

Ervaringskennis en dilemma's van professionals in preventief en omgevingsgericht werken met ouders en kinderen

Jeannette Doornenbal, Dr Jeannette Doornenbal is pedagoog en lector Integraal Jeugdbeleid Hanzehogeschool Groningen

Annelies Kassenberg, Dr Annelies Kasseberg is socioloog en als senior onderzoeker werkzaam bij het lectoraat Integraal Jeugdbeleid Hanzehogeschool Groningen

Louis Polstra, Dr. Louis Polstra is andragoog en lector Arbeidsparticipatie

Charlotte Wekker, Drs. Is andragoog en werkzaam als senior docent en onderzoeker bij de Academie voor Sociale Studies Hanzehogeschool Groningen

Contactpersoon: j.m.doornenbal@pl.hanze.nl; 050-5953641

Trefwoorden: preventief en omgevingsgericht werken, nieuwe professional sociaal domein, Centra voor Jeugd en Gezin

Groningen, 2015

Samenvatting

In het kader van het Raak-publiek project Een stap naar voren. *Preventief en omgevingsgericht werken vanuit het CJG* is het dagelijks handelen van CJG-professionals onderzocht in twee wijken in de stad Groningen. Daarbij is gebruik gemaakt van een methode die gericht is op het ontdekken van hun ervaringskennis. In deze bijdrage wordt het begrip preventief en omgevingsgericht werken gedefinieerd, lichten we stapsgewijs de gehanteerde methode toe om ervaringskennis op te halen, wordt getoond welke aspecten van preventief en omgevingsgericht werken sterker en minder sterk ontwikkeld zijn in het professionele handelen, en tegen welke dilemma's en knelpunten professionals aanlopen. Het artikel besluit met een aantal aandachtspunten.

Sociale domein in verandering

Sinds 1 januari 2015 hebben gemeenten de plicht om hun burgers te ondersteunen bij hun deelname aan de samenleving. Dit is het gevolg van drie decentralisaties waarbij sociale taken van landelijke overheden zijn overgeheveld naar de gemeenten. De decentralisaties gelden voor de zorg voor jeugd (jeugdwet), de deelname aan arbeid (de participatiewet) en de ondersteuning aan mensen die niet zelfredzaam zijn (wet maatschappelijke ondersteuning). De centrale ambitie van wat wel de 3Dtransformatie wordt genoemd, is de versterking van de civil society en van de basisvoorzieningen (onderwijs, kinderopvang, arbeid, vrijetijdsvoorzieningen) en een afbouw van de specialistische voorzieningen. Hierdoor ontstaat er een andere verhouding tussen burgers en professionals. De verzorgingsstaat met een centrale rol voor professionals wordt afgebouwd en in plaats daarvan krijgt de burger een actieve rol toebedeeld in zowel de richting als de uitvoering van de ondersteuning. Deze transformatie in het sociale domein is een sociale innovatie, een paradigmaverschuiving van helpen en zorgen, van signaleren, diagnosticeren en behandelen naar normaliseren en ontzorgen.

Dit heeft gevolgen voor de professionele zorg en steun aan en rondom ouders en kinderen. Niet langer wordt van professionals gevraagd dat zij zich primair richten op vroegsignalering, risicotaxatie en behandeling van individuele kinderen en hun gezinnen. Voorop staat nu de versterking van het sociaal weefsel in wijken, buurten en dorpen; wat De Winter de pedagogische civil society noemt (De Winter, 2011). De RMO wijst er al sinds 2001 op dat dit hard nodig is, omdat maatschappelijke individualiseringsprocessen hebben geleid tot een gat in de pedagogische infrastructuur.

We zijn vergeten dat we allemaal opvoeders zijn. Vandaag de dag staan gezinnen en ouders er alleen voor, terwijl bekend is dat een sterke sociale omgeving met betrokken volwassenen de opgroeikansen van kinderen vergroot. Er moet gewerkt worden aan een pedagogische civil society en aan sterke pedagogische basisvoorzieningen waar alle kinderen zich al spelend en lerend kunnen ontwikkelen en ouders en kinderen de ondersteuning kunnen ontvangen die ze nodig hebben. Dat moet leiden tot een afname van het aantal kinderen dat vanwege specifieke zorgbehoeften moet worden doorverwezen naar dure specialistische voorzieningen en een samenhangend jeugdstelsel.

De transformatie stelt dus ook nieuwe eisen aan het handelen (de kennis, vaardigheden en houding) van de professionals werkzaam in de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG), die in het leven zijn geroepen om een positief opgroei- en opvoedklimaat te stimuleren (Van Dijk & Gemmeke, 2010). Ook van CJG professionals wordt verwacht dat zij zich richten op de activering en ondersteuning van het 'zelf doen' van burgers en op het activeren van hun sociale netwerk door vrijwillige inzet (Vrijwillige inzet, 2012). Kortom, omgevingsgericht kunnen werken. Bovendien wordt van hen verlangd dat zij problemen signaleren en handelend optreden; kortom preventief kunnen werken. De organisaties die deel uitmaken van de CJG's (zoals de jeugdgezondheidszorg, het maatschappelijk werk, en de opvoedondersteuning) investeren in de professionalisering van hun medewerkers, zodat zij zich dit nieuwe handelingsrepertoire eigen kunnen maken. Maar wat moet er worden geleerd? Wat doen professionals al? Welke knelpunten en dilemma's komen ze tegen bij de nieuwe eisen die aan hen worden gesteld en welke oplossingen hebben zij daar mogelijk zelf voor? In het project *Een stap naar voren. Preventief en omgevingsgericht werken vanuit het CJG* hebben deze vragen centraal gestaan. In dit project zijn we onder andere op zoek gegaan naar de ervaringskennis van professionals werkzaam in CJG's: Hoe handelen CJG professionals in hun dagelijks werk en vanuit welke achterliggende ideeën en kennis, overtuigingen en emoties doen zij dit?

Een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) heeft als taak de huidige opvoed- en opgroei-ondersteuning te verbinden, te verbeteren en te versterken van ouders met kinderen en jongeren van -9 maanden tot 23 jaar. Uitgangspunten zijn: laagdrempelig, herkenbaar en dichtbij huis. Een CJG bundelt de lokale functies en taken op het gebied van gezondheid, opgroeien en opvoeden. Het CJG Groningen biedt: jeugdgezondheidszorg (consultatiebureaus en GGD), opvoed- en opgroei- opgroei-ondersteuning (COP-groep) en maatschappelijke en juridische dienstverlening (MJD). Het CJG voert de 5 preventieve WMO-taken uit op het terrein van opvoed- en opgroei-ondersteuning:

1. informatie en advies geven
2. (vroeg)signaleren van problemen
3. mensen verwijzen naar het lokale en regionale hulpaanbod
4. licht pedagogische hulp bieden
5. de zorg voor jongeren en gezinnen coördineren

Ook is het CJG een schakel met Bureau Jeugdzorg en met het onderwijs, vaak via de zorg- en adviesteams. Als gevolg van de drie decentralisaties is de plaats van het CJG in het sociale domein vanaf januari 2015 in verandering.

In dit artikel presenteren we de resultaten van onze zoektocht naar de ervaringskennis en dilemma's van CJG-professionals. We beginnen met een eerste definiëring van het begrip preventief en omgevingsgericht werken. In de laatste paragraaf reflecteren we op de resultaten, de methode en de turbulentie in het sociale domein.

Wat is preventief en omgevingsgericht werken?

Wat bedoelen wij met preventief en omgevingsgericht werken? *Preventief werken* betekent letterlijk werken aan het voorkomen van een bepaald verschijnsel. In het geval van het CJG is de preventie gericht op de opvoeding en ontwikkeling van kinderen: pedagogische preventie (Burggraaff-Huiskes, 2011). De afgelopen jaren is deze vorm van preventie er steeds meer op gericht om de zelfstandigheid van ouders te vergroten en de opvoedingsvaardigheden van ouders te ontwikkelen (Burggraaff-Huiskes, 2011). Dit gebeurt door aan te sluiten bij hun hulpvraag en aandacht te hebben voor de al aanwezige persoonlijke vaardigheden en eigenschappen van ouders, deze te

benutten en te ontwikkelen. Ook het vergroten van de eigen kracht bij kinderen en jongeren, zoals werken aan hun talentontwikkeling en weerbaarheid, is een vorm van preventief werken die bijdraagt aan het verminderen van problematische opvoedsituaties. Preventief werken betekent ook oog hebben voor risicosituaties. Wanneer een risicosituatie vroegtijdig wordt gesignaleerd, kan er worden ingegrepen op het moment dat problemen nog niet zo groot zijn (Hermanns, Öry & Schrijvers, 2005). Professionals kunnen in gesprek met andere professionals over mogelijke risicosituaties en elkaar op de hoogte houden. Zo kunnen zorgen over een bepaalde ontwikkeling met elkaar worden gedeeld. Bij het signaleren van risicosituaties is een multidisciplinaire aanpak dan ook van belang (Van der Burgt & van Mechelen-Gevers, 2008).

Omgevingsgericht werken houdt allereerst in het in kaart brengen van de omgeving en het betrekken van de omgeving bij de ondersteuning. Interventies zijn effectiever wanneer deze aansluiten bij de leefomgeving en wanneer de sociale netwerken van ouders, kinderen en jongeren worden geactiveerd (Hermanns, Öry & Schrijvers, 2005). Als de leefomgeving van ouders, kinderen en jongeren goed in kaart is gebracht, kan er ondersteuning en/of hulp geboden worden die aansluit bij de behoeften, wensen en mogelijkheden van ouders, kinderen en jongeren. Uit onderzoek blijkt dat ouders behoefte hebben aan steun van andere ouders of familie en het liefst hun problemen met hen bespreken (Van Egten, Zeijl, de Hoog, Nankoe, Petronia, 2008). Ouders stappen niet zo snel zelf op een CJG-medewerker af, maar vragen eerder in hun directe sociale omgeving om advies. De medewerkers van een CJG zouden juist daarom de omgeving van ouders, kinderen en jongeren meer moeten betrekken bij eventuele ondersteuning (Kesselring, Gemmeke & Geschiere, 2010). Dit betekent dat professionals aan moeten sluiten bij wat in de gezinnen en hun omgeving al goed werkt, in plaats van dat zij gezinnen en hun omgeving betrekken bij hun werk.

Omgevingsgericht werken is meer dan het versterken van het sociale netwerk van ouders, jongeren en kinderen. Het gaat ook om het versterken van de pedagogische civil society. In het project 'Allemaal Opvoeders' is onderzocht hoe het CJG een rol kan spelen bij het aanboren van sluimerende krachten in de gemeenschap, het versterken van de onderlinge samenhang en de bereidheid en de verantwoordelijkheid om elkaar te helpen die daarvoor nodig is. De uitkomsten van het project laten zien dat het CJG een belangrijke, faciliterende rol kan spelen; door kansen voor ontmoetingen te creëren, de dialoog over opvoeding te stimuleren en het aansporen van jeugdparticipatie en vrijwillige inzet door de jeugd (Van Dijk & Gemmeke, 2010). In de derde plaats bestaat omgevingsgericht werken uit het aanwezig zijn in de directe omgeving van ouders, jongeren en kinderen (op het schoolplein, de speeltuin of de buurtwinkel). Daardoor is een CJG-professional toegankelijk en bereikbaar.

Op grond hiervan is preventief en omgevingsgericht werken in Een stap naar voren als volgt gedefinieerd: preventief en omgevingsgericht werken is de bevordering van de *sociale cohesie van opvoeders, hun kinderen en jeugdigen binnen de buurt, en het bieden van ondersteuning vanuit hun leefsituatie, leefstijl en leefomgeving. Plus het mobiliseren en als nodig het vergroten van hun sociale netwerk, het signaleren van risicosituaties en hier op inspelen.* In onderstaand kader staat de operationalisatie van preventief en omgevingsgericht.

Operationalisatie preventief en omgevingsgericht werken (Wekker, 2013)

1. Frontliniewerkers sluiten aan bij de leefsituatie, leefstijl en leefomgeving van buurtbewoners om hun eigen kracht te kunnen gebruiken.
 - In kaart brengen van leefstijl, leefsituatie en leefomgeving van de buurtbewoners.
 - Laagdrempelig in het contact bij interactie in de buurt. Laagdrempelig aanwezig zijn binnen de buurt, zodat de frontliniewerker een gemakkelijk aanspreekpunt is voor de buurtbewoners.
 - Focus leggen op de eigen kracht van de buurtbewoner en het gebruik hiervan stimuleren.
 - Ondersteuning en hulp bieden op basis van wat de buurtbewoner wil, of bij hem/haar past.
 - Interdisciplinair werken, samenwerken waarbij de regie bij de buurtbewoner ligt.
2. Frontliniewerkers versterken de sociale cohesie ten behoeve van het pedagogisch klimaat binnen de buurt.
 - Buurtactiviteiten organiseren afgestemd op de buurtbewoners
 - Signaleren als buurtbewoners een actieve rol willen hebben binnen het ontwerpen en uitvoeren van activiteiten; hun faciliteren in de uitvoering.
 - Interdisciplinair samenwerken ten behoeve van sociale cohesie.

3. Frontliniewerkers mobiliseren en/of vergroten het sociaal netwerk van buurtbewoners.
 - Bespreekbaar maken en inzicht krijgen in het sociale netwerk van de buurtbewoner
 - Contact leggen met het sociale netwerk
 - Inzetten van het sociale netwerk, bijv. door het organiseren van een eigen kracht conferentie
 - Buurtbewoners enthousiasmeren voor activiteiten binnen de buurt, afgestemd op de buurtbewoners.
 - Interdisciplinair samenwerken tussen professionals ten behoeve van het mobiliseren en/of vergroten van het sociaal netwerk

4. Frontliniewerkers signaleren risicosituaties en grijpen in waar nodig om erger te voorkomen.
 - Aanwezig zijn in de buurt en contact leggen met buurtbewoners om risicosituaties/ontwikkelingen binnen de buurt te kunnen signaleren
 - Via het bijwonen van informele bijeenkomsten in de buurt op de hoogte blijven van risicosituaties in de buurt en rondom buurtbewoners
 - Doorvragen naar de vraag achter de vraag.
 - Na het signaleren van risico's extra aandacht hebben voor dit risico tijdens cliëntcontacten, bijvoorbeeld door het te bespreken en eventueel ingrijpen.
 - Interdisciplinair samenwerken bij het signaleren van risicosituaties en ingrijpen waar nodig.

Preventief en omgevingsgericht werken zijn nauw met elkaar verbonden. Bij preventief werken gaat het om het tijdig signaleren van risicosituaties en ingrijpen, maar ook om het versterken van de eigen kracht. Om die eigen kracht te bewerkstelligen zal aangesloten moeten worden bij de al bestaande netwerken rond gezinnen en de buurt. Andersom werkt het ook; het versterken van de sociale cohesie in een buurt zal ook een preventieve werking hebben. In dit artikel worden de begrippen dan ook niet los van elkaar gezien, maar wordt het als één term gebruikt.

Op zoek naar ervaringskennis

Hoe?

Van CJG-professionals wordt dus verwacht dat zij preventief en omgevingsgericht gaan werken. Maar in hoeverre doen ze dat (al) in hun dagelijks werk? Hoe geven ze er handen en voeten aan, waar zijn ze goed in, wat wordt lastig gevonden, welke knelpunten en dilemma's komen ze tegen? Om dit te onderzoeken is gebruikt gemaakt van het begrip tacitknowledge, dat vertaald kan worden als impliciete ervaringskennis. Dit begrip werd in 1958 voor het eerst gebruikt door de filosoof Michael Polyani (1958). Hij sprak van personalisedknowledge om te duiden op de ervaringskennis van professionals. In tegenstelling tot expliciete, gecodificeerde kennis is tacitknowledge moeilijk te delen en overdraagbaar te maken, omdat het gebaseerd is op ervaring in praktijken. Gesproken wordt wel van 'to know how', of 'to know more than you can tell' tegenover 'to know what' en 'what you can tell'. Ervaringskennis leert een professioneel niet formeel bijvoorbeeld door het curriculum te doorlopen, maar door te doen, in de praktijk. Het is de kennis waar professionals zich dikwijls niet bewust van zijn; het zijn hun intuïties, routines en handelingen die gebaseerd zijn op praktische ervaring. Bij het praktisch handelen zijn er altijd keuzemomenten: doe ik A of B en op grond waarvan. Professionals maken bliksemsnel afwegingen en daarbij spelen altijd dilemma's een rol. Organisatorische dilemma's, bijvoorbeeld: als ik tijd besteed aan dit gesprek, kan ik geen tijd besteden aan mijn dossiervorming. Morele dilemma's, zoals als ik de leraar erbij betrek, schaad ik mogelijk de privacy van moeder. En methodische: gebruik ik voor deze interventie een beproefde methode of wijk ik hier van af op beargumenteerde gronden. Hoewel tacitknowledge moeilijk overdraagbaar is, is het wel te achterhalen. Parsaye en Chignell (1988) noemen bijvoorbeeld het observeren van het handelen van professionals in hun werkpraktijk en/of het interviewen van professionals over hun werk.

In Een stap naar voren wilden we de tacitknowledge van CJG-professionals met betrekking tot preventief en omgevingsgericht werken achterhalen. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van een methode die Polstra (2011) heeft ontwikkeld om de ervaringskennis van klantmanagers in de sociale zekerheid te onderzoeken. In Een Stap naar voren hebben we een aangepaste methode uitgevoerd die bestaat uit de volgende vijf stappen.

stap 1

Vertrekkend vanuit de definitie en de vier kenmerken van preventief en omgevingsgericht is een *observatie-instrument* ontwikkeld (zie bijlage 1). Het observatie-instrument is gebaseerd op de operationalisatie van wat te verstaan onder preventief en omgevingsgericht. Waar moet op worden gelet om het preventief en omgevingsgericht werken van frontliniewerkers in het CJG in beeld te brengen?

stap 2

Vervolgens hebben telkens twee onderzoekers, getrainde studenten, vier dagdelen *meegelopen* met in totaal 12 CJG-professionals die volgens hun collega's succesvol zijn in preventief en omgevingsgericht werken. Daarbij ging het zowel om formele ontmoetingen met ouders bijvoorbeeld tijdens een inloopspreekuur als om informele ontmoetingen in het winkelcentrum of het schoolplein. Tijdens de meeloopdagen gebruikten zij het observatie-instrument. Eén student-onderzoeker observeerde, de ander noteerde wat hij of zij zag.

Om ervoor te zorgen dat zij het instrument op een juiste manier gebruiken, zijn de studentonderzoekers goed op de hoogte gebracht van de operationalisatie van preventief en omgevingsgericht werken. Ook zijn zij geïnstrueerd over en hebben ze geoefend met welke situaties/handelingen onder welke categorie geplaatst moeten worden. Onder één categorie konden dus meerdere situaties voorkomen. Ook hebben zij handelingen genoteerd die de definitie niet vermeldt, bijvoorbeeld veelvuldig groeten op straat. Er is gekozen voor een koppel van studenten om daarmee de interbeoordelaars betrouwbaarheid te vergroten. Vallen hen dezelfde dingen op? Bovendien hebben zij van tevoren een opstel geschreven over hun beelden en oordelen over ouders, opvoeding en wat goede ondersteuning is. Meer specifiek werden ze uitgedaagd om te schrijven over steun van familie, burens en vrienden en of en hoe vroeger bij hen thuis de omgeving werd betrokken bij de opvoeding. Het doel hiervan was om studenten bewust te maken van hun eigen oordelen en mogelijk vooroordelen, zodat zij met een zo open mogelijke blik mee konden lopen.

stap 3

Op grond van de observaties hebben de twee onderzoekers samen in ieder geval vier sprekende *fragmenten geselecteerd*. Bijvoorbeeld: een ouderconsulent is op het schoolplein in gesprek met een moeder. Als er andere ouders langslopen betreft zij hen in het gesprek.

stap 4

De gekozen fragmenten vormden het uitgangspunt voor het *interview* van de observator met de professional. Het interview vond plaats binnen twee weken na de observatie en is gevoerd aan de hand van een half-gestructureerde vragenlijst met zowel open als gesloten vragen (zie bijlage 2). Het interview duurde ongeveer een uur.

Het doel van dat interview was om de beweegredenen en legtimeringen inclusief de dilemma's achter het praktisch handelen boven tafel te krijgen; dus de professionals zich bewust te maken van hun onbewuste praktisch handelen. Om zo dicht mogelijk bij de ervaring van de professionals te blijven zijn hun vier observatiefragmenten uit één dagdeel voorgelegd. Een van de risico's is immers dat professionals hun handelen verwoorden conform de theorie, 'zoals het zou moeten gaan'. Door hen de fragmenten voor te leggen probeerden we zo dicht mogelijk bij de gevoelens en gedachten van de geobserveerde situatie te komen.

stap 5

Die bevindingen uit de observaties en interviews zijn voorgelegd aan een *focusgroep* van alle CJG-professionals. Het doel was om met elkaar te definiëren welke kennis, houding en vaardigheden van preventief en omgevingsgericht werken kunnen worden geëxpliciteerd, zodat dit overdraagbaar is aan andere collega-frontliniewerkers. Uit de focusgroepen bleek dat zij de definitie onderschrijven en dat het redelijk overeenkomt met hun manier van denken. In de manier van werken zit volgens hen soms nog wel een kloof tussen hoe ze graag willen werken volgens de definitie en hoe ze het in de praktijk doen. Zo werken ze soms in hun eigen ogen nog teveel aanbodgericht (organiseren van een thema-avond bijvoorbeeld over een onderwerp dat de professional heeft ingebracht) dan vraaggericht. Ook geven ze aan dat aansluiten bij de leefwereld in theorie gemakkelijker is dan in praktijk. De focusgroep is ook gebruikt om na te gaan in hoeverre de bevindingen geldig zijn voor andere situaties. Smaling (2009) spreekt in dit verband van participatieve generaliseerbaarheid.

Waar?

Het onderzoek is uitgevoerd in twee wijken in de gemeente Groningen waar al een aantal jaren een CJG (wat eerder een OuderKindCentrum heette) operationeel is. In beide CJG's werken professionals uit verschillende organisaties samen: sociaal verpleegkundigen en consultatiebureauartsen van de GGD, ouder- en opvoedconsulenten en maatschappelijk werkers. In ons onderzoek noemen we hen frontliniewerkers. In beide CJG's wordt intensief samengewerkt met vrijwilligers. De gemeente regelt de coördinatie door het leveren van een CJG-coördinator. Tijdens de looptijd van het project veranderde de positionering van de CJG's in de wijken. Vanwege de transitie besloot de gemeente meer gebiedsgericht te werken. Daardoor werd de bestaande wijkindeling aangepakt, sociale wijkteams van 0-100 werden ingevoerd en de CJG-coördinatie werd niet langer gefaciliteerd.

De twee CJG's staan in wijken die op een groot aantal punten van elkaar verschillen. *De Oosterparkwijk* is een redelijk begrensde, overzichtelijke en van oudsher traditionele arbeiderswijk nabij het centrum. Deze wijk is het afgelopen decennium flink opgeknapt en vernieuwd. Daardoor is ook de bevolkingsamenstelling veranderd. De Oosterparkwijk heeft een bevolkingsopbouw die redelijk vergelijkbaar is met die van de stad Groningen, hoewel er iets meer jongeren zijn dan in de stad. De wijk telt ongeveer 10.000 inwoners. Groningen Zuid is meer een stadsdeel dan een wijk. Groningen Zuid bestaat uit meerdere wijken en buurten die sterk van elkaar verschillen in bevolkingsopbouw, grootte en de mate van sociale problemen. In het algemeen wonen er in Zuid relatief veel gezinnen met kinderen (zo'n 20% van het totale aantal huishoudens). In totaal wonen er 25.000 mensen. Zuid verschilt ook van de Oosterparkwijk, zo bleek ons uit interviews met ouders, in de sociale verbanden van ouders (Miske, 2013). In Zuid oriënteren ouders zich voor opvoedingsvragen en opvoedsteun op vrienden en bureaus en minder op familie die dikwijls niet in de buurt woont. In de Oosterparkwijk zijn het juist de familieleden waar ouders op terug (kunnen) vallen bij vragen en praktische steun.

Resultaten

Wat gaat goed, wat kan beter?

Uit de observaties blijkt, en dit wordt bevestigd in de interviews en de focusgroepen, dat de CJG-professionals goed in staat zijn om twee van de vier aspecten van preventief en omgevingsgericht werken uit te voeren. Zij sluiten goed aan bij de leefwereld van de burger (aspect 1) en werken preventief (aspect 4).

Voor wat betreft aspect 1 blijkt dat de professionals vooral hoog scoren op laagdrempelig contact door aanwezig zijn in de buurt, ouders positief te benaderen en aan te sluiten bij hun leefwereld. Maar het daadwerkelijk leggen van regie bij de burger en het werken vanuit de kracht van de burger is voor de frontliniewerkers nog een vraagstuk. De professionals ervaren daarbij een aantal dilemma's, waarop we in de volgende paragraaf verder ingaan. Het vierde aspect preventief werken – signaleren en ingrijpen bij risico's om erger te voorkomen – blijkt onder frontliniewerkers veel voor te komen en zij hebben hier ook veel te zeggen. Zij zijn goed in doorvragen en kunnen benoemen hoe zij extra aandacht hebben voor een risico. Bij zorgen wordt de professionele zorg geïntensiveerd en raakt het informele netwerk van ouders uit beeld.

Minder sterk ontwikkeld is het vermogen van professionals om de sociale cohesie in het bijzonder het pedagogisch klimaat in de buurt te versterken (aspect 2). Hiervan zijn tijdens de observaties geen fragmenten opgetekend. Ook het netwerk van burgers met wie het goed gaat wordt niet benut. De aandacht richten professionals toch primair op de mensen met zorgen en vragen. Wel worden er regelmatig activiteiten georganiseerd voor buurtbewoners. De frontliniewerkers geven aan dat zij graag zouden zien dat buurtbewoners zelf activiteiten organiseren. Maar zij weten niet hoe zij die vrijwillige inzet kunnen stimuleren. Eveneens blijkt dat frontliniewerkers het dikwijls met ouders hebben over hun sociale netwerk. In die zin hebben zij een goed beeld van het sociale netwerk. Evenwel zoeken zij weinig contact zoeken met het netwerk en/of schakelen zij het netwerk actief in bij hulpvragen (aspect 3). Zeker wanneer het extreem slecht (dreigt) te gaan hebben professionals de neiging de zorg naar zich toe te trekken en raakt het informele sociale netwerk uit zicht.

Op grond hiervan kunnen we concluderen dat vooral de preventieve aspecten goed zijn ontwikkeld in het professionele handelen, en de aspecten van omgevingsgericht werken minder.

Knelpunten

Professionals noemen drie grote knelpunten die preventief en omgevingsgericht werken bemoeilijken. Met stip genoteerd staat *tijdgebrek*, op meerdere niveaus. Ten eerste is er te weinig tijd om samen te werken met collega's bijvoorbeeld om casuïstiek te bespreken, een plan te maken en daarover af te stemmen. Het is minder tijdrovend om zelf iets op te pakken en de eigen case load weg te werken dan samen te werken met anderen. Ten tweede ervaren professionals tijdgebrek in het contact met ouders. Zo zouden ze meer tijd willen hebben om contact te leggen met ouders door hen thuis bezoeken en actief te benaderen, en voor gesprekken met ouders om wat langer en dieper uit te kunnen vragen. De caseload is hoog en veel tijd gaat zitten in administratieve taken zoals het invoeren van gegevens ten behoeve van een overdraagbare rapportage en verslaglegging. In de derde plaats blijkt dat interdisciplinaire samenwerking ook tijd kost. Tijd om elkaar en elkaars werk te leren kennen. Dat geldt zeker voor jonge teams van professionals die met elkaar nog weinig ervaring hebben opgebouwd.

Een tweede knelpunt is *fysieke behuizing*. Een laagdrempelige open voorziening vraagt om een open deurenbeleid. Een bel bij de voordeur is in die zin letterlijk een obstakel. Ook fysieke afstand bv het consultatiebureau is niet gehuisvest in het CJG belemmert een soepele overgang voor ouders - het consultatiebureau wordt door alle ouders bezocht en bereikt daarmee alle ouders met kinderen in de leeftijd van 0 – 4 jaar. Fysieke nabijheid blijkt ook te leiden tot korte lijnen tussen werkers. Fysieke afstand bemoeilijkt afstemming en dagelijks contact tussen werkers.

Een derde knelpunt is de nadruk en aandacht voor ouders ic moeders (met name in achterstandsituaties) van jonge kinderen. Daardoor is er *weinig ervaring en expertise* in het werken met ouders met pubers en met pubers zelf, terwijl daar zeker wel vragen liggen. En in het werken met vaders en hoger opgeleide moeders. Bovendien komen in de onderzochte CJG's moeders uit verschillende culturele groepen. Vrouwen die het Nederlands vaak niet machtig zijn. De professionals weten niet altijd hoe zij ervoor kunnen zorgen dat ondanks taal- en culturele verschillen alle vrouwen mee kunnen doen met CJG-activiteiten. De vragen van CJG-professionals zijn dus hoe zij de moeders die niet langer verplicht naar het consultatiebureau gaan, langer weten te binden. Hoe zij vaders, pubers en andere doelgroepen weten te bereiken en iedereen het gevoel kunnen geven erbij te horen en mee te mogen doen met initiatieven in de buurt en/of het CJG? Ofwel: hoe kunnen zij ervoor zorgen laagdrempelig en goed benaderbaar in de leefwereld van gezinnen aanwezig te zijn.

Dilemma's

In de interviews en focusgroepen hebben professionals een aantal dilemma's genoemd in het preventief en omgevingsgericht werken.

In de eerste plaats noemen zij *morele dilemma's* die ten eerste samenhangen met de verantwoordelijkheidsverdeling. Professionals voelen zich verantwoordelijk – zeker als ouders vragen hebben. Maar als zij zich meer richten op de eigen kracht van ouders, is de vraag: waar houdt de verantwoordelijkheid van ouders op en waar begint die van mij als professional? Mag je bij zorgen de opvoeding overlaten aan ouders, want heeft elke buurtbewoner wel de kracht om de regie over zijn eigen leven in handen te hebben? En wie bepaalt dat uiteindelijk? Daar komt bij dat sociaal zwakke gezinnen vaak een zwak netwerk hebben. Frontliniewerkers weten dit, waardoor zij bang zijn dat bewoners van de wal in de sloot belanden als zij een beroep gaan doen op hun omgeving. Morele dilemma's spelen ook op het vlak van privacy. Een ouder deelt informeel, tijdens een gesprek op straat, haar zorgen over de thuissituatie van haar kinderen. Mag je die informatie delen met derden bijvoorbeeld met de leerkracht? Daar waar vertrouwdschap ontstaat tussen frontliniewerker en ouder, komen frontliniewerkers meer te weten. Deel je die informatie en met wie? De vrees is dat je als frontliniewerker het broze vertrouwen schaadt, terwijl je daar in je werk met ouders juist van moet hebben.

De CJG-professionals ervaren ook *methodische dilemma's*. Ten eerste in de verhouding generalist- specialist (zie ook Scholte & Sprinkhuizen, 2012; Sprinkhuizen e.a. , 2012). Het preventief en omgevingsgericht werken vraagt van hen om een meer generalistische manier van werken. Specialistisch werken is pas wenselijk bij extreme zorgen. Maar ten eerste ontnemen CJG-professionals een deel van hun beroepstrots aan hun specialisme en ten tweede zijn er ouders die vragen om een meer specialistische benadering. Doe je dat dan niet meer, ga je opschalen, of doe je het zelf? En als ik ga opschalen, ondergraaf ik dan niet mijn eigen wens om ook specialist te kunnen (blijven) zijn? Hiermee samenhangt de onzekerheid over de uitstraling van het CJG. Doordat het CJG een laagdrempelige

voorziening is en moeders dikwijls hun kleine kinderen meenemen, bestaat er bij sommige professionals de angst dat het CJG de uitstraling krijgt van een kinderdagverblijf en niet van een professionele voorziening. Hoe kunnen laagdrempeligheid en professionaliteit samen gaan? Een tweede methodisch dilemma gaat over overnemen en loslaten. Professionals geven aan dat zij van origine zijn opgeleid om over te nemen. Hun eerste reflex is daarom ook om dat te doen, terwijl zij vanuit het nieuwe werken de opdracht krijgen om op hun handen te zitten en de ouder of het netwerk te activeren. Dat gaat niet vanzelf zoals uit dit citaat blijkt: "Wij zijn doorgeschooten in onze verzorgingstaak. We lopen nog te vaak dingen na die ouders misschien prima zelf kunnen". Loslaten is vooral lastig als professionals zien dat het slecht gaat met een ouder, het kind of het gezin. De angst is dat het niet gebeurt of niet goed gebeurt en dan is het zelf oppakken de veiligste keuze.

Tot slot noemen de CJG-professionals een aantal *organisatorische dilemma's* die ten eerste voortvloeien uit het knelpunt tijdgebrek (zie hierboven). Welke keuzes kun je maken tussen de verdeling van tijd voor administratief werk, onderlinge samenwerking en teamvorming tegenover tijd voor de burger? In de praktijk blijkt dat frontliniewerkers de keuze voor onderling overleg en samenwerking en administratieve klussen soms laten prevaleren boven de keuze om tijd en aandacht te besteden aan ouders. In de focusgroepen zeggen ze – bij doorvragen hierover - dat ze daarmee eigenlijk niet de goede keuze maken en soms enig schuldgevoel ervaren. Bovendien geven frontliniewerkers aan dat ze meer tijd zouden willen steken in dagelijkse ontmoetingen met ouders op elke dag van de week, in het winkelcentrum of het voetbalveld. Formele werktijden helpen daar niet bij. Ook avonden en weekenden zou je soms op pad moeten. Maar dat verhoudt zich slecht met een eigen privéleven dat de werkers ook koesteren. Het vinden van de juiste balans tussen werk en privé is een dilemma waar de frontliniewerkers tegen aan lopen. Een tweede organisatorisch dilemma gaat over de verhouding moederorganisatie en interdisciplinair team. De professionals komen uit verschillende organisaties met eigen leidinggevenden, registratiesystemen, culturen en wijzen van verantwoording. Daardoor is het lastig om een team te vormen, temeer omdat zij vaak ook nog in andere teams zitten.

Reflectie

In deze slotparagraaf reflecteren we op het begrip preventief en omgevingsgericht werken zoals we dat hebben gebruikt, op de resultaten en de gevolgde methode. Tot slot formuleren we een aantal punten van aandacht voor zowel professionals, bestuurders als beleid.

Het begrip preventief en omgevingsgericht werken

De definiëring van het begrip preventief en omgevingsgericht werken in vier aspecten:

1. aansluiten bij de leefsituaties van buurtbewoners ter bevordering van eigen kracht;
2. werken aan sociale cohesie ten behoeve van het pedagogisch klimaat in de wijk;
3. het mobiliseren en/of vergroten van het sociaal netwerk;
4. signaleren van risico's en ingrijpen waar nodig - is zeer bruikbaar gebleken.

Het werd daarmee een hanteerbaar concept voor een nieuwe manier van werken waar nog weinig helderheid over is. Hoewel preventief en zeker omgevingsgericht werken opgevat wordt als een nieuwe manier van werken, blijken professionals impliciet wel over kennis, houding en vaardigheden te beschikken om dit te doen. Tegen de achtergrond van de geschiedenis van het sociaal werk (zie bv de canon voor het sociaal werk Nederland) is dit niet verwonderlijk. Het gaat om oude manieren van werken die opnieuw uitgevonden/hervonden moeten worden. In de focusgroepen is uitgebreid over de definitie gesproken waaruit bleek dat professionals deze onderschrijven. Bovendien bleken de aspecten observeerbaar te zijn in concrete handelingspraktijken van professionals en voldoende onderscheidend.

Resultaten

Uit de observaties die worden (h)erkend door de professionals kunnen we concluderen dat frontliniewerkers meer ervaren zijn in het preventief werken en zich bij omgevingsgericht werken op meer onbekend terrein bewegen. Vooral het versterken van en aansluiten bij het sociale netwerk en sociale bindingen in de wijk, juist ook bij netwerken van ouders die geen vragen of zorgen hebben (de 'krachtige' burger), is nauwelijks geobserveerd. Dat professionals meer geschoold en ervaren zijn in preventief werken is niet verwonderlijk als we ons realiseren dat

vroegsignalering, risicotaxatie en behandeling zowel in de welzijns- als hulpverleningspraktijk als in de opleidingen tot nu toe de volle aandacht heeft gehad. De Britse socioloog Frank Furedi (2004) spreekt niet voor niets van een therapy culture; een cultuur waarin we gewend zijn om steeds sneller en vaker allerlei gedragingen van kinderen en ouders te labelen als problematisch en ontvankelijk voor een therapeutische behandeling. Omgevingsgericht werken is ten opzichte van preventief werken relatief nieuw en vraagt daarom van professionals meer inventiviteit en verbeeldingskracht. Kennelijk moet daarin (opnieuw) een traditie, ervaringskennis, worden opgebouwd. Dat is een tere kwestie. Want in het licht van het gegeven dat sociaal zwakke gezinnen vaak ook over een sociale zwak netwerk beschikken (Van der Lans, 2014), moeten professionals leren adequate afwegingen te maken: kun je de oplossing wel of niet overlaten aan het sociale netwerk van de burger?

Leren om omgevingsgericht te werken gaat niet vanzelf. Professionals hebben daarbij ondersteuning en tijd om te experimenteren (scharrelruimte) nodig. In het CJG werken professionals die meer vertrouwd zijn met omgevingsgericht werken, zoals de ouderconsulenten en opbouwwerkers. Van hen kunnen andere professionals in dit opzicht veel leren. Omgevingsgericht werken is niet alleen nieuw, het vraagt ook tijd en aandacht die ze moeilijk vrij kunnen maken vanwege bijvoorbeeld administratieve verplichtingen en een hoge case load. Dat impliceert dat de verantwoordelijke bestuurders (i.c. GGD, MJD en COP) gezamenlijk het omgevingsgericht werken zouden moeten faciliteren en een heldere opdracht aan de frontliniewerkers zouden moeten formuleren (wat willen we terugzien en waarom). Zonder die facilitering en gedeelde opdracht/ambitie bestaat het risico dat frontliniewerkers terugvallen in een bekend repertoire van preventie en de onbekende kansen van het omgevingsgericht werken onvoldoende benutten.

Goed worden in omgevingsgericht werken biedt ook mogelijkheden tot het opbouwen van een nieuwe expertise. Professionals zijn bang dat ze door de nadruk op generalistisch werken hun specialisme kwijtraken. De uitdaging is om expert te worden in generalistisch of beter omgevingsgericht werken. Zij zouden op termijn de daarin opgebouwde ervaringskennis kunnen formuleren, etaleren en overdraagbaar maken. Omgevingsgericht werken biedt dus nieuwe kansen om goed te worden in je vak.

De frontliniewerkers noemden morele, methodische en organisatorische dilemma's. Morele dilemma's gaan over kwesties rond verantwoordelijkheidsverdeling (wie is verantwoordelijk voor wat) en privacy (mag ik informatie delen, wanneer en met wie?). Methodische dilemma's gaan over verhouding specialist- generalist en daarmee samenhangend de onzekerheid over de uitstraling op de buitenwereld. Zijn we nog wel een professionele organisatie? Of zijn we veredelde kinderopvang? En over het dilemma loslaten of oppakken. Van oudsher is de reflex oppakken en overnemen; loslaten is de nieuwe uitdaging. Organisatorische dilemma's gaan over de tijd; over de verdeling van tijd voor je 'echte' werk (dat wat je moet doen) en het frontliniewerk wat veel onzichtbaarder werk is; en over de en de balans werk- privé. Frontliniewerk doe je eigenlijk altijd en overal, maar de grens met vrije tijd en tijd voor je privéleven wordt daardoor akelig dun. Deze dilemma's zijn niet op te lossen. Sterker, het laveren tussen belangen is wat eigen is aan het werk van professionals (Polstra, 2011). Van belang is dat de dilemma's inzichtelijk worden en dat de keuzes en de argumenten daarvoor continue onderwerp zijn en blijven van gesprek. De gevolgde methode helpt daarbij.

Methode

De in dit project gevolgde methode om de tacitknowledge bij frontliniewerkers op te halen is bruikbaar en waardevol gebleken. Aanvankelijk was er - begrijpelijk - koudwatervrees bij de professionals: waar gaan de student/onderzoekers dan op letten, gaan ze me beoordelen en waarop dan wel en kunnen studenten dat wel? Maar die verdween tijdens het onderzoek en veranderde in een lerende houding van beide kanten.

In de eerste plaats zijn de stappen goed uitvoerbaar gebleken: een observatielijst maken op basis van het begrip preventief en omgevingsgericht werken, in een koppel student/onderzoekers meelopen met frontliniewerkers waarbij de een kijkt en de ander schrijft, het maken van een keuze voor de te bespreken fragmenten en deze voorleggen aan de frontliniewerker en tot slot de bespreking van de bevindingen in de focusgroepen. Studenten bleken dit onder begeleiding van een ervaren docent/onderzoeker goed te kunnen doen en het kost de professionals nauwelijks tijd, wel enige organisatie om afspraken te maken over en de keuze van de dagen om mee te lopen. In de tweede plaats was het voor het onderzoek van belang dat de student/onderzoekers zo onbevooroordeeld

mogelijk zouden observeren tijdens de meeloopdagen. Al zijn ze nog jong, het blijkt dat ze oordelen hebben over wat goed en minder goed werk is. Door hen in een opstel over hun oordelen te laten schrijven en hierover met elkaar te reflecteren, worden ze zich daarvan niet alleen bewust maar leren ze die ook tijdelijk buiten haakjes te zetten zodat ze als onderzoeker en niet als hulpverlener op pad kunnen gaan.

De frontliniprofessionals ervoeren de methode als waardevol. Ze worden serieus genomen in hun werk, uitgedaagd erover te spreken en te reflecteren. Tijdens de gesprekken over de gekozen fragmenten werden zij zich zelf meer bewust van de achtergronden van hun handelen en de dilemma's die ze ervaren. In de focusgroepen kon daar dieper op in worden gegaan en kwamen er voorstellen op tafel om meer samen te leren. Zo hebben de frontliniewerkers zelf besloten om vaker in duo's op stap te gaan om van elkaar te leren hoe omgevingsgericht te werken – dus niet overleggen op het werk, maar samen actief zijn in de uitvoering. Door de gevolgde methode ontstaat tot onze verrassing eigenlijk bijna vanzelf een lerende cultuur, zowel onder frontliniewerkers als onder de studenten/onderzoekers. Het lijkt daarom aanbevelenswaardig om deze methode vaker in te zetten in het sociale domein om te reflecteren op het werk van jezelf en de ander en nieuwe manieren van werken te ontdekken.

We willen ook twee kritische punten noemen. Ten eerste bestaat het risico van sociale wenselijkheid. De frontliniewerkers kennen de doelstelling van het project en de definitie van preventief en omgevingsgericht werken. Mogelijk handelen zij tijdens de meeloopdagen daardoor anders dan zij zouden doen zonder observatoren. Zo vertelde een observator/student dat zij een telefoongesprek observeerde van een professional met een ouder en tips en advies gaf in verband met haar lastige puber. De vraag aan het eind van het gesprek: of de ouder in haar omgeving ook mensen had die haar konden helpen, kwam de observator wat geforceerd over. Mogelijk werd door de aanwezigheid van de observerende student, de vraag gesteld die anders achterwege gebleven zou zijn.

In de tweede plaats bestaat de kans dat een professional een rolmodel wordt in frontliniewerken. Dat is mooi, want ervaringskennis wordt ook opgedaan door goed naar andere, meer ervaren professionals te kijken en na te doen. Het risico bestaat echter ook dat dit rolmodel zo goed wordt gevonden dat de ander denkt: dit kan ik nooit. In de sociale vergelijkingstheorie is dit sinds Festinger (1954) een bekend verschijnsel. Mensen vergelijken zich onophoudelijk met anderen. Dit kan leiden tot afgunst, verdriet en jaloezie, of tot blijdschap en motivatie. Het voorbeeldhandelen van het rolmodel moet dus wel bereikbaar zijn, binnen de mogelijkheden liggen van de minder ervaren professional.

CJG en relatie tot de 3Dtransformatie

In de periode dat het project is uitgevoerd (2013-2015), hebben zich zoals eerder gezegd belangrijke veranderingen voltrokken in het sociale domein in de wijken. De functie van CJG-coördinator is opgeheven, de wijken werden opnieuw ingedeeld en de eerste sociale wijkteams 0-100 werden in het leven geroepen. Daardoor ontstonden wantrouwen en angst bij de CJG-frontliniewerkers die net begonnen waren aan een avontuur. Het is de levende werkelijkheid waarin dit project is uitgevoerd; het is onmogelijk om dit type onderzoek uit te voeren in een laboratoriumsetting onder gecontroleerde condities. Met die veranderlijkheid moeten onderzoekers en frontliniewerkers leven, maar het heeft het proces van cocreatie om meer omgevingsgericht te werken, niet vergemakkelijkt.

Bovendien is het van groot belang gebleken dat de expertise in het preventief en omgevingsgericht werken met ouders die in de CJG's langzamerhand wordt opgebouwd ondanks de transitie en transformatie, behouden blijft. Frontliniewerkers ervaren dagelijks hoe belangrijk het is dat ze zichtbaar, laagdrempelig en bereikbaar zijn voor ouders. Dat betekent dat zij moeten werken dichtbij de plaats waar ouders en kinderen zijn: in de kinderopvang, het consultatiebureau, de school. Soms is zelfs een spreekkamer in de school een brug te ver. Zo vertelde een frontliniewerker dat ze op het schoolplein met een moeder had gepraat over haar dochtertje. Zij nodigde de vrouw uit om straks door te praten in haar kamer naast de ingang van de school. De moeder is niet op komen dagen. De conclusie van de frontliniewerker: het gesprek had ik beter op het schoolplein voort kunnen zetten.

Aandachtspunten

Uit bovenstaande vloeit een aantal aandachtspunten voort waarmee we willen besluiten.

- Bied frontliniewerkers de kans in interdisciplinaire teams samen te werken en in duo's met verschillende disciplines/expertises de wijk in te gaan. Zo werken ze samen in de uitvoering, leren ze elkaars werk kennen, hebben ze al fietsend en wandelend de tijd om te reflecteren en durven ze meer en andere dingen uit te proberen. De methode die in dit onderzoek is gebruikt kan daarbij een leidraad vormen.
- Het is van groot belang om de lerende cultuur in de CJG's verder te stimuleren. Bijvoorbeeld a) door de in dit project gevolgde methode om ervaringskennis op te halen te implementeren en te borgen; b) professionals daarin te faciliteren.
- Professionals worden gefaciliteerd als bestuurders gezamenlijk een heldere opdracht formuleren, tijd geven voor omgevingsgericht werken (dus andere taken te schrappen) en door fysieke nabijheid en toegankelijkheid te creëren (inrichting van de gebouwde omgeving).
- Omgevingsgericht werken vraagt meer dan preventief werken om innovatievermogen. Het is voor professionals meer onbekend terrein. Die innovatie vraagt om een systeemaanpak. Niet alleen professionals moeten veranderen, ook de organisaties (bestuurders moeten dit faciliteren en bouwen aan een duurzame en integrale infrastructuur), en de opleidingen in het bijzonder socialwork en gezondheidsopleidingen.
- De hbo-opleidingen zouden in cocreatie met werkveld en onderzoekers (bijvoorbeeld in een kenniswerkplaats) het omgevingsgericht werken verder handen en voeten moeten geven. Een kleine maar niet onbelangrijke stap zou ook kunnen zijn dat ze bachelor studenten de opdracht geven om dagdelen mee te lopen met frontliniprofessionals die hierin al redelijk bedreven zijn. Zo leren studenten en werkers samen. De in dit project ontwikkelde methode is hiervoor bruikbaar gebleken.
- De gemeente zou ondanks de transformatie rust en focus moeten creëren. Wijzigingen in het sociale domein in de wijken moeten elkaar niet onophoudelijk opvolgen. Verandering kost tijd en focus op resultaat. Dus neem de tijd en faciliteer dat proces.
- Last but not least: organiseer de opvoed- en opgroeiexpertise zoals die nu wordt ontwikkeld in de CJG's dichtbij waar ouders en kinderen zijn, bij de school en/of de kinderopvang. Kijk goed hoe dit geborgd kan worden in nieuwe sociale wijkteams.

Literatuur

Burggraaf-Huiskes, M. (2011). *Opvoedingsondersteuning als bijzondere vorm van preventie*. Bussum: Coutinho

Burgt, van der M., Mechelen – Gevers, van E. (2008). *Preventie en gezondheidsbevordering door paramedici*. Houten: BohnStafleu van Loghum

Canon sociaal werk Nederland: <http://www.canonsociaalwerk.eu/nl/details.php?id=49>

Dijk, M. van & Gemmeke, M. (2010). *De kracht van de pedagogische civil society: versterking van een positieve sociale opvoed- en opgroeiomgeving*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Van Egten, C., Zeijl, E., Nankoe, S. de & Petronia, E. (2008). *Gezinnen van de toekomst. Opvoeding en opvoedingsondersteuning*. Den Haag: E-Quality/SC

Furedi, F. (2004). *Therapy culture. Cultivating vulnerability in a uncertain age*. Psychologypress

Hermanns, J. Ory, F. & Schrijvers, G. (2005). *Helpen bij opgroeien en opvoeden: eerder, sneller, beter. Een advies over vroegtijdige signalering en interventies bij opvoed- en opgroei problemen*. Utrecht: Inventgroep

Kesselring, M., Gemmeke, M. & Geschiere, M. (2010). De pedagogische civil society en het CJG: CJG kan opvoedkundige kracht van de omgeving versterken. *Jeugdenco*, 3, 19-28

Lans, J. van der (2014). Wensdenken over wijkteams kan een illusie worden. <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2014/06/30/wensdenken-over-wijkteams-kan-een-illusie-worden/>

Miske, Y. (2013). *Hoe zien de wijken Oosterpark en Groningen Zuid eruit? Een wijkanalyse van de wijken Oosterpark en Groningen Zuid met betrekking tot preventief en omgevingsgericht werken*. Hanzehogeschool Groningen: Lectoraat Integraal Jeugdbeleid

Parsaye, K. & Chignell, M. (1988). *Expert systems for experts*.

Polyani, M. (1958). *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. University of Chicago Press

Polstra, L. (2011). *Laveren tussen belangen*. Kenniscentrum Arbeid: Hanzehogeschool Groningen

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001). *Aansprekend opvoeden. Balanceren tussen steun en toezicht*. Den Haag: RMO

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2012). *Ontzorgen en normaliseren. – naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg*. De Haag: RMO

Scholte, M. & Sprinkhuizen, A. (2012). *De Sociale kwestie hervat. De wmo sociaal werk in transitie*. Houten: BohnStafleu Van Loghum

Smaling, A. (2009). Generaliseerbaarheid in kwalitatief onderzoek. *KWALON (14) 3*

Sprinkhuizen, A., Scholte, M. & Zuithof, M. (red). (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis. Portretten en conceptuele verkenningen*. Houten: BohnStafleu Van Loghum.

Wekker, C. (2013). *De blik naar buiten. Een onderzoek naar de kennis, belemmeringen en dilemma's van frontliniewerkers in CJG Oosterpark en Groningen Zuid in preventief en omgevingsgericht werken*. Lectoraat Integraal Jeugdbeleid: Hanzehogeschool Groningen

Winter, M. de (2011). *Verbeter de wereld begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Amsterdam: SWP

ZonMW (2012). Slotnummer Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin. Den Haag: ZonMW

Bijlage 1: Observatie-instrument

Datum:

Medewerker:

Observant:

Dagdeel:

Tijdstip (van-tot):

Categorie 1:

Frontliniewerkers sluiten aan bij de leefsituatie, leefstijl en leefomgeving van buurtbewoners om hun eigen kracht te kunnen gebruiken.

- In kaart brengen leefstijl, leefsituatie en leefomgeving.
- Laagdrempelig contact/aanwezig in buurt.
- Focus eigen kracht.
- Ondersteuning/hulp bij wat buurtbewoner wil, of bij hem/haar past.
- Interdisciplinair: regie bij buurtbewoner.

Hoe? (denk aan: Setting/uitspraak/gedrag/houding)

--

Effect op de buurtbewoner:

--

Eventuele dilemma's die opvallen:

--

Categorie 2:

Frontliniewerkers versterken de sociale cohesie ten behoeve van het pedagogisch klimaat binnen de buurt.

- Buurtactiviteiten organiseren.
- Actieve rol faciliteren.
- Interdisciplinair: t.b.v. sociale cohesie.

Hoe? (denk aan: Setting/uitspraak/gedrag/houding)

--

Effect op de buurtbewoner:

--

Eventuele dilemma's die opvallen:

Categorie 3:

Frontliniewerkers mobiliseren en/of vergroten het sociaal netwerk van buurtbewoners.

- Bespreken/inzicht sociale netwerk.
- Contact leggen sociale netwerk.
- Inzetten sociale netwerk.
- Buurtbewoners enthousiasmeren voor activiteiten.
- Interdisciplinair: mobiliseren/vergroten sociaal netwerk.

Hoe? (denk aan: Setting/uitspraak/gedrag/houding)

Effect op de buurtbewoner:

Eventuele dilemma's die opvallen:

Categorie 4:

Frontliniewerkers signaleren risicosituaties en grijpen in waar nodig om erger te voorkomen.

- Aanwezig in buurt + contact leggen buurtbewoners.
- Bijwonen informele bijeenkomsten.
- Doorvragen naar vraag achter de vraag.
- Na signaleren extra aandacht voor risico.
- Interdisciplinair: signaleren/ingrijpen risicosituaties.

Hoe? (denk aan: Setting/uitspraak/gedrag/houding)

Effect op de buurtbewoner:

Eventuele dilemma's die opvallen:

Bijlage 2: Half gestructureerde vragenlijst interview met professionals

Het onderwerp van het interview is preventief en omgevingsgericht werken door de professional op basis van hetgeen geobserveerd is.

Introductie

- Gespreksdoel
- Opbouw
- Geschatte tijdsduur: 60 minuten
- Waardering deelname
- Benoemen dat persoonlijke vragen worden gesteld aan de hand van het ijsbergmodel
- Belang van informatie
- Wat gebeurt er met de informatie

Algemene introducerende vragen:

- Hoe vond je het om geobserveerd te worden door mij?
- Was het dagdeel dat ik geobserveerd heb representatief voor jouw dagelijkse praktijk?

Deel I

Kies circa vier fragmenten uit één dagdeel om met de professional in een interview te bespreken. Probeer uit elke observatiecategorie een fragment te kiezen.

- Wat was je beweegreden om naar te vragen/ te doen? / Wat maakt dat je daar naar vroeg? (Gedrag)
- Welk gevoel had je hierbij? (Voelen)
- Wat dacht je op dat moment? (Denken)
- Wat vond je van de reactie van de cliënt? (Vinden)

Deel II

In dit onderdeel van het interview, dat circa 15 minuten in beslag neemt, wordt samen met de medewerker bekeken of de medewerker zijn gedragingen/handelingen, die zojuist zijn besproken, onder een categorie van het observatieinstrument kan plaatsen. Zo kan samen met de medewerker tot een nadere, meer gebruikersvriendelijke, definiëring worden gekomen.

Voorbeeldvragen:

- Vind je de vier besproken fragmenten zelf onder een bepaalde observatiecategorie vallen?
- Kan je meer handelingen/gedragingen uit dit dagdeel onder een bepaalde categorie plaatsen?

Doorvragen:

- Kun je daar iets meer over vertellen?
- Stilte laten vallen
- Hoe zit dat?

Afsluiting

- Vat het gesprek samen
- Heb je omgevingsgericht gewerkt?
- Heb je preventief gewerkt?
- Geef de professional de gelegenheid nog wat aan te vullen of op te merken.
- Dank voor tijd en moeite