vergeten. Dan moet je het weer heel erg bevechten.”*(L) De MOgroep ondersteunt haar leden hierin door het leveren van brochures en informatie, maar

benadrukt de landelijke insteek: *“Uiteindelijk blijft de samenwerking iets wat de schoolmaatschappelijk werker en de welzijnsorganisatie moet bereiken. We kunnen het lokaal niet van ze overnemen, dus ze moeten toch dat pad zelf bewandelen.”*(O) De hoop ligt bij de aankomende schoolmaatschappelijk werkers die zich nu nog in de schoolbanken bevinden. Door tijdens de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening te benadrukken dat het belangrijk is om onder woorden te kunnen brengen wat je te bieden hebt. De programmamanager van de MOgroep sluit heel terecht af: *“Ik vind dat professionals elkaar mogen bevragen over wat je te bieden hebt, op die manier krijg je een goede samenwerking als je elkaar kent en weet wat je aan de ander hebt.”*(O)

## **5.9 Beantwoording empirische deelvragen**

### *4. Wat is de positie van een schoolmaatschappelijk werker?*

Het werk van de schoolmaatschappelijk werker draait om het ondersteunen van het kind, waardoor deze zich staande kan houden in de situatie waarin die zich bevindt. Dit gebeurt door middel van kortdurende hulp of het kind wordt doorverwezen naar andere vormen van hulpverlening. Ondanks het feit dat het schoolmaatschappelijk werk wordt ingezet om kinderen te begeleiden, zijn de ouders vaak de kern van het hulpverleningstraject.

Op lokaal niveau is er een groot verschil in de positie van de schoolmaatschappelijk werker, aangezien de lokale overheid de vormgeving van het werk bepaalt. De schoolmaatschappelijk werker kan in dienst zijn van een welzijnsorganisatie en als externe eens per week de school bezoeken. Hierbij verleent deze hulp aan ouders en kinderen die door de intern begeleider of door leerkrachten worden aangedragen. Ook kan de schoolmaatschappelijk werker intern te werk gaan en in dienst zijn van de school zelf. Ten slotte is er de mogelijkheid waarbij de schoolmaatschappelijk werker de problemen behandelt binnen een Zorg- en Adviesteam, waarbij in samenwerking met andere partijen de school wordt ondersteund in de hulpverlening. Uit de bevindingen blijkt dat het voordelig is om in dienst te zijn van een welzijnsorganisatie vanwege de grote mate van intervisie en is het noodzakelijk dat er op elke school een schoolmaatschappelijk werker aanwezig is.

### *5. Hoe wordt het krachtenveld rondom een schoolmaatschappelijk werker vormgegeven?*

Tijdens de hulpverlening van het kind en de ouder krijgt de schoolmaatschappelijk werker met vele partijen te maken. Ten eerste speelt de afhankelijkheid van de leerkracht en de intern begeleider een grote rol, aangezien deze personen als eerst problemen bij het kind moeten signaleren. Vervolgens moeten zij de ouder en het kind aanzetten om in gesprek te gaan met het schoolmaatschappelijk werk.

Het contact met de leidinggevende en de collega's speelt voor de schoolmaatschappelijk werker een grote rol, aangezien deze functioneert vanuit een éénmanspost. De wens over de houding van de leidinggevende varieert van ondersteunen bij de inhoud van het werk tot het informeren over ontwikkelingen rondom het werk. Er wordt veel waarde gehecht aan contact met collega's voor kwaliteitsverbetering en professionalisering, wat desondanks voor de interne schoolmaatschappelijk werkers moeizaam is.

De mate waarin de schoolmaatschappelijk werker met het kind te maken heeft is klein, aangezien deze niet te isoleren is en de verwachtingen van het kind minimaal zijn. De positie van de ouder is des te groter, aangezien medewerking van de ouder van belang is

voor het slagen van de hulpverlening. De positie van de schoolmaatschappelijk werker in de maatschappij hangt samen met de mate van medewerking van de ouder. Het beroep is in de maatschappij nog vrij onbekend, al wordt deze onbekendheid weggenomen wanneer een school langere tijd gebruik maakt van schoolmaatschappelijk werk.

Op de positie van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) wordt door de schoolmaatschappelijk werkers weinig nadruk gelegd, al worden de normen en waarden van de beroepsvereniging als leidraad gebruikt tijdens het werk. De landelijke regelgeving neemt een belangrijkere positie in, vooral de privacywetgeving is belangrijk aangezien hierdoor er geen gesprekken met kinderen mogen plaatsvinden wanneer ouders hier geen toestemming voor hebben gegeven. Ten slotte zijn de posities van andere partijen ten opzichte van de schoolmaatschappelijk werker door regelgeving aan verandering onderhevig door de ontwikkelingen rondom de Zorg- en Adviesteams en de Centra voor Jeugd en Gezin. Hierdoor wordt het netwerk van de schoolmaatschappelijk werker vergroot en moet er nog meer nadruk worden gelegd op het vinden en bewaken van de eigen positie.

#### *6. Welke invloeden heeft het krachtenveld op de werkzaamheden van een schoolmaatschappelijk werker?*

Door de constante samenwerking met verschillende partijen moet de schoolmaatschappelijk werker tijdens zijn werkzaamheden constant rekening houden met invloeden van buitenaf. Ten eerste is de relatie met school belangrijk om alle mogelijke middelen tijdens de hulpverlening in te zetten en hierin gesteund te worden. Wanneer dit niet gebeurt, kan de werkzaamheid van de hulpverlening afnemen. Om een goede relatie met de school te organiseren is de invloed van de werkgever belangrijk als 'voeding' voor het werk, wanneer de schoolmaatschappelijk werker werkzaam is bij een welzijnsorganisatie. Echter zorgt dit werkverband ervoor dat er sprake is van meer overhead uren, waardoor de schoolmaatschappelijk werker minder tijd kan besteden aan daadwerkelijke hulpverlening. De neutrale positie tegenover de ouder die door dit werkverband ontstaat, heeft een positief effect, aangezien het de ouder meer vertrouwen geeft.

Vervolgens heeft niet zozeer het kind, maar voornamelijk de ouder een grote invloed op de werkzaamheden van de schoolmaatschappelijk werker. Wanneer de ouder niet meewerkt, neemt de hulpverlening meer tijd in beslag. Echter, naar verloop van tijd vermindert deze invloed aangezien ook de ouders het welzijn van het kind uiteindelijk voorop zetten.

De invloed van de Nederlands Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) zorgt voor professionalisering en deskundigheidsbevordering, aangezien er sprake is van interdisciplinaire samenwerking. Het effect van de beroepsvereniging is voor de schoolmaatschappelijk werkers tijdens de dagelijkse werkzaamheden echter niet groot. De landelijke regelgeving wat betreft privacy belemmeren de schoolmaatschappelijk werkers in het werk, aangezien niet alle aanwezige informatie gebruikt mag worden. Ook wordt de samenwerking belemmerd wanneer de verschillende partijen een andere positie tegenover de regelgeving innemen. Door de ontwikkelingen rondom de Zorg- en Adviesteams en de Centra voor Jeugd en Gezin staat de positie van de schoolmaatschappelijk werker nog steeds ter discussie. Uit de bevindingen blijkt dat de professional nog steeds veel tijd en energie moet steken in het profileren en zichtbaar maken in het netwerk waarin hij zijn werkzaamheden uitvoert.

### **5.10 Verwachting**

Uit dit hoofdstuk is gebleken dat de schoolmaatschappelijk werkers een zekere invloed ervaren van de verschillende partijen waar ze te maken mee krijgen. Naar aanleiding van de verwachting genoemd in het theoretisch kader kan gesteld worden dat inderdaad de schoolmaatschappelijk werker zich in een kwetsbare positie bevindt. Naar aanleiding van de verwachting uit het methode en technieken hoofdstuk kan inderdaad gesteld worden dat de interviews en de documentstudie de empirische deelvragen beantwoorden. Ook de aanvulling op de theoretische data is duidelijk zichtbaar, aangezien de empirische data het gevoel van de schoolmaatschappelijk werkers bij het krachtenveld weergeeft. Door het samenvoegen van de theoretische en empirische data is de verwachting dat antwoord gegeven kan worden op de hoofdvraag. In de hierop volgende conclusie staat de hoofdvraag centraal, waarbij ook aandacht wordt besteed aan de aanbevelingen die kunnen worden gedaan over de positie van de professional in zijn krachtenveld.

## **6. Conclusie**

De schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs bemant een veelbesproken positie in de zorg en welzijn van een basisschool. In dit onderzoek zijn verschillende verwachtingen gegeven over de aanwezigheid van verschillende partijen, zoals de school, de ouder en de werkgever. Op basis van zowel theoretische als empirische kennis kan antwoord worden gegeven op de hoofdvraag. Wat doet een schoolmaatschappelijk werker? Welke plek neemt een schoolmaatschappelijk werker nou eigenlijk in? Ten slotte wordt er vooruit gekeken, welke informatie kan er gebruikt om de positie van de schoolmaatschappelijk werker in de toekomst te verbeteren?

### **6.1 Invulling beroep schoolmaatschappelijk werker**

In het basisonderwijs is op veel scholen schoolmaatschappelijk werk aanwezig. Deze professional is er voor kortdurende hulp voor het kind en de ouder, om leraren te ondersteunen bij het signaleren van problemen en is de contactpersoon naar hulpverleningsorganisaties. De problemen waar een schoolmaatschappelijk werker mee te maken krijgt zijn zeer divers en variëren sterk. Ook de vormgeving van het beroep schoolmaatschappelijk werker varieert sterk en zo ook de verschillende partijen waarmee hij te maken krijgt en hoe deze invloed hebben op hun werkzaamheden.

Een schoolbestuur heeft de mogelijkheid om schoolmaatschappelijk werk bij een externe organisatie in te huren. Hierbij is de professional een aantal uur in de week op de school aanwezig en wordt bijgestaan door collega's vanuit zijn eigen organisatie. Ook is er de mogelijkheid dat het schoolbestuur een schoolmaatschappelijk werk aanneemt die een groot aantal uren als onderdeel van het schoolteam op de school werkt. Deze constructie komt voor binnen het speciaal onderwijs, waarbij er geen sprake is van collega's die hetzelfde werk uitoefenen. Ten slotte worden er in Nederland steeds meer Zorg- en Adviesteams opgezet, waarbij de schoolmaatschappelijk werker in samenwerking met andere hulpverleningsorganisaties een aantal keer per jaar de casussen binnen een school bespreekt. Al met al aardig wat verschillen die invloed hebben op de positie die de schoolmaatschappelijk werker inneemt.

### **6.2 Het gehele krachtenveld betrekken**

De verandering van de positie van de professional in de maatschappij, specifiek gericht op de schoolmaatschappelijk werker, heeft geleid tot de volgende hoofdvraag:

*Wat is het krachtenveld waarin een professional met een maatschappelijke taak zich bevindt en hoe geeft hij hieraan vorm tijdens zijn werkzaamheden?*

Uit het theoretisch kader is gebleken dat een professional met een maatschappelijke taak zich op een kwetsbare positie bevindt. De professional krijgt te maken met de invloed van de overheid, waarden vanuit de professie en invloed van de klant. De verwachting werd gesteld dat voornamelijk de invloed van instituties en de klant zouden zorgen voor een wankelende positie van de professional. De professie waarbij de professional is aangesloten zou voornamelijk een ondersteuning kunnen zijn. Ook uit het empirisch materiaal blijkt dat de schoolmaatschappelijk werker zich tussen deze partijen moet positioneren. De grootste

actor in het krachtenveld van de schoolmaatschappelijk werker blijkt de ouder te zijn, die de meeste invloed uitoefent op het slagen van de hulpverlening.

Door de schoolmaatschappelijk werkers wordt de nadruk gelegd op het onderlinge vertrouwen dat nodig is om een duidelijke positie in te nemen. Het is noodzakelijk een vertrouwensband op te bouwen met de school en de organisatie om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Ook het vertrouwen van de werkgever en de collega's is noodzakelijk om de kwaliteit van de werkzaamheden te verbeteren en te professionaliseren.

Samengevat wordt gesteld dat een professional met een maatschappelijke taak vatbaar is voor kritiek. Om zichzelf een plek te geven in het krachtenveld waarin hij zich bevindt, moet hij bewust zijn van de positie die hij bekleedt. Afhankelijk van de vormgeving van zijn beroep krijgt hij te maken met verschillende partijen die hij allen verschillend moet benaderen. Om zich staande te houden in het krachtenveld zal hij zijn positie moeten bewaken en afbakenen. In de alledaagse praktijk betekent dit dat hij constant zal moeten verwoorden wie hij is, maar voornamelijk laten zien wat hij kan betekenen in het samenwerkingproces.

### **6.3 Een blik op de toekomst**

Op dit moment heerst er veel onduidelijkheid over de positie van de schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs. Niet alleen is het voor ouders soms onduidelijk welke plek de professional ten opzichte van de school inneemt, ook de leerkrachten, samenwerkingspartners en de schoolmaatschappelijk werkers zelf hebben niet een volledig beeld van onder andere de landelijke ontwikkelingen. De professional geeft zelf aan zich voornamelijk te richten op de eigen werkzaamheden en niet te veel aan te trekken van ontwikkelingen, echter is hij uiteindelijk wel van lokale en landelijke besluiten afhankelijk.

Gericht op de toekomst begint de versterking van de positie van de schoolmaatschappelijk werker bij de NVMW. De functiegroep schoolmaatschappelijk werk richt zich op de methode die door de professionals wordt toegepast, maar zou zich meer kunnen richten op informatieverschaffing over de verschillen in de vormgeving van het beroep. Hierdoor worden schoolmaatschappelijk werkers zich bewust van de positie die zij in het samenwerkingsproces innemen.

Niet alleen de professional zelf, maar ook alle partijen waarmee de schoolmaatschappelijk werker te maken krijgt moeten inzicht hebben op zijn positie in het proces. De schoolmaatschappelijk werkers gaven aan belang te hechten aan de vertrouwensband richting school, de ouder en de werkgever. Voldoende informatieverschaffing over de inhoud van het beroep kan hier sterk aan bijdragen. Op dit moment verzorgt voornamelijk de MOgroep de informatieverschaffing over het schoolmaatschappelijk werk, in opdracht van de werkgevers. Wanneer deze functie sterker wordt benadrukt en uitgebreid, kan dit leiden tot versterking van de positie van de schoolmaatschappelijk werker.

De toekomst van het schoolmaatschappelijk werk ligt in de handen van de toekomstige professionals. Op dit moment bevinden zij zich nog in de schoolbanken van de studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, maar zullen in een aantal jaar op de werkvloer staan. Ongetwijfeld beschikken zij over genoeg kennis en informatie over de inhoud van het werk dat ze uitvoeren, maar al in een zo vroeg mogelijk stadium moeten zij zich bewust zijn van de kwetsbare positie die zij zullen gaan innemen.

## **7. Reflectie**

Op elk wetenschappelijk onderzoek zijn dingen aan te merken en elk onderzoek is verder uit te breiden. In dit hoofdstuk zal er daarom gereflecteerd worden op het onderzoek om in beeld te krijgen welke positie het inneemt in verhouding tot het debat in de maatschappij en de wetenschap. Aangezien een onderzoek niet alleen vragen beantwoordt maar ook nieuwe vragen bovenbrengt, wordt er vervolgens aanzet gegeven tot vervolgonderzoek.

### **7.1 Discussie**

In dit onderzoek is door middel van het afnemen van interviews met schoolmaatschappelijk werkers in het basisonderwijs en deskundigen met betrekking tot het maatschappelijk werk antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. Zowel de respondentenselectie als het hanteren van interviews als meetinstrument hebben invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Voornamelijk door het gebruik van interviews kan er sprake zijn geweest van sociale wenselijkheid en interpretatie. Dit is tijdens het onderzoek zoveel mogelijk tegen gegaan door een open houding tegenover de respondent te hebben en vragen te herhalen in verschillende vormen. Ook door bewust te blijven van de mate van interpretatie is betrouwbaarheid nagestreefd.

Ook de respondentenselectie heeft invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek, aangezien maar 12 schoolmaatschappelijk werkers aan het woord zijn geweest. Wel waren het gevarieerde respondenten die een duidelijke indruk hebben gegeven van hun werkzaamheden. Vervolgens is in dit onderzoek op interpretatieve wijze de nadruk gelegd op de ervaring van een klein aantal respondenten en is niet de suggestie gewekt dat generalisatie werd nagestreefd.

### **7.2 Wetenschappelijk debat**

Uit bestudering van vele documenten en onderzoeken is gebleken dat er een gebrek is aan wetenschappelijk onderzoek over de werkvloer van het welzijn op basisscholen. De verschillende kernconcepten die als leidraad zijn gebruikt voor het theoretische onderzoek komen echter wel vaak in verschillende onderzoeken naar voren, zelfs in relatie tot elkaar. Zoals Arts et al. (2001) daarom benoemden was er verder onderzoek nodig waarbij de werkzaamheden en gevoelens op de werkvloer als data dienden. Zo kan dit onderzoek bijdragen aan meer inzicht op wetenschappelijk vlak, doordat de koppeling is gemaakt tussen theorie en empirie.

### **7.3 Maatschappelijk debat**

Tijdens het onderzoek is duidelijk geworden dat de positie van de schoolmaatschappelijk werker een bewogen onderwerp is waar weinig aandacht voor is. Alle respondenten waren zeer blij hun verhaal 'eindelijk' te kunnen doen en zijn allen zeer geïnteresseerd naar de resultaten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen. Dit geeft aan dat het onderwerp zeker leeft op de werkvloer en is er hopelijk ook op hoger niveau bewustzijn gecreëerd.

Aangezien er veel ontwikkelingen gaande zijn rondom de zorg en welzijn in het basisonderwijs, zijn er vele verslagen en monitoren uitgevoerd door onder andere het Nederlands Jeugdinstituut (NJI). Dit laat zien dat inzicht in de ontwikkelingen gewenst is, echter wordt er in deze documenten weinig aandacht besteed aan de theoretische

achtergrond van de resultaten. Door middel van dit onderzoek kunnen de eerder genoemde documenten mogelijk beter gepositioneerd worden.

#### **7.4 Vervolgonderzoek**

Zoals eerder aangegeven levert wetenschappelijk onderzoek niet alleen antwoorden, maar brengt het ook nieuwe vragen boven. In het onderzoek is vaak naar voren gekomen dat de schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs zich bevindt in een groot netwerk en te maken krijgt met vele samenwerkingspartners. Door de positie van de schoolmaatschappelijk werker verder uit te diepen, is het interessant te kijken naar de positie en de mening van de overige actoren. Hierbij valt te denken aan de ouder, het kind, de school en andere hulpverleningsorganisaties. Hoe zien zij de positie van de schoolmaatschappelijk werker in het basisonderwijs en welke positie nemen zij in verhouding tot deze professional in?



## Literatuur

Boeken en artikelen:

- Alvesson, M. & Deetz, S. (2000) *Alternative social science perspectives* in Doing critical management research. London: Sage
- Ansoff, A. (1965) *Corporate Strategy*. In Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Banister, P., Burman, W., Parker, I., Taylor, M., Tindall, C. (1997) Chapter 4: *Interviewing* in Qualitative methods in psychology: a research guide. Buckingham: OUP
- Brinkgreve, C. (1984) *Psycho-analyse in Nederland* in Gastelaars, M. (2006) *Excuses voor het ongemak*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Brint, S. (1994) *In an Age of Experts – The Changing Role of Professionals in Politics and Public Life* in Gastelaars, M. (2006) *Excuses voor het ongemak*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Buitink, J. (2003) *Gevangen professional moet zichzelf bevrijden* in Nieuwsflits BMC, afl. 82 jaargang 3. Amersfoort: BMC
- Centrum voor Jeugd en Gezin (2011) *Professionals*. Geraadpleegd op <http://www.cjg.nl/professionals/>, januari 2011
- Czarniawska-Joerges, B. (1995) *Narration or Science? Collapsing the Division in Organization Studies*, Organization Studies. Hanover MD: INFORMS
- Davies, C. (1983) *Professionals in bureaucracies: the conflict thesis revisited*. In Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Deetz, S. (1996) Describing Differences in Approaches to Organization Science: *Rethinking Burrell and Morgan and Their Legacy*, Organization Studies. Hanover MD: INFORMS
- Denzin, N. & Lincoln, Y. (1994) *Introduction: Entering the field of qualitative research*. in Handbook of Qualitative Research. London: Sage
- Dijk, A. van (1997) *De ladder op omlaag* in Gastelaars, M. (2006) *Excuses voor het ongemak*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Dreyfus, H. et al (1986) *Mind over Machine* in Gastelaars, M. (2006) *Excuses voor het ongemak*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Durkheim, E. (1992) *Professional Ethics and Civic Morals* in Ossewaarde, R. (2006) *Maatschappelijke Organisaties*. Den Haag: Boom onderwijs
- Eijkelenburg, van, S. en J.A. le Loux-Schuringa (1995) *Onderzoeken: Conceptuele en bedrijfskundige aspecten*. Baarn: Uitgeverij Nelissen B.V.
- Ende, T. van den & H. Kunneman (2008) *Normatieve professionaliteit en normatieve professionalisering*. Amsterdam: SWP
- Ende, T. van den (2008) *Waarden aan het werk*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek
- Field, P.A., Morse, J.M. (1996) Chapter 6: *Principles of data analysis* in The application of qualitative approaches. Cheltenham: Stanley Thorens Ltd.
- Freidson, E. (2001) *Professionalism, The Third Logic*. Cambridge: Polity Press

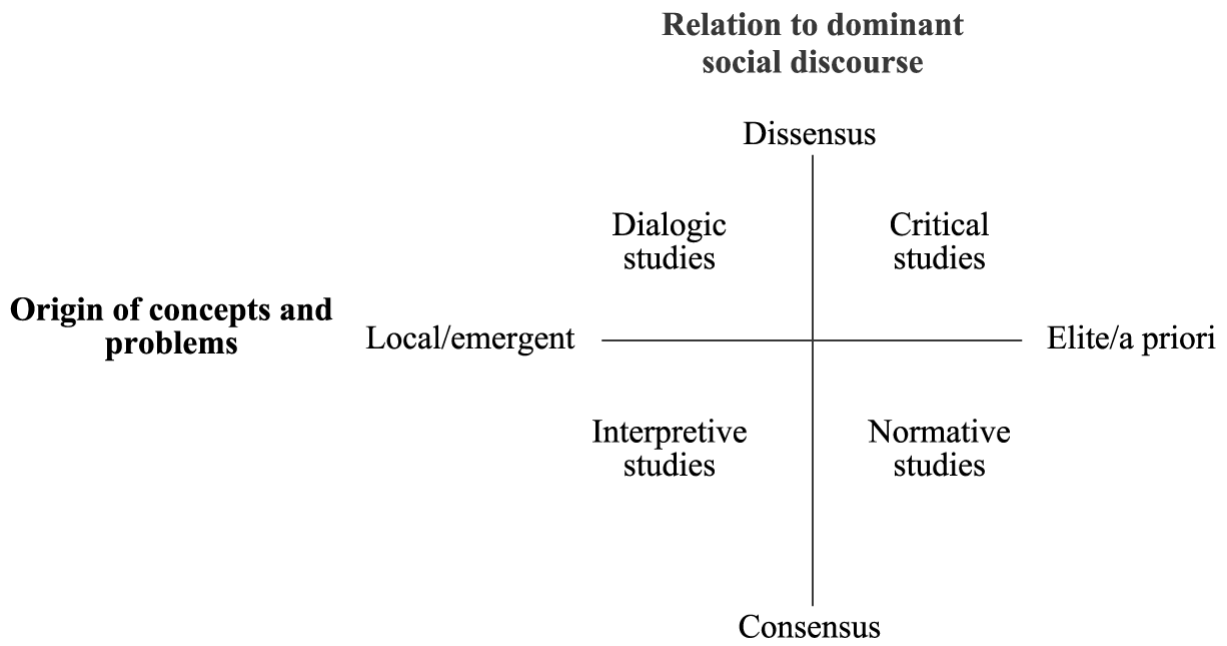
- Freidson, E. (1996) *Theory of professionalism: method in substance*. In Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Gastelaars, M. (2006) *Excuses voor het ongemak*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Hawkins, K. (1992) *The uses of Discretion*. In Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Hemerijck, A. en J.K. Helderma (1995) *Welfare state retrenchment in a corporatist polity: A political-institutional perspective*. Epe: NOB Congres
- Jens, L. F. (1972) *Beroepsethiek en code van de maatschappelijk werker*. Deventer: Van Loghum Slaterus
- Kunneman, H. (2007) *Sociaal werk als laboratorium voor normatieve professionalisering*. Leuven: Ethische Perspectieven
- Maister, D. (1993) in Gastelaars, M. (2006) *Excuses voor het ongemak*. Amsterdam: Uitgeverij SWP
- Marlispraktijk (2011) *Informatie over leerproblemen*. Almere: Marlispraktijk  
Geraadpleegd op: [http://gedragsproblemen-kinderen.info/Informatie\\_over\\_leerproblemen.htm](http://gedragsproblemen-kinderen.info/Informatie_over_leerproblemen.htm), november 2010
- Miles, M. et al. (1994) *Qualitative data analysis* in Thiel, S. van (2007) *Bestuurskundig onderzoek*. Bussum: Uitgeverij Cotinho
- Mintzberg, H. (1979) *The Structuring of Organizations*. In Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- MOgroep (2010) *Achtergrond Algemeen Maatschappelijk Werk*. Utrecht: MOgroep  
Geraadpleegd op: <http://www.mogroep.nl/index.php?p=136533>, januari 2011
- MOgroep (2010) *Over de branche*. Utrecht: MOgroep  
Geraadpleegd op: <http://www.mogroep.nl/index.php?p=313255>, januari 2011
- Mok, A. L. (1990) *In het zweet uws aanschijns...: inleiding in de arbeidssociologie*. In Arts, W. et al (2001) *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: Amsterdam University Press
- Nederlands Jeugdinstituut (2010) *Primair Onderwijs Taakprofiel*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2010) *Beroepscode voor de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW
- Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (1996) *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW
- Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2011) *Over NVMW*. Utrecht: NVMW  
Geraadpleegd op: <http://www.nvmw.nl/over-nvmw.html>, januari 2011
- Noordeggraaf, M. et al (2011) *Handboek Publiek Management*. Den Haag: Lemma
- OC&W (2010) *Nieuw Kwaliteitskader voor Zorg- en Adviesteams*. Den Haag: OC&W  
Geraadpleegd op : <http://www.samenwerkenvoordejeugd.nl/nl/Actueel/Nieuwsberichten/2010-2010/Nieuw-kwaliteitskader-voor-Zorg--en-adviesteams.html>, november 2010
- OC&W (2010) *Zorg- en Adviesteams*. Den Haag: OC&W  
Geraadpleegd op: [http://www.samenwerkenvoordejeugd.nl/nl/Projecten/Zorg-\\_en\\_adviesteams.html](http://www.samenwerkenvoordejeugd.nl/nl/Projecten/Zorg-_en_adviesteams.html), november 2010
- Oorschot, J. et al (1995) *Professionele autonomie van de medisch specialist*. Assen: van Gorcum
- Ossewaarde, R. (2006) *Maatschappelijke Organisaties*. Den Haag: Boom onderwijs

- Patton, M. (1990) *Qualitative evaluation and research methods*. Beverly Hills: Sage
- Punch, K. (2005) *Introduction to social research, quantitative and qualitative approaches*. London: Sage
- Schillemans, T. et al. (2011) *Publieke managers en publieke verantwoording*. In Noordegraaf, M. et al (2011) *Handboek Publiek Management*. Den Haag: Lemma
- Smeets, R. et al. (2010) *Werknemersonderzoek Zorg en WJK*. Utrecht: Prismant
- Stichting Beroepseer (2011) *Werken met moed en vertrouwen*. Nootdorp: Stichting Beroepseer
- Thiel, S. van (2007) *Bestuurskundig onderzoek*. Bussum: Uitgeverij Cotinho
- Wilensky, H. (1964) *The Professionalization of everyone?* In Gastelaars, M. (2006) *Wisselwerking (2006) Terugblik: zestig jaar schoolmaatschappelijk werk*. Amersfoort: Wisselwerking
- WRR (2004) *Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: AUP
- Yanow, D. (2000) *Seeing Organizational Learning: A 'Cultural' View*, Organization Studies. Hanover MD: INFORMS

Documenten:

- Nederlands Jeugdinstituut (2010) *Kwaliteit ZAT!* Utrecht: Nederland Jeugdinstituut
- Nederlands Jeugdinstituut (2009) *NJi-Monitor ZAT's in het primair onderwijs*. Utrecht: Nederland Jeugdinstituut
- Nederlands Jeugdinstituut (2008) *Standaard Convenant Zorg- en Adviesteams in het Onderwijs*. Rotterdam: Made of Man

**Bijlage I – Wetenschapsfilosofisch perspectief**



*Figuur 3. Assenstelsel (Deetz, 1996)*

## **Bijlage II – Topiclijst interviews**

### **Inleiding**

- Hoe lang werkzaam/ werkervaring
- Opleiding
- Samenvatting taken
- Werkplek

### **Werkzaamheden**

- Aard problemen
- Verloop hulpverlening
- Werkwijze

### **Krachtenveld**

- Overzicht
- Effect werkzaamheden

### **Kind**

- Bereikbaarheid
- Verwachtingen werkzaamheden
- Houding
- Verschil tussen kinderen
- Vertrouwen van kind
- Effect werkzaamheden

### **Ouders**

- Bereikbaarheid
- Verwachtingen werkzaamheden
- Houding
- Verschil tussen ouders
- Vertrouwen van ouder
- Effect werkzaamheden

### **Beroep/ Professie**

- Positie NVMW
- Betrokkenheid NVMW
- Functie NVMW
- Effect werkzaamheden

### **Welzijnsorganisatie**

- Supervisie
- Intervisie
- Regelgeving
- Contact met andere welzijnsorganisaties
- Effect werkzaamheden

### **School**

- Positionering
- Wie contactpersoon binnen school
- Verwachtingen werkzaamheden
- Houding
- Verschil tussen scholen
- Vertrouwen school
- Effect werkzaamheden

### **Maatschappij**

- Beeldvorming
- Verwachtingen werkzaamheden
- Houding
- Ontwikkelingen
- Effect werkzaamheden

### **Regelgever**

- Communicatie
- Houding
- Ontwikkelingen
- Effect werkzaamheden

### **Samengevat**

- Overzicht van krachtenveld
- Wie meeste invloed

### **Toekomst**

- Ontwikkelingen/ veranderingen
- SMW'er meegeven als tip

### **Bijlage III - Respondentenlijst**

- A: Schoolmaatschappelijk werker Portes, Utrecht
- B: Schoolmaatschappelijk werker Portes, Utrecht
- C: Schoolmaatschappelijk werker Portes, Utrecht
- D: Schoolmaatschappelijk werker speciaal basisonderwijs, Utrecht
- E: Schoolmaatschappelijk werker Portes, Utrecht
- F: Leidinggevende Cumulus Welzijn, Utrecht
- G: Voorzitter functiegroep SMW van de NVMW, Emmen
- H: Schoolmaatschappelijk werker speciaal basisonderwijs, Houten
- I: Schoolmaatschappelijk werker Versa Welzijn, Hilversum
- J: Schoolmaatschappelijk werker Versa Welzijn, Hilversum
- K: Schoolmaatschappelijk werker Vitras/CMD, Nieuwegein
- L: Schoolmaatschappelijk werker Vitras/CMD, Nieuwegein
- M: Schoolmaatschappelijk werker Versa Welzijn, Huizen
- N: Schoolmaatschappelijk werker Versa Welzijn, Huizen
- O: Programmamanager AMW van de MOgroep, Utrecht

## Bijlage IV – Codeboom

