

Sociaal dividend van technologie

dr Jan Steyaert



Jan Steyaert
Fontys Hogeschool
Postbus 347
5600 AH Eindhoven

J.Steyaert@fontys.nl

Jan Steyaert studeerde Politieke en Sociale Wetenschappen aan de Universiteit Antwerpen. Hij promoveerde er in 1996 op een proefschrift over informatiebeleid in welzijnsorganisaties. Sinds 2000 is hij lector 'Sociale infrastructuur en Technologie' aan de Fontys Hogescholen. Daarnaast is hij 'research fellow' aan de Universiteit van Bath.

Eerste druk, november 2002

Deze oratie is ook gratis in digitale vorm op te halen via www.fontys.nl/sociaalplatform

Fontys Hogeschool Sociaal Werk &
Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening
lectoraat Sociale infrastructuur en technologie

november 2002



het sociale dividend van technologie

dr Jan Steyaert

Fontys Hogeschool Sociaal Werk &
Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening
lectoraat Sociale infrastructuur en technologie

november 2002

Inhoudstafel

Inleiding	4
Technologie moet, technologie doet je goed	5
Het kennisprofiel van de sociale ingenieur	13
Technologie in het spanningsveld tussen risico en solidariteit	22
Besluit	32
Dank	34
Webverwijzingen	36
Literatuur	37

"A good social worker does not only help people out of a ditch, but tries to find out what has to be done to get rid of the ditch."

Mary Richmond, 1918

"Als we de wereld niet opnieuw in het ongeluk willen storten, moeten we onze dromen over het gelukkig maken van de wereld opgeven. Maar we moeten desondanks toch wereldverbeteraars blijven - maar bescheiden wereldverbeteraars. We moeten ons tevreden stellen met de nooit eindigende taak het lijden te verminderen, vermijdbaar kwaad te bestrijden, misstanden op te ruimen; en daarbij moeten we steeds de ogen open houden voor de onvermijdelijke ongewilde gevolgen van ons ingrijpen, die we nooit geheel kunnen voorzien en die maar al te vaak de balans van onze verbeteringen passief doet staan."

Karl Popper, 1974, *De armoede van het historicisme*

Inleiding

"De digitale revolutie is mislukt", bloklettert NRC een thema-bijlage over internet op 28 september 2002. Hoe zo dan, mislukt ?? In 1987 werden op het HUSITA congres over technologie in zorg en welzijn verhalen over met elkaar verbonden computers nog weggelachen als science fiction. Nu heeft 75 % van de Nederlandse huishoudens een computer thuis en 60 % toegang tot internet. Nog een groter percentage heeft een mobiele telefoon. Die nieuwe media nemen ook een steeds groter aandeel in van ons tijdsbudget (de Haan & Huysmans, 2002).

Deze oratie gaat in op de vraag of, gelet op deze cijfers, de digitale revolutie inderdaad mislukt is. Daarbij gaat onze aandacht vooral naar de relatie tussen digitalisering van onze leefwereld en de sociale kwaliteit daarvan. Eerst wordt stilgestaan bij de vele verwachtingen die op dit terrein geformuleerd werden. Dat vormt de basis voor beschouwingen over hoe als innovatie-professional omgaan met kennis, om tenslotte stil te staan bij de positie van de burger in dit hele verhaal.

Technologie moet, technologie doet je goed

Als veertiger behoor ik tot de generatie die opgegroeid is met de slogan ‘melk moet, melk doet je goed’. Elke dag kreeg je op school een knip in de melkkaart en een flesje melk, want dat was ‘de witte motor’. De melkdrinker heeft een stapje voor want in de witte drank zitten de nodige eiwitten, vetten en koolhydraten om je lichaam gezond en sterk te maken. We horen er nog weinig van tegenwoordig, van al die goeie dingen die melk met je doet. Maar de slogan kan met een kleine aanpassing zo gemoderniseerd worden: *technologie moet, technologie doet je goed*. Sinds het begin van de jaren negentig en met steeds meer overtuiging werd ons toegeschreeuwd dat technologie, en meer specifiek informatie- en communicatietechnologie¹, prachtig is en dat het weldadige effecten heeft op de manier waarop we werken en leven. Tenminste drie elementen worden aangehaald om de slagkracht van technologische innovatie te roemen. In eerste instantie is er de verbetering van de technologie, zowel op component- als productniveau. Zo zorgt technische vooruitgang al decennia voor steeds krachtigere en kleinere processors. Gordon Moore, voorzitter van Intel, voorzag in 1965 dat het aantal transistors op een geïntegreerd circuit (zeg maar, een ‘computerchip’) exponentieel zou toenemen (Moore, 1965). De snelle opeenvolgende generaties computers (8080, 8086, 80286, pentium, P-II, ...) zorgden ervoor dat er al snel gesproken werd van ‘de wet van Moore’, een soort institutionalisering van innovatie, alsof er aan deze vooruitgang en het exponentiele karakter ervan geen einde kan komen.

Alsof dit niet voldoende is om de innovatiekracht van technologie te ‘bewijzen’, steekt menigeen de loftrompet over de snelle diffusieprocessen van producten en diensten op het terrein van nieuwe media. De veelgehoorde en weinig betwijfelde stelling luidt dat verspreidingsprocessen van nieuwe producten zoals computer, internetaansluiting of mobiele telefoon onovertroffen zijn in de snelheid waarmee steeds grotere groepen burgers het product bezitten. Eerdere lanceringen van duurzame consumptiegoederen zoals de koelkast, de auto, de radio, de televisie ... doorliepen een veel langzamer diffusieproces.

¹ Elders beschreven we reeds dat de huidige golf van technologische innovatie ruimer is dan ict, maar dat we ons werk over sociale infrastructuur en technologie wel beperken tot ict (Steyaert & de Haan, 2001). Andere nieuwe technologie zoals nieuwe materialen of biotechnologie blijven grotendeels buiten beeld.

Tenslotte is technologie niet alleen een krachtig innovatieveld, maar ook viagra voor innovatie in andere sectoren. Het revitaliseert productieprocessen, de arbeidsmarkt en de economische infrastructuur in die mate dat er sprake was van een 'nieuwe economie'.

Ook sociale vooruitgang?

Maar is technologische vooruitgang ook goed voor de sociale kwaliteit van onze samenleving? Heeft een van technologie doordrongen land minder sociale uitsluiting, meer of in grotere mate betrokken burgers, sterkere sociale netwerken en grotere zelfredzaamheid?² Velen geloven graag in een automatische (sic) koppeling tussen technische en sociale vooruitgang. Technologie is de motor die ons als individu of als natie een duwtje in de rug geeft in de vaart der volkeren. Wie een pc bezit, zit goed. Met een internet-verbinding gaat er een wereld voor je open, breedband geeft je ongeëvenaarde mogelijkheden. "Over veertig jaar is iedereen ter wereld substantieel gelukkiger dankzij internet."³

Het land gaat graag mee met het enthousiasme en het geloof in de gunstige effecten van technologie. Nederland lanceert het Nationale Actieprogramma Elektronische Snelweg (NAP), de Digitale Delta, Paars II had een minister met informatie- en communicatietechnologie in de portefeuille en daar ook de nodige aandacht aan gaf, ... Europa zag het Bangeman rapport, de 'high level group of experts' en meer recent e-Europe, het werk rond e-inclusion, ... De Verenigde Staten hadden hun National Information Infrastructure ... Ook de burger heeft er voorzichtig vertrouwen in. De Britse consumentenorganisatie Which rapporteert op basis van een survey in april 2002 dat 51% van alle (en 63% van de internettende) Britten van mening is dat sociale ongelijkheid dankzij internet vermindert (Which online, 2002). 27 % denkt dat ongelijkheid eerder toeneemt en 20 % heeft er geen mening over. Ook de Nederlandse bevolking is in de loop der jaren positiever gaan denken over technologie, vooral als het gaat om communicatietechnologie (in vergelijking met bv. genetische modificatie of medische technologie) (Becker & van Rooijen, 2002). Uit de ict-monitor van november 2001 (CBS/SCP) blijkt dat 47% van de Nederlandse burgers het eens is met de stelling dat "Nieuwe technologieën als internet en mobiele telefonie hebben de wereld beter

² Hiermee grijpen we voor de invulling van het begrip 'sociale kwaliteit' terug op de vier dimensies waarmee de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) werkt.

³ Jacob van Duijn, mede-eigenaar Netlinq, in Vrij Nederland, 25 december 1999

gemaakt". Dat percentage is 69% bij tieners en daalt vervolgens naarmate de leeftijd van de respondent stijgt.

Er zijn ook dissidente geluiden en niet iedereen is ervan overtuigd dat meer en betere technologie de kwaliteit van de samenleving ten goede komt. Kritische signalen beginnen bij twijfel over de maatschappelijke meerwaarde van technologie of nemen de vorm aan van stevige doemsce-nario's. Onder invloed van technologie zou de werkdruk stevig omhoog gaan, laaggeschoolden worden van de arbeidsmarkt verdrongen, explosie van bereikbaarheid via e-mail en mobiele telefoon bedreigt het privé-leven. We gaan met zijn allen achter het beeldscherm e-mailen als konijnen voor een lichtbak en "werknemers zullen zo druk bezig zijn op hun computerscherm dat ze geen tijd meer over hebben voor burens en vrienden." (Adams, 1999). Volgens het eerder genoemde Britse onderzoek denkt 46 % van de Britten dat het aantal face-to-face contacten vermindert door toegenomen internetgebruik. Of dat dan ook als een problematische ontwikkeling wordt gezien, is uit de vraagstelling en rapportage niet duidelijk.

Utopie vs. dystopie

Wat we de afgelopen vijf tot tien jaar gezien hebben, is een herhaling van het loopgravendebat tussen utopisten en dystopisten. Alleen gaat het nu over nieuwe producten en diensten, over internet, breedband, mobiele telefoons, ... eerder dan over elektriciteit, de fiets, de radio, de auto of de televisie (Lintsens et al., 1992-1995; Mak, 2000; Schot et al., 1998-2002). Inzake inhoud en structuur van de discussie is er echter een grote mate van herkenbaarheid.

Inhoudelijk is er sprake van gedeelde aandacht voor dezelfde thema's zoals de kwaliteit van sociale netwerken in de wijk en de invloed van internet of de fiets, sociale integratie tussen groepen en de invloed van internet (www.maroc.nl e.d.) en de radio (met vanaf 1924 de verzuiling via NCRV, VARA, KRO, ...). Daarbij valt ook de gelijkenis in retoriek op, met een eenvoudige zoek-en-ervang opdracht kunnen uitspraken van wel een eeuw oud verrassend modern klinken. De vergelijking tussen bioscoop, televisie en internet laat toe dat te illustreren. In het eerste decennium van

de twintigste eeuw ontstond het 'bioscoopvraagstuk' want "zeer veel voorstellingen vergiftigen het geestelijk en zedelijk leven reeds in de jeugd." (de Wit, 1991). Datzelfde argument duikt op in de jaren zestig en zeventig bij de opkomst van de televisie en geeft nu in toepassing op internet aanleiding tot o.a. acties zoals het 'safer internet' actieplan van de Europese Commissie en onderliggende projecten zoals dot.safe. Een andere historische gelijkenis doet de huidige bejubeling van het internet als informatiebron, als versterker van het sociaal-cultureel niveau wel erg hol klinken. In de jaren vijftig werd de televisie met trompetgeschal verwelkomd als DE innovatie met ongekende mogelijkheden inzake onderwijs en cultuurparticipatie. Over de lancering van Teleac in 1965 zegt televisiepionier Eric de Vries: "Dat mensen zich via de televisie kunnen ontwikkelen is mijn grote droom. Een universiteit zonder muren." (NRC, 13 november 1997). Die verwachting lijkt onwezenlijk bij het overzien van het huidige aanbod van televisiezenders en de haast omgekeerde evenredigheid van populariteit en informatiewaarde (bv. Big Brother of Goede Tijden Slechte Tijden).

8 In structuur zijn de historische gelijkenissen voornamelijk te vinden in de verbondenheid van utopisten en dystopisten, zodra we verder kijken dan hun tegenstrijdige houdingen ten aanzien van maatschappelijke effecten van technologie. Op tenminste drie vlakken delen beiden méér dan op het eerste zicht mogelijk is.

Zo geloven ze in het sterk *revolutionaire karakter* van de huidige ontwikkelingen, wat te vinden is in de reikwijdte van de innovatie, de snelle diffusie en de snelle doorrekening van effecten. Nieuwe termen zijn aan de orde, zoals de informatiesamenleving (o.a. Europese Commissie), netwerksamenleving (Castells) en nieuwe economie. De vernieuwing van technologie wordt beschreven als fundamenteel ten opzichte van wat voordien beschikbaar was, het gaat niet om een verhoging van de efficiëntie of effectiviteit van bestaande technologieën maar om wezenlijke vernieuwing. In combinatie met de snelle diffusieprocessen resulteert dit in schokeffecten op domeinen als economie, onderwijs en arbeid. Het voorgespiegelde revolutionaire karakter wordt echter niet waargemaakt. Zowel de ontstaansgeschiedenis als de diffusieprocessen van nieuwe media blijken meerdere decennia te omvatten en minder flitsend te zijn als

algemeen aangenomen (Winston, 1998). Internet doet er nu toch ook al 15 jaar over om nog maar bij 57 % van de huishoudens beschikbaar te zijn (CBS/EZ, 2002). Technische innovaties zoals de radio of de ijskast kenden een minstens even snelle diffusie (Schot et al., 1998-2002).

Ook de maatschappelijke effecten, de inbedding van technologische innovatie in de samenleving, verloopt traag en weinig eenduidig. Net als bij de opkomst van de industriële samenleving is er dan ook eerder sprake van een trage revolutie (Righart & de Graaff, 1991), van een geleidelijk digitaliserende samenleving (Steyaert & de Haan, 2001). Wat dat voor de twintigste eeuw betekende is treffend beschreven in *de eeuw van mijn vader* (Mak, 2000).

Aansluitend bij hun gedeelde nadruk op het revolutionaire karakter van ontwikkelingen delen utopisten en dystopisten met elkaar *een gebrek aan geschiedenis*. De huidige technische en maatschappelijke ontwikkelingen worden omschreven als uniek. Wat we nu (zullen) meemaken heeft zijn voorgaande niet in de geschiedenis van het Westen en vraagt daarom naar nieuwe begrippen en denkkaders, dicit de utopisten/dystopisten. Maar wat maakt computer en internet als maatschappelijke ontwikkeling dan zo verschillend van eerdere ontwikkelingen als de invloed van fiets en auto op mobiliteit of de telefoon op communicatie (De Sola Pool, 1981; Fischer, 1992). Waarom zou de invloed van het mobiel kunnen telefoneren groter of fundamenteel anders zijn dan de innovatie van het überhaupt kunnen telefoneren honderd jaar eerder? Te grote aandacht voor het unieke van de huidige ontwikkelingen staat gelijk met een gemiste kans om vergelijkingen te trekken. Het huidige debat over bv. de relatie tussen internetgebruik en sociale netwerken is in structuur niet verschillend van de vragen die bij Durkheim of Tönnies op de agenda stonden, maar zelden gaat men verder dan de symbolische vermelding van de bekende begrippenparen *Gemeinschaft/Gesellschaft* en *mechanische/organische solidariteit*. Als een van de weinigen ging Keith Hampton wel verder met de introductie van het begrip 'glocalisatie', een samentrekking van globalisering en lokalisering, twee schijnbaar tegenstrijdige tendensen die door nieuwe media geschakeld worden (Hampton, 2001).

Sociale inbedding

Tenslotte delen utopisten en dystopisten het negeren van de sociale inbedding van technologie. Dit negeren uit zich in het oorverdovend stilzwijgen over de sociale processen die innovatie- en diffusiepatronen beïnvloeden. Het beeld dat daaruit ontstaat komt neer op technologische ontwikkelingen met een eigenstandige interne dynamiek, van een traject dat vrij is van keuzes en alleen met tijd als bepalende factor rekening heeft te houden. De sociale inbedding van technologische innovaties wordt voorgesteld als een proces waarin de samenleving geen keuzen kan maken, als een deterministische ontwikkeling: "De ict-golf versnelt de ontwikkeling van de informatiemaatschappij, een ontwikkeling die zich in hoge mate autonoom voltrekt" (Ministerie van Economische Zaken, 1999) en "Sommige ontwikkelingen hebben het karakter van een brede onderstroom die zich niet laat tegenhouden of omleiden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de vergrijzing van de bevolking en voor de oprukkende informatietechnologie." (Ministerie van VWS, 1999). De geschiedenis van technische producten laat echter zien dat er eerder sprake is van grillige trajecten die bol staan van vooruitgang⁴ maar ook van maatschappelijke invloeden en bewuste keuzes vanuit beleid en wetenschap. In de wetenschap is een hele nieuwe tak van sport ontstaan die de wederzijdse beïnvloeding van techniek en samenleving in beeld brengt, bekend onder het acroniem SST, afgeleid van 'science, society & technology' of 'social shaping of technology', soms ook wel aangeduid als 'mutual shaping' (Bijker, 1995; Winston, 1998). Erkenning van het grillige karakter van innovatie ondermijnt meteen de voorspelbaarheid van ontwikkelingen en daarmee de legitimiteit van de bloeiende 'toekomstindustrie' (de Wilde, 2000).

Er is echter hoop. De groeiende hoeveelheid empirisch onderzoek naar de relatie tussen technologie en de sociale kwaliteit van de samenleving betekent een welkome toename van complexiteit. Zo bv. over de invloed van technologie op sociale netwerken (Steyaert, 2003 (in voorbereiding)). 'Internet leidt tot eenzaamheid' berichtte CNN op 30 augustus 1998 op basis van resultaten van het in 1996 aan de Carnegie Mellon University gestarte HomeNet onderzoek. Later onderzoek, ook van HomeNet, toont aan dat het niet mogelijk is in dergelijke eenvoudige termen te praten over effecten van internet op sociale netwerken. Specificatie is nodig naar soort

⁴ Hoewel soms zelfs technische vooruitgang wordt ingeruild voor achteruitgang, onder druk van economische belangen, zoals uit de geschiedenis van de koelkast en de stofzuiger blijkt (Schwartz Cowan, 1985).

technologie, soort sociale contacten en naar de kwaliteit van het sociale netwerk vóór gebruik gemaakt werd van internet. Op deze wijze geven kennisinstellingen blijk van een groei in genuanceerde inzichten in de technologische ontwikkelingen en de maatschappelijke effecten daarvan. Terwijl de immer dalende NASDAQ symbool staat voor het tanende vertrouwen in technologiewaarden, stijgen de virtuele aandelen van de cybersociologie.

Vanuit de luxesituatie van het bekend zijn van de toekomst van de radio, televisie, telefoon. ... kunnen we meewarig terugkijken op de naïviteit van vorige generaties utopisten en dystopisten. Hoe anders dan verwacht is de verspreiding, aanwending en maatschappelijke inbedding van deze innovaties verlopen. Wellicht dat volgende generaties op de generatie technologiebeschouwers van de late jaren negentig met eenzelfde meewarigheid terugblikken. Marvin haalt een oude term als 'mythinformation' uit de kast om te verwijzen naar "the almost religious conviction that a widespread adoption of computers and communications systems along with easy access to electronic information will automatically produce a better world for human living" (Marvin, 2001; Winner, 1984).

De profetie voorbij: organiseerbaarheid van technologie

Het voorgaande overziend, observeren we een grote armoede in het maatschappelijke debat van de afgelopen jaren over technologie. Er was welhaast sprake van profetieën, gelet op de allesomvattendheid van de stellingen en de volledige afwezigheid van elk greintje twijfel. Maar, zoals Primo Levi zei in zijn laatste interview: "prophets are the plague of today, and perhaps of all time, because it is impossible to tell a true prophet from a false one." De felheid van hun uitspraken correleert negatief met de diepte van analyse.

Nu de aandacht wegdeemstert en de fijnmazigheid van de analyse toeneemt, ontstaat ruimte voor het organiseren van de 'sociale inbedding' van technologie, voor het kapitaliseren op het sociaal dividend van technologie. Op de puinhopen van het faillissement van het determinisme kan een sociaal-agogisch proces vorm krijgen.

De technologische en economische omkadering van de 'digitale revolutie' werden voor een groot deel gedragen door de private sector. Het sociaal-agogische proces dat nu op de agenda staat, kan niet (uitsluitend) aan die

private sector overgelaten worden, omdat door marktimperfecties toepassingen van technologie met sociaal dividend niet vanzelfsprekend zijn. Ze moeten gemakeld worden. De afwachtende houding wordt ingeruild voor een actieve benadering. Dat vraagt om een verruiming van de traditionele sociale agenda en om nieuwe professionals. De traditionele agenda van de sociale sector wordt beheerst door hulpvragen, door probleemsituaties, door cliënten. Er wordt middels sociale interventie gewerkt op het niveau van de persoon of zijn directe leefomgeving. Kerntaken die buiten de diade van hulpverlener en cliënt vallen, zoals signalering en preventie, krijgen nauwelijks aandacht (Stoop, 2002). Werken aan sociale kwaliteit omvat echter meer dan werken met cliënten die slachtoffer zijn van lage sociale kwaliteit. Het omvat ook⁵ het werken aan de maatschappelijke dynamiek die sociale kwaliteit voor burgers bepaalt, naast cliënt en cliënt-systeem komt ook het maatschappelijk systeem in beeld. Sociale interventies stijgen daarmee uit boven het niveau van de cliënt en zijn onmiddellijke omgeving. Werken aan sociale kwaliteit kan zich niet beperken tot het helpen van digitale drenkelingen, armen of werklozen, maar moet ook ingrijpen op diffusies van technologie, armoede en arbeidsmarkt.

De huidige competenties van de sociaal-agogische professional volstaan hiervoor niet, sociaal beleid is teveel gericht op het organiseren van hulpverlening en de sociale wetenschappen stellen zich grotendeels te neutraal en beschouwend op om op deze rol aangesproken te kunnen worden⁶. Er is behoefte aan een professional die aan de grotere dynamiek van de samenleving sleutelt, de kansen voor sociale kwaliteit ontwikkelt en zich niet laat ontmoedigen door hoongelach over 'de maakbare samenleving' of 'wereldverbeteraars' (Duyvendak, 1999). Wellicht moeten we bij die verruimde taakstelling teruggrijpen naar het idee van de 'sociale ingenieurs'. De huidige hervormingen in het Europees hoger onderwijs en de invoering van de bachelor-master structuur geven organisatorische aangrijpingspunten om een dergelijke 'sociale ingenieur' te positioneren tussen sociale hulpverleners en sociologen.

⁵ Met nadruk wordt hier het woord 'ook' gebruikt. Er is dus geen sprake van vervanging van de traditionele agenda, maar van aanvulling, van verruiming. Vanzelfsprekend heeft dergelijke verruiming implicaties op budgetten.

⁶ Hoewel daarop inspirerende uitzonderingen zijn, zoals de recente aandacht voor het al dan niet mengen van de woningvoorraad bij herstructurering of VINEX, of de ontwikkeling van de BuurtOntwikkelingsMaatschappij (BOM) in Antwerpen, een sociale interventie die volgde op het wetenschappelijk werk rondom de atlas kansarmoede (Loots & Mortelmans, 2002).

Het kennisprofiel van de sociale ingenieur

Een suggestie doen om nieuwe aandacht te geven aan ‘sociale ingenieurs’ roept meteen de vergelijking op met de ingenieurs die de fysieke infrastructuur ‘organiseren’. Die gebruiken prachtige formules en stevige causale modellen als hun kennisinstrumenten. Met name de opkomst van de computer heeft wel eens geleid tot de suggestie dat ook in de sociale sector een zoektocht naar dergelijke formules en modellen moest gelanceerd worden. De technologie wordt dan metafoor voor meetbaarheid en beheersbaarheid (zie hierover het deel van Geert van der Laan van deze duo-oratie). We kunnen wel jaloers zijn op dergelijke kennis, maar moeten vermijden het mechanistisch wereldbeeld over te nemen. De sociale infrastructuur en het maatschappelijk sturen/mobiliseren ervan (Etzioni, 1974) laat zich niet in dezelfde strikte causaliteit vatten. Het is daarom nuttig het werkveld van de sociale ingenieur nader te bepalen, alsook de verhouding tot wetenschap.

Agogische speelveld

Het terrein waarop de hulpverlener en de sociale ingenieur actief zijn, laat zich omschrijven als een ‘agogisch speelveld’, een af te lijnen en te gebruiken ruimte waarin maatschappelijke ontwikkelingen gestuurd (kunnen) worden om bij te dragen aan de doelstellingen van de samenleving, in casu het verhogen van de sociale kwaliteit van die samenleving. Hoewel het vanuit dit lectoraat daarbij in eerste instantie om technologische ontwikkelingen gaat, is het daartoe niet beperkt. Het agogisch speelveld wordt net zo goed bepaald vanuit maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing, gezinsverdunding, verkleuring van de samenleving.

Technologie heeft geen monopolie en is zelfs niet de belangrijkste bepalende factor op het agogische speelveld.

Beide samenstellende delen van het begrip ‘agogische speelveld’ zijn betekenisdragend. Het *speelveld* verwijst, vanzelfsprekend naar analogie met een sportveld, naar een ruimte die georganiseerd en afgebakend moet worden. Daarbij moeten de vrijheidsgraden opgezocht worden van welke (effecten van) maatschappelijke ontwikkelingen zich in welke mate laten organiseren. Wie zich druk maakt om de sms-furie onder de jeugd plaatst

zich buiten de rand van het speelveld, want die ontwikkeling laat zich niet of moeizaam organiseren. Wie daarentegen in sms een nieuw communicatiemiddel ziet in het bereiken van de jeugd plaatst zich ruim binnen het kader van het speelveld.

Op een sportveld kan dit opzoeken van vrijheidsgraden op relatief eenvoudige wijze, door met lege blikjes een goal te markeren en met symbolische lijnen de grenzen aan te geven ('van hier tot aan die boom'), of op uiterst geplande en professionele wijze zoals bij PSV. Ook op het agogische speelveld is er variatie in de mate waarin het kader systematisch en exhaustief in kaart gebracht wordt of eerder impressionistisch aangegeven wordt. Maar in beide gevallen moet er gespeeld worden, moet er van de beschikbare ruimte gebruik gemaakt worden. Op het speelveld immers zonder spelers geen spel.

Het adjectief 'agogisch' verwijst dan ook zowel naar de activiteit van het spel als naar de spelers. Het gemeenschappelijk kenmerk is de overtuiging dat we niet lijdzaam hoeven toe te zien op wat technologie met onze samenleving doet en hopen dat het wel goed komt of wanhopen over de teloorgang, maar actief de nieuwe kansen en bedreigingen kunnen 'bespelen'. In dat opzicht gaat het ook om het afstand nemen van de eerder genoemde utopisten en dystopisten, die juist de ruimte voor stuurbaarheid ontkennen.

Op het terrein van sociale infrastructuur en technologie heeft zich de afgelopen jaren een klein groepje 'spelers' aan het spel gewaagd. Het gaat dan over traditionele maatschappelijke organisaties maar ook nieuwkomers zoals Nederland kennisland of de Informatiewerkplaats en overheidsorganisaties zoals de Directie Sociaal Beleid van VWS of diverse gemeenten, waaronder Eindhoven⁷. Het spel dat gespeeld wordt krijgt dan regels en (financiële) energie in programma's als Sociale Kwaliteit en ict (kabinetsprogramma o.l.v. BZK en VWS), Technologie en Sociale Integratie (EZ i.s.m. VWS), Digitale trapveldjes (BZK) of ID-wijk van Stichting Experimenten Volkshuisvesting (VROM). In het buitenland was er het inspirerende Technology Opportunity Programma. De metafoer kan zelfs aangevuld worden door de rol van de sportjournalistiek en supporters te koppelen aan de pers en de verscheidene adviescommissies, zoals

⁷ Met 'Eindhoven, voorop in technologie' als stadsslogan en wel drie 'majeure' technologieprojecten: Kenniswijk, Superpiloot en Digistein

de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, de commissie Cerfontaine of op internationaal niveau het rapport van IBM of het werk van het Britse 'Policy action team 15' over technologie en achterstandswijken (Commissie Cerfontaine, 2000; IBM, 1997; Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2000).

Hoewel de sociale sector het imago heeft op het terrein van technologie 'laatbloeiër' te zijn, is er de afgelopen eeuw een zekere ervaring opgebouwd in het afbakenen en bespelen van het 'agogische speelveld', ook wat betreft technologie. Van zodra de telefoon beschikbaar kwam in huishoudens, zijn experimenten gestart inzake crisishulpverlening en zelfmoordpreventie, waaruit uiteindelijk de telefonische hulpdiensten ontstaan zijn. Van zodra de video beschikbaar kwam in huishoudens, is gewerkt aan het gebruik van dit medium en is de video home training ontstaan. Deze en soortgelijke ervaringen laten toe twee spanningsverhoudingen te identificeren die het kennisprofiel van sociale ingenieurs bepalen en verschillend maken van de 'traditionele' hulpverleners of ingenieurs.

Ver weg en dichtbij

In eerste instantie is het belangrijk in contact te staan met maar tegelijk afstand te bewaren van zowel ideologie als wetenschap. Beide leveren een bijdrage aan het afbakenen van het agogisch speelveld, maar zijn tegelijk vijanden van het agogisch spel. De bijdrage van ideologie ligt in het formuleren van de doelstellingen van agogisch handelen, in de situatie van sociaal werk en sociaal-pedagogische hulpverlening met name het verhogen van de sociale kwaliteit van de samenleving. De bijdrage van de wetenschap is te situeren in het in beeld brengen van het agogisch speelveld, bv. de ontwikkelingen inzake sociale uitsluiting of sociale cohesie.

Een te geringe afstand van ideologie werkt verlamdend. Ideologisering (op politieke, religieuze of andere levensbeschouwelijke grond) weigert de grenzen van het agogische speelveld te accepteren en ijvert naar het verleggen, uitbreiden, ... van die grenzen. Wie technologie als mogelijke drager van sociale interventie negeert, miskent de realiteit van een samenleving waarin 57 % van de huishoudens aangesloten zijn op internet

(CBS/EZ, 2002). Wie om ideologische redenen het traditionele gezin als uitgangspunt van opvoedingsondersteuning neemt, negeert dat de combinatie mannetje/vrouwtje en 2 kindjes in de Westerse samenleving geen statistische of normatief kader meer is en krijgt met zijn hulpverlening beperkte resultaten (Allen & Crow, 2002). Wie op ideologische basis seksuele relaties met een vaste partner als norm neemt, krijgt onvoldoende basis voor een sociale interventie rondom AIDS-preventie.

Een te geringe afstand tot wetenschap heeft een vergelijkbaar verlamdend effect op agogische actie, wat terug te leiden is tot enerzijds de afstandelijkheid waarmee wetenschap observeert en anderzijds de doorlooptijd van een probleem-analyse-oplossing proces. De afstandelijkheid van wetenschap maakt de volgorde van vragen van cybersociologische of sociaal-agogische interesse in nieuwe technologie verschillend. Eerder dan te observeren hoe nieuwe technologie tot stand komt, hoe bezit en gebruik zich ontwikkelt en welke maatschappelijke effecten plaats vinden, is er vanuit sociaal-agogisch oogpunt interesse in de vraag welke toepassingen van nieuwe technologie zich laten organiseren, welke een bijdrage leveren aan de sociale infrastructuur en welke toepassingen efficiënter/effectiever zijn dan traditionele sociaal-agogische instrumenten. Twee voorbeelden illustreren het verschil in uitgangspunt. Zo zijn er de ogenschijnlijk sterk gelijkende digitale broedplaatsen in Nederland (o.a. Digistein in Eindhoven) (www.digistein.nl) en het e-neighbourhoods project in Boston (<http://e-neighbors.mit.edu>). Het eerste is een sociaal-agogisch project waarbij instrumenten ontwikkeld en geëvalueerd worden om sociale netwerken en sociale participatie te verbeteren. Het tweede is een academisch experiment waarin verschillende wijken vergeleken worden inzake effecten van technologie op sociale netwerken. Het academische project kan inhoudelijke voeding zijn voor het sociaal-agogische project, maar zou op zich nooit tot instrumenten en methoden van maatschappelijke ontwikkeling leiden.

Een tweede voorbeeld is te vinden in de positie van ouderen in de informatiesamenleving. Ouderen bevinden zich op het kruispunt van twee vraagstukken inzake sociale aspecten van de informatiesamenleving. Ze zijn een 'risicogroep' in enerzijds het vraagstuk van de digitale kloof en anderzijds in het vraagstuk van de vermindering van sociale netwerken

door internetgebruik. Een wetenschappelijke benadering bestaat uit het in kaart brengen van demografische ontwikkeling als vergrijzing en gezinsverdunding of analyse van de positie van ouderen inzake bezit en gebruik van nieuwe media (zwak maar verbetering merkbaar) (de Haan, 2001). Een sociaal-agogisch perspectief richt zich op nieuwe vormen van sociale interventie. Zo wordt er gewerkt aan aanwezigheid van computerhoeken in woonzorginstellingen (Klumper, 2002), het 'verbergen' van computer en internet in een minder bedreigend en meer toegankelijk meubel (de verhalentafel), een digitaal mentoraat tussen generaties door PON of de combinatie van oude foto's en nieuwe media door Commanet en de stichting Tijdgeest.

Wetenschap en sociale interventie kunnen ook samen op gaan. Een voorbeeld van hoe beide elementen tot wederzijds profijt samengebracht werden, is te vinden in het laatste werk van Donald Schön over technologie en achterstandswijken (Schön et al., 1999). Daarin worden macroanalyses van technische ontwikkelingen beschreven en gekoppeld aan sociale interventies ter bestrijding van achterstand. Ook de 'dialog' die de afgelopen twee jaar gevoerd is tussen het tijdschrift *Het sociaal debat*, met wetenschappelijke invalshoek, en *Sociale interventie*, met agogische invalshoek, vormt een aanvullend voorbeeld.

Een tweede verlamrende werking van te kleine afstand tot wetenschap ligt in de doorlooptijd van een klassieke probleem-analyse-oplossing benadering. Een vanuit de natuurwetenschappen overgenomen scenario bestaat eruit dat een probleem beschreven wordt door het 'praktijkveld', daarna object wordt van academisch onderzoek waarin een oplossing geformuleerd wordt die dan object van implementatie kan worden. Probleemeigenaar en probleemoplosser zijn hierbij van elkaar gescheiden en probleemaanpak staat in 'wachttoestand' tot er een oplossing geformuleerd wordt. Het heeft in bv. de scheikunde geen zin in het laboratorium maar alvast wat stoffen met elkaar te gaan mengen, zolang het recept niet beschikbaar is. Een dergelijk scenario zou op een agogisch speelveld door voortschrijdende maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot een 'wachten op Godot'-situatie. Peter van Lieshout wees bij het verlaten van het NIZW

in zijn beschouwingen over innovatie dan ook terecht op de eenzijdige relatie tussen theorie en praktijk in het klassiek innovatiemodel (van Lieshout, 1999). Binnen deze context suggereert Geert van der Laan in zijn deel van deze oratie om naast evidence based practice ook aandacht te besteden aan practice based evidence.

Diverse voorbeelden op het terrein van sociaal omgaan met technologie illustreren het gevaar van dit verlamdend effect: een (potentieel) probleem als de digitale kloof kan object van academisch onderzoek worden, maar de 'sense of urgency' spoort niet met een 'wachtoestand' voor interventies. Terwijl kennisinstellingen als SCP en CBS of markt-onderzoekers als NIPO bezit en gebruik van technologie in kaart brengen, organiseren bibliotheken en buurthuizen 'digitale trapveldjes' en digitale rijbewijzen. Het voortschrijdend inzicht vanuit praktijk en theorie wordt hier aan elkaar gekoppeld maar verlamt het sociaal-agogisch proces niet.

Gekoesterde twijfel

De geschiedenis van de sociaal-agogische beroepsuitoefening leert dat het organiseren van het 'agogische speelveld' in tweede instantie vraagt om een schizofreen huwelijk tussen zekerheid en geïnstitutionaliseerde twijfel. Beide zijn noodzakelijke elementen voor een goed 'spel'. De synergie tussen beide vormt het fundament van een lerende professie, van een zich verder ontwikkelende professionaliteit.

De sociaal-agogische beroepsuitoefenaar heeft zekerheid nodig, zekerheid dat de sociale interventie die uitgevoerd wordt de best beschikbare interventie is met het oog op het efficiënt en effectief verwezenlijken van de gewenste doelen. Een buurtwerker die het lokale digitale trapveldje coördineert, moet de zekerheid hebben dat dit een geschikte interventie is om de nakende gevaren van de digitale kloof af te wenden. De hulpverlener die de e-mail hulplijn van Korrelatie bestaft moet de zekerheid hebben dat hiermee mensen geholpen worden en er een zinvolle aanvulling geboden wordt op het aanbod van meer traditionele vormen van ondersteuning.

De zekerheid die nodig is om een sociale interventie stevig neer te zetten, moet gepaard gaan met twijfel. De sociaal-agogische beroepsuitoefenaar moet continu de uitgangspunten en effecten van de sociale interventie in

vraag stellen. De buurtwerker die het lokale digitale trapveldje coördineert, moet zich afvragen of er wel sprake is van een digitale kloof aangezien sommigen het afdoen als een mythe (Frissen, 2000), of het trapveldje de bestaande kloof wel beter dicht dan bv. het cyberhoekje in de lokale bibliotheek of SeniorWeb, of de kloof wel te maken heeft met toegang tot technologie, of misschien wel met knoppenvaardigheden, of misschien wel eerder met algemene informatievaardigheden die in wezen helemaal niet zo digitaal zijn (Steyaert, 2000). De hulpverlener die de e-mail hulplijn van Korrelatie (www.korrelatie.nl) bestaft, moet zich steeds afvragen of hier wel sprake is van volwaardige interventie en niet van een soort McDonaldisering van hulpverlening, of er geen afbreuk gedaan wordt aan traditionele vormen van ondersteuning (Helgeson, 1999; Helgeson et al., 2000), of de relatieve anonimiteit van het e-mail contact een drempel dan wel een voordeel is en hoe het kantelpunt tussen beide gevat kan worden.

Dit huwelijk tussen zekerheid en twijfel is op tig plaatsen in de geschiedenis van de sociaal-agogische beroepen terug te vinden. Het historische pad tussen de 'friendly visitors' en het huidige instrumentarium van het beroep ligt bezaaid met wegens ineffectiviteit of marginale efficiëntie gesneuvelde sociale interventietechnieken. Zo is er het voorbeeld van het preventief aanpakken van jeugdcriminaliteit door het organiseren van gevangenisbezoeken, de zg. 'scared straight'-methode. Door de verfilming van de methode en de herkenbaarheid van de problematiek was er sprake van een grote populariteit van deze interventie. Maar onderzoek wees uit dat er sprake was van onverwachte effecten: jongeren gingen zich identificeren met de gevangenen en hen als rolmodel gebruiken waardoor er juist sprake was van een toename van jeugdcriminaliteit (Finckenauer et al., 2000). Een ander voorbeeld uit de mediawereld is Sesam Straat, opgezet als een sociale interventie om significante taalachterstand van kinderen uit achtergestelde gezinnen te verkleinen. Ondanks de populariteit en het commerciële succes blijkt uit evaluatie dat kinderen die Sesam Straat kijken inderdaad taalvaardiger worden, maar de kloof tussen kinderen uit arme en rijke gezinnen significant groter wordt en de oorspronkelijke doelstellingen dus manifest niet gehaald worden (Tichenor et al., 1970).

Uit dergelijke voorbeelden blijkt dat er een verschil is tussen populariteit en effectiviteit. Een verwant en zo mogelijk nog essentiëler verschil ligt tussen verandering en innovatie⁸. Verandering leidt tot het anders uitvoeren van een sociale interventie, of een andere sociale interventie. Dat is echter slechts een innovatie, een verbetering, als er sprake is van een ‘sociale winst’, van het efficiënter of effectiever of met grotere effecten uitvoeren van de sociale interventie. Binnen de sociaal-agogische beroepen wil dit onderscheid tussen verandering en innovatie nog wel eens slachtoffer worden van enthousiasme. Beroepskrachten gaan zich dan identificeren met een specifieke sociale interventie, eerder dan de achterliggende doelstellingen. Dergelijke situaties leiden tot predikanten, agogen die voor een breed veld van situaties altijd methode X, Y of Z als meest geschikte sociale interventie naar voor schuiven. Ze zijn te vergelijken met de verkoper die we ooit op een Guatemaalse indianenmarkt een middel zagen aanprijzen dat goed was tegen beginnende kaalheid, menstruatiepijnen, concentratiegebrek van studerende pubers en wat al niet meer. Verfijnde verkoopstechnieken en nieuwigheid wordt gelijkgesteld met beter, verandering van methoden wordt als voldoende garantie gezien voor sociale winst. In dergelijke situaties wordt de sector geflitst op overdreven snelheid van verandering, ten koste van wezenlijke innovatie.

Routine EN innovatie

Voorgaande observaties over het agogische speelveld hebben belangrijke implicaties voor het kennisprofiel van hulpverleners en sociale ingenieurs. Een significante en continue onderzoeksinspanning is wezenlijk onderdeel van het agogische speelveld. Dat wordt immers gekenmerkt door complexiteit en fluiditeit waardoor een routinematige benadering van sociale interventies deze op korte termijn strategisch uithollen en irrelevant maakt voor de maatschappelijke omgeving. Het volstaat niet langer een ‘routine-professional’ te zijn, men moet ook een ‘innovatie-professional’ zijn (Leijnse, 2000). Wie diffusie van technologie niet onderzoekt, zag de dreiging van de digitale kloof niet en daarmee geen aanleiding tot het organiseren van digitale trapveldjes, SeniorWeb, ... Wie dat wel zag maar nu zijn onderzoek naar die diffusie stopt, mist de verschuiving van de digitale kloof van bezit naar vaardigheden en hoeveelheid/aard van gebruik.

⁸ Het op deze wijze gebruiken van de term ‘innovatie’ sluit aan bij de gangbare interpretatie. In de vakliteratuur (Rogers, 1996) wordt ‘innovatie’ veeleer gebruikt in een neutrale betekenis, zoals hier ‘verandering’, waardoor een innovatie ook kan leiden tot maatschappelijk verlies. Er zijn geen linguïstische argumenten om de term innovatie voor de neutrale dan wel subjectieve variant te gebruiken, dus het is kwestie van duidelijke afspraken. Bij deze.

Voor strategisch en instrumenteel onderzoek naar sociale interventies is in de loop der geschiedenis van de sociaal-agogische beroepen geëigende methodologie ontwikkeld alsook een specifiek Nederlands institutioneel kader (NIZW, Verwey-Jonker Instituut, provinciale ondersteuningsinstellingen, ...). Anders dan in het buitenland is er echter een knip gemaakt tussen deze kennisinfrastructuur en de opleidingsstructuur, c.q. het hoger sociaal-agogische onderwijs. Het klinkt per definitie hol en opportunistisch om in het kader van een HBO-oratie te argumenteren dat hier een gemiste kans ligt. Een verwijzing naar een uitvoeriger discussie elders moet dan ook volstaan (de Groene & Steyaert, 2002).

Ondanks de mooie retoriek en intenties uit de beroeps- en opleidingsprofielen staat juist een verschuiving naar de innovatie-professional en de lerende professie onder druk. Het afbakenen van het agogisch speelveld en het vastleggen van de spelregels wordt steeds meer onttrokken aan de sociaal-agogische beroepen en elders bepaald. Technologie als metafoor van controleer- en planbaarheid versterkt het effect van de (nieuwe) zakelijkheid in de sector zorg en welzijn, zoals Geert van der Laan in zijn deel van deze duo-oratie beschrijft. Handelingen worden gekristalliseerd in kwaliteitsnormen of protocollen, hulpverlening wordt een product eerder dan een dienst. Steeds meer informatie krijgt zijn neerslag in cliënt-informatiesystemen en -volgsystemen en diezelfde informatiesystemen krijgen een meer gebiedend karakter. In aanvulling op hun functie als geheugen van de hulpverlener/organisatie schrijven zij voor hoe een hulpverlening of agogisch proces moet verlopen. Sommigen pleiten ervoor informatiesystemen juist te gebruiken om de professionele autonomie van individuele beroepsbeoefenaren aan banden te leggen (van Ewijk, 1997). In die ontwikkeling is sprake van het wegnemen van de discretionaire ruimte van hulpverleners door disciplineren. Dat is inherent aan elk proces van (de-)professionalisering en derhalve niet verwonderlijk. Of er sprake is van deprofessionalisering dan wel professionalisering is afhankelijk van wie in welke mate betrokken is bij het proces van vastleggen van handelingsnormen, de sociaal-agogische beroepen of de (lokale) bestuurders?

Technologie in het spanningsveld tussen risico en solidariteit

In het voorgaande werd aan de hand van de maatschappelijke gevolgen van nieuwe media stilgestaan bij technologie als middel tot sociale interventie, bij 'het agogische speelveld' en de spanningsverhoudingen die zich daarbij voordoen. Daarbij werd voornamelijk het professionele perspectief van een sociaal-agogische 'hulpverlener' gehanteerd. De burger valt echter niet tot object van handeling te reduceren, hij is vooral een subject. Wat dat betekent en welke gevolgen het kan hebben voor hulpverlening, laat zich beschrijven aan de hand van het recente debat over de digitale kloof.

Met die term wordt verwezen naar de mogelijke nieuwe tweedeling in de samenleving tussen zij die internet-toegang hebben en zij die daarover niet beschikken, de digitale drenkelingen. Daarbij is een opvallend sterke 'public private partnership' te zien geweest van overheid, bedrijfsleven en non-profit sector. Deze delen vanuit eigen rationaliteit de bezorgdheid over de digitale kloof en ontwikkelen maatregelen, gaande van internet-hoeken in openbare bibliotheken, recyclage van bedrijfspc's naar onderwijs, digitale trapveldjes, pc-privé projecten voor bijstandshuishoudens, ...

Deze situatie steunt op een beperkt aantal kernassumpties:

1. Bezit van internet is belangrijk voor iemands positie in de samenleving
2. Niet iedereen heeft dezelfde mogelijkheid tot toegang
3. Er is publieke actie nodig om ongelijkheden 'weg te poetsen'.
4. Zodra iedereen toegang heeft, is het gevaar op tweedeling ingedijkt.

Er zijn ten aanzien van de eerste twee van deze kernassumpties reeds de nodige bedenkingen gemaakt (Frissen, 2000; van Dijk et al., 2000), met name over de vraag of het wel zo'n vaart loopt met die ongelijkheden in toegang en of het 'normale' diffusieproces van innovaties die ongelijkheden niet op korte termijn zal doen verdwijnen. Er is ook de uitbreiding gemaakt van de ongelijkheden inzake fysieke toegang naar vaardigheden in gebruik van technologie en ruimere informatievaardigheden (de Haan et al., 2002; Steyaert, 2000).

Ruimte voor keuze

Die analyse moet hier niet herhaald worden. Het is boeiender stil te staan bij de laatste twee kernassumpties omdat die toelaten de burger als subject in beeld te brengen, zowel waar het gaat om bezit als gebruik van de nieuwe media. De derde kernassumptie luidt dat publieke actie nodig is om de bestaande ongelijkheden inzake toegang te verminderen. Dat is dan ook de kerndoelstelling van sociale interventies zoals de digitale trapveldjes. Daarbij valt op dat er weinig ruimte is voor de burger die er eventueel voor kiest geen toegang tot internet te hebben. De burger wordt keuzevrijheid ontnomen. Toch zijn er indicaties dat een dergelijke groep burgers bestaat.

Zo weten we sinds het werk van Sally Wyatt dat de bevolking niet alleen bestaat uit burgers die aangesloten zijn op internet en zij die zullen aangesloten worden, maar ook uit een groep die na een periode van gebruik bewust kiest om niet langer aangesloten te zijn (Wyatt et al., 2002). In studies naar de digitale kloof wordt evenwel uiterst zelden onderscheid gemaakt tussen nog-niet-aangesloten en niet-meer-aangesloten, zodat minder bekend is hoe groot deze groep is en hoe ze zich in de tijd ontwikkelt. Schattingen lopen uiteen van 3% (US Department of Commerce, 2002) tot 10 % (Wyatt, 1999). Levend in een huishouden dat het nu al een decennium zonder televisie doet, voel ik me verwant bij de veelvuldige impliciete negatie van deze keuzemogelijkheid.

Een tweede indicatie van hoe burgers keuzes maken inzake internettoegang is te vinden in de populariteit van spelcomputers. Uit een recente bevraging van leerlingen uit het Nederlands voortgezet onderwijs (de Haan et al., 2002) naar o.a. bezit van computer thuis, wordt bevestigd dat huishoudens van leerlingen uit lagere niveaus van voortgezet onderwijs en niet-westerse allochtonen minder computers thuis hebben. In dit onderzoek wordt ook het bezit van spelcomputer in beeld gebracht, en dan blijkt dat groepen die minder pc's thuis hebben, meer spelcomputers hebben (pp. 64). Bepaalde burgers maken dus een keuze tussen bezit van hardware voor de vrije tijd en hardware met meervoudige toepassingen.

Een laatste indicatie van de kiezende burgers zit verscholen in onderzoek naar bestedingspatronen. Uit de Belgische gezinsbudgetenquête 2000 blijkt dat een arm gezin jaarlijks € 9,- uitgeeft aan computermateriaal,

terwijl dit voor een doorsneegezin € 68,- is. Dat is weinig verrassend gelet op de digitale ongelijkheid volgens inkomen. Een opvallende bevinding van datzelfde onderzoek is dat een arm gezin jaarlijks € 202,- aan tabak uitgeeft en een doorsneegezin € 124,-. Bepaalde burgers maken dus een keuze tussen roken en toegang hebben tot internet.

Ook ten aanzien van de vierde kernassumptie van de digitale kloof kunnen dergelijke observaties gemaakt worden. Deze assumptie stelt dat eens iedereen toegang heeft, het gevaar op een digitale tweedeling vermeden is. Daarbij wordt evenwel geen rekening gehouden met verschillen inzake gebruik. Hoewel de Nederlandse burger gemiddeld 10 uur per week achter de computer zit, is er behoorlijke variatie op die tijd volgens leeftijd, geslacht, professionele status en zelfs urbanisatiegraad (Janssen, 2002). Dit tijdsbestedingspatroon lijkt een omkering te zijn van de tijdsbesteding aan televisie: hoe lager geschoold of ouder, hoe meer televisie en minder internet. Aanvullend op deze kwantitatieve gebruiksin-dicator zijn er ook verschillen waar te nemen op kwalitatief vlak, waarbij de correlatie met onderwijsniveau (als indicator van sociaal-economische status) opmerkelijk is. Op basis van Zwitsers onderzoek komt Bonfadelli tot de vaststelling dat: "people with higher education use the internet for informational and service-oriented purposes; people with lower education use the internet significantly more for entertainment reasons." (Bonfadelli, 2002). Elders wordt zelfs geopperd dat recente opvallende hoge breedbandconnecties in lagere sociale klassen te verklaren zijn door dit vrijetijdsgebruik van het medium, met name het succes van napster-achtige toepassingen (Castells, 2001). De cijfers uit marktonderzoek lijken dit alvast niet tegen te spreken: in oktober 2002 meldde Nielsen-Netratings dat 27 % van de actieve webgebruikers te vinden zijn op muzieksites, Jupiter Media meldde in diezelfde maand dat 39 % van het Europese breedbandgebruik gaat naar uitwisselen van muziek.

Use of internet	Education		
	low	middle	High
Communication (email)	90	92	94
Information (railway schedule, telephone directory, search engine, online papers, ...)	53	58	64
Services (download software, shopping, banking, ...)	31	41	45
Entertainment (games, music, chats, surfing)	72	42	35

Bonfadelli waarschuwt op basis van deze bevindingen voor het bestaan van een dubbele digitale kloof. Ook het eerder genoemde debat over de 'knowledge gap' heeft hier nog niets aan relevantie ingeboet (Tichenor et al., 1970). In deze context is het echter relevanter opnieuw te wijzen op de implicaties van de keuzevrijheid van burgers, hun 'content preferences'. Dit element schittert door afwezigheid in het causaal model dat impliciet in het digitale kloof debat aanwezig is. Daardoor wordt een logische fout gemaakt tussen 'triggering causes' en 'predisposing causes' (Tacq, 2001). Toegang tot computers en internet is geen voldoende voorwaarde voor het veilig stellen van iemands positie in de 'vaart der volkeren'. Een aanvullende noodzakelijke voorwaarde ligt in het informatie-intensief gebruik van het nieuwe medium. Bij de televisie is dezelfde logische fout gemaakt, toen in de beginjaren van dit medium het toenmalig toekomstig gebruik voornamelijk in de educatieve hoek gesitueerd werd. Niemand had toen gedacht dat er programma's mogelijk waren met het educatieve gehalte van 'Big brother'⁹.

Op een vergadering over sociale gevolgen van technologie en lokaal sociaal beleid medio 2001 formuleerde een wethouder de consequentie van voorgaande observaties kernachtig met de vraag: "moeten wij als gemeente internettoegang gaan betalen voor bijstandsgezinnen als ze op het einde van de maand nog wel voldoende geld hebben om naar de

⁹ En internet wordt ook steeds meer een medium voor entertainment. Cyberatlas meldt dat de meest populaire trefwoorden in de zoekmachines in de eerste week van oktober 2002 meer dan ooit draaien rond amusement: halloween, KaZaA, playstation, tattoo, Britney Spears, ...

videotheek te hollen?". Het is een niet helemaal politiek correcte vraag, maar niet oninteressant omdat hiermee het vraagstuk van de digitale kloof een ethische dimensie krijgt en exemplarisch wordt voor de zoektocht naar de verantwoordelijkheid van burgers versus publieke of private sociale interventies. Welke plaats krijgt het 'eigen schuld, dikke bult' vraagstuk in het organiseren van het sociaal dividend van technologie, en bij uitbreiding, bij sociale interventies?

Democratische toegang tot internet is lang niet de enige of belangrijkste context waarin deze vraagstelling aan de orde is. Met name inzake de gezondheidszorg en sociaal-economische gezondheidsverschillen (Commissie Albeda, 2001) of verkeersveiligheid en autoverzekeringen staat de vraag naar de individuele verantwoordelijkheid en de consequenties daarvan stevig op de agenda. Dat leidde tijdens Paars II tot hevige discussies o.a. naar aanleiding van het voorstel van Minister Borst om niet langer cholesterol-verlagende medicijnen te vergoeden voor rokers (februari 2001). Ook in het WAO-debat speelt de vraag naar de individuele verantwoordelijkheid. De VVD en wijlen Pim Fortijn hebben zich uitgesproken voor een onderscheid tussen arbeidsongeschiktheid als gevolg van arbeid (risque professionnel) versus arbeidsongeschiktheid uit andere oorzaken (risque social). Zo zouden burgers die er een levensstijl op na houden met risico's (bv. bergsporten, ...) voor die risico's niet langer op WAO beroep kunnen doen. Daarmee wordt teruggegaan naar de periode voor de invoering van WAO, toen er een onderscheid was tussen de invaliditeitswet en de ongevallenwet.

Maar technologie is meer dan het zoveelste domein waarop de vraag naar individuele verantwoordelijkheid gesteld kan worden. Technologie verhoogt de urgentie van die vraag ook. Massale verwerking van gegevens uit administratieve processen en wetenschappelijk onderzoek zorgt voor het verfijnder vaststellen van risicolevensstijlen en de mate waarin ze voorkomen. De 'oude' solidariteit benadert ziekte, sociale achterstand e.d. als sociale risico's die door de samenleving en niet door individuele burgers gedragen worden. Maar die benadering stoelt op een onwetendheid over het persoonlijk aandeel in deze risico's. Toepassing van informatietechnologie draagt nu bij tot het 'afscheid van de onwetendheid' (van

Hoyweghen, 2001). De bestaande vormgeving van solidariteit en risico-verantwoordelijkheid staat dan ook onder druk: "Waar risico's voorheen als vooral exogene (buiten onszelf veroorzaakt) werden beschouwd, zien we tegenwoordig scherper ook de endogene elementen (door onszelf veroorzaakt). We gunnen iedereen zijn eigen leven, maar de risico's ervan zijn dan wel meer voor eigen rekening. De risicospreidende werking van allerlei arrangementen wordt - tot op zekere hoogte - daarom steeds minder geaccepteerd." (Leijnse, 2001). Deze ontwikkeling is onderdeel van de 'reflexieve modernisering' zoals uitgewerkt door Giddens en Beck. Zij schrijven vooral over 'manufactured risks' (bv. kernenergie, BSE) die echter door de samenleving gemaakt worden en nauwelijks toegerekend kunnen worden aan individuele burgers. Een verder onderscheid zoals voorgesteld door Romke van der Veen is dan ook nuttig: exogene risico's is de categorie van het noodlot, institutionele risico's de categorie van de door de samenleving gecreëerde risico's en reflexieve risico's de categorie van de gevolgen van individueel gekozen levensstijl (van der Veen, 2000).

In tegenstelling tot de gezondheidssector heeft de sociale sector de vraag naar omgaan met reflexieve risico's amper opgenomen. De kaakslag die Hans Achterhuis de sector eind jaren zeventig toebracht met markt van welzijn en geluk zorgt nog steeds voor het centraal stellen van de cliënt, het benadrukken van 'empowerment', cliëntparticipatie, ... en voor huiver bij welke vorm dan ook van het aanspreken van de burger op zijn verantwoordelijkheden. De sociaal-agogische beroepskracht staat onvoorwaardelijk achter de cliënt. "Aanspraak en niet verplichting is de kern van het begrip burgerschap." schrijft Raf Janssen in *Zorg+Welzijn* van september 2002, verwijzend naar Dahrendorf. De sociale sector gruwet van 'bemoeizorg' of voorwaardelijke hulpverlening en koestert zich juist in het met kracht bestrijden van het imago van disciplineren (Menger, 1996). Daarmee is niet gezegd dat de sociale sector ethiek als zodanig links laat liggen. Er is wel degelijk sprake van een professionele ethiek, zoals die onder meer vormt krijgt in de beroepscode van diverse soorten hulpverleners. Die verschillende beroepscodes beperken zich echter tot de relatie met cliënten en gaan niet in op de relatie van hulpverleners tot burgers¹⁰.

¹⁰ Overigens wil die burger soms ook graag slechts beperkt aangesproken worden, als cliënt, als consument, ... eerder dan als burger. Hoe verklaren we anders dat iedereen zich wel zorgen maakt over bv. de wachtlijsten in de zorg, maar weigert budgetair-neutrale maatregelen in beschouwing te nemen zoals verbod op tabak en dagelijks een uur TV-kijken inruilen voor sport.

Aandachtspunten zijn voornamelijk vertrouwelijkheid van gegevens, respect voor de cliënt, omgang tussen professionals, e.d.

Ook op het gebied van het sociale dividend van technologie ontbreekt de vraag hoe om te gaan met reflexieve risico's. Hoogstens is er sprake van een impliciete, niet benoemde omschrijving van solidariteit als gelijkheid van kansen. Sociale interventies zoals digitale trapveldjes voorzien dan burgers van democratisch verdeelde kansen inzake toegang tot internet, digitale vaardigheden e.d. terwijl de burger hiervan op een sociaal nuttige wijze gebruik van kan maken, of niet. Het aandeel van de burger is het laatste sluitstuk van het maatschappelijk gevecht tegen de digitale kloof maar onontgonnen terrein voor sociale interventies.

Maar technologie zet deze vorm van solidariteit onder druk door het beter voor het voetlicht brengen van risicoprofielen en causale koppeling tussen risicovolle levensstijlen en 'het noodlot'. Dat geeft argumenten voor voorstellen waarbij een deel van wat nu nog algemene solidariteit is, teruggespoeld wordt naar individuele verzekeringsarrangementen, meteen ook een verschuiving van publieke naar private sector. De samenleving vraagt een herdefinitie van solidariteit, men wil opnieuw de balans opmaken van eigen en publieke verantwoordelijkheid, de autonomie van professie en burger wordt opnieuw ingevuld. De troonrede 2002 zegt het duidelijk: "Burgers zijn de dragers van de maatschappij. Te vaak wordt naar de overheid gekeken om problemen en risico's in het dagelijks leven te voorkomen of weg te nemen. Maar tegelijkertijd wordt steeds minder geaccepteerd dat die overheid beperkingen oplegt aan mensen. Een nieuwe balans moet worden gezocht."

De vraag of de opvolger van Balkenende I de erfenis van Paars II overneemt op het terrein van technologie en sociale kwaliteit laat zich nog niet beantwoorden. Ook de positie van het net gevallen kabinet was onduidelijk. Lopende initiatieven als digitale broedplaatsen en Social Quality Matters gaan nog enkele jaren door, terwijl de overleving van de digitale trapveldjes onzeker is en van nieuwe initiatieven vooralsnog geen sprake is.

In meer algemene zin was wel duidelijk dat rijks- en lokale overheid

beleid willen maken met een bijgestelde visie op solidariteit in de samenleving. De regeringsverklaring van het kabinet Balkenende I, nog steeds relevant want voor CDA en VVD basis voor de verkiezingen, zegt daarover: "De verantwoordelijkheden in de samenleving worden opnieuw afgebakend. Het kabinet zet niet de overheid en de regels centraal, maar de eigen verantwoordelijkheid van mensen en maatschappelijke organisaties. Niet de overheid die ieders problemen probeert op te lossen. Maar een overheid die mensen in staat stelt hun eigen problemen aan te pakken en verantwoordelijkheid te nemen." Elders staat er "Een zwaarder beroep op eigen verantwoordelijkheid wil niet zeggen dat de overheid onverschillig wordt." En "Individualisering en keuzevrijheid worden verward met onbeperkte tolerantie en onverschilligheid. Maar een samenleving die uitgaat van de gedachte 'ieder voor zich, de overheid voor ons allen' heeft geen toekomst. Een samenleving bestaat bij de gratie van gemeenschappelijke waarden en normen waar een ieder zich aan verbindt. Burgers zijn geen consumenten van de samenleving, zij zijn er verantwoordelijk voor".

De implicaties van deze verschuiving op investeringen in het sociale dividend van technologie zullen in de huidige politieke situatie niet snel duidelijk worden. Wellicht is een voorbode te vinden in de niet geheel verschillende verschuiving van Clinton naar Bush, waarbij meteen het Technology Opportunity Programme en de Community Technology Centres (equivalenten van onze digitale broedplaatsen en trapveldjes) sneuvelden in de begroting en de senaat slechts op de valreep een 'uitstel van executie' kon bekomen. Het feit dat initiatieven als Media Centrum West in Utrecht en Technica 10 in Eindhoven de afgelopen maanden failliet gingen, is veelbetekend.

Binnen deze context kunnen sociaal-agogische beroepskrachten niet langer om de vraag van de individuele verantwoordelijkheid heen. Of het nu om het sociaal dividend van technologie gaat, om budgettaire evenwicht in huishoudens (en schuldhulpverlening), om werkloosheid en sociale activering, ... in al deze situaties moet de koppeling gemaakt worden tussen levensstijl, risico's, verantwoordelijkheid en sociaal agogisch handelen.

In essentie zijn er drie maatregelen denkbaar om deze koppeling te realiseren. In eerste instantie kan de levensstijl waarvan ingeschat wordt dat die meer risico's met zich meebrengt, minder aantrekkelijk gemaakt worden. Dergelijke preventieve aanpak vinden we b.v. in het duurder maken van tabak of het vereisen van extra verzekeringen voor bergsport. In termen van sociale interventie en technologie zou dit kunnen vertaald worden naar maatregelen als het zo plaatsen van computers in de publieke ruimte dat er sociale controle komt op het gebruik voor pornografie of spel en het daardoor minder aantrekkelijk wordt. Zou het technisch mogelijk zijn om meer op spel en plezier gerichte informatie met een lagere prioriteit over het internet te verzenden ?

In tweede instantie kan de burger gesanctioneerd worden als een door levensstijl veroorzaakt probleem zich voordoet. Met name in situaties van schaarste wordt deze maatregel toegepast of gesuggereerd, zoals bij levertransplantaties en alcoholisten of cholesterolverlagende medicijnen en rokers. Op het terrein van het sociale dividend van technologie is moeilijk een equivalent te formuleren, omdat de causale relaties tussen risicogedrag en gevolgen minder eenduidig en sterk zijn. Het is tevens niet wenselijk om het oplossen van probleemsituaties die het gevolg zijn van individuele keuzes over te laten aan die individuen. Daartoe ontbreken deze individuen meestal de middelen of de motivatie (bv. bij drankverslaving). Ook als door onverantwoord gedrag (kaars naast het gordijn) brand ontstaat, komt de brandweer. Ook als door onverantwoord gedrag (dronken achter het stuur) een verkeersongeval plaats vindt, komen de hulpdiensten. Zelfs als iemand toegang tot internet gebruikt voor spelletjes is een digitaal trapveldje beschikbaar.

Zowel het onaantrekkelijk maken van risicovolle levensstijlen als het sanctioneren van de getroffen burger vragen om een complexe ethische discussie, waarvan de uitkomst mede bepaald wordt door waarden en normen. Er is echter een derde maatregel denkbaar die geen ethische discussie vooronderstelt, met name het gebruiken van de relatie tussen levensstijl en risico als aangrijpingspunt van oplossingen. Op het niveau van het sociaal agogische handelen bieden de groeiende inzichten in de relatie tussen levensstijl en risico's nieuwe aangrijpingspunten. Met name in de preventieve sfeer kan de individuele burger aangesproken worden

op zijn keuzes en de consequenties ervan. Net zoals de preventieve gezondheidszorg burgers aanspreekt op rook-, voedings- en sportgedrag, net als verkeersbeleid de burger aanspreekt op rijden onder invloed of overdreven snelheid kan de sociaal agogische professional de burger aanspreken op de sociale gevolgen van zijn handelen. Vermijden van de digitale kloof omvat dan niet alleen het voorzien van toegang tot internet en overdracht van instrumentele vaardigheden, maar ook promotie van informatie-intensief gebruik van het medium.

De positie van de moraalridders moet daarbij vermeden worden. De hulpverlener moet niet op de preekstoel gaan staan. Het is niet aan sociaal agogische beroepskrachten om te oordelen welk gedrag niet wenselijk is, wel om de burger te confronteren met gevolgen van gedrag met verschillende sociaal wenselijke effecten. Een initiatief als de *stadsetiquette* Rotterdam of *spelregels* in Tilburg illustreert dat invulling van wat dan precies gewenst gedrag is, vanuit burgers geformuleerd kan worden en niet vanuit een ideologie afgeleid moet worden.

Bij een dergelijke confrontatie zou gebruik kunnen gemaakt worden van een sociale voetafdruk, analoog aan de ecologische voetafdruk uit de milieuzorg. Met de ecologische voetafdruk wordt de kost van verschillende consumptiepatronen voor duurzame ontwikkeling duidelijk gemaakt, wat meteen ook aangeeft waar aangepast individueel gedrag leidt tot een lagere ecologische voetafdruk. De sociale voetafdruk kan op dezelfde wijze het verschil in sociaal dividend tussen verschillende levensstijlen verhelderen. En waarom de analogie niet doortrekken en bij allerlei overheids- of organisatiebeleid ook een Sociaal Effect Rapport (SER) opmaken? De sociale voetafdruk en het Sociaal Effect Rapport kunnen het bestaande instrumentarium van werken aan sociale kwaliteit verrijken.

Op deze wijze wordt de bandbreedte van de hulpverlening opgerekt. Niet alleen wat de hulpverlener samen met de burger aan problemen kan oplossen behoort tot het beroepsdomein, maar ook die terreinen waarop de burger aangesproken kan worden om risico's te verkleinen. Gedrag wordt daarmee geen verkoopbaar product (titel uit *Zorg+Welzijn*, september 2002) maar wel onderwerp van sociale interventie.

Besluit

Het voorgaande is de helft van een duo-oratie van het lectoraat 'Sociale infrastructuur en technologie' van de Fontys Hogescholen Sociaal Werk en SPH. Het andere deel van deze duo-oratie is *Nieuwe technologie als metafoor* van Geert van der Laan. Wellicht dat velen vanuit ons lectoraat een pleidooi verwachtten om op zoek te gaan naar de 'sociale kwaliteitsmachine', naar een softwaretoepassing die welzijn genereert. Zoals duidelijk moge zijn uit het voorgaande staat technologie echter niet centraal in ons werk maar is het een modern kader om structurele vraagstukken inzake sociale kwaliteit van de samenleving aan de orde te stellen. Daarom ook zijn er in deze oratie twee verhalenlijnen die door elkaar draaien.

Eenzijds gaat deze oratie over technologie en de relatie met sociale kwaliteit. Daarbij werd aan de lokroep van het utopische en dystopische toekomstbeeld weerstaan en de complexiteit van een sociaal-constructivistische benadering gekozen. Daarmee wordt aangesloten bij de 'social shaping of technology' traditie, maar ook een stap verder gezet. We zien immers ruimte voor het beleidsmatig sturen van technologische innovatie en diffusie. In die beweging wordt determinisme en afwachtende houding ingeruild voor een actief engagement om al lerend het sociale dividend van technologie te 'organiseren'. De private sector is daarbij betrokken partij, maar als gevolg van marktimperfecties niet leidend. De overheid, sociale sector en burger zijn direct belanghebbende bij sociale kwaliteit en spelen derhalve wel een leidende rol.

Anderzijds gaat deze oratie over de reikwijdte van het werkveld, het agogisch speelveld, van de sociale sector. 'De burger centraal' was de slogan van Paars II en ondanks de politieke aardverschuivingen ook van Balkenende I en wie weet van Balkenende II. Die centraliteit van de burger sluit aan bij de waarden van de sociale sector en wordt met het nodige enthousiasme overgenomen, zoals in het concept vraagarticulatie of de ABCD-methode. Ook in de strategische visie van de sector figureert de burger: de ondertitel van de onlangs opgestelde toekomstagenda welzijn 2002-2006 luidt 'waar elke burger telt'.

In deze oratie hebben we de argumentatie opgebouwd dat juist die burger in de kou blijft staan. Enerzijds wordt dit veroorzaakt doordat de sociale sector niet aan sociale kwaliteit werkt maar aan sociale problemen. Er is sprake van dienstverlening aan cliënten en niet aan burgers. Sociale kwaliteit komt slechts in beeld als ze afwezig of anderszins problematisch is. Anderzijds engageert de sociale sector zich ten opzichte van de cliënt, maar niet ten opzichte van de burger. De burger wordt op zijn risicogedrag niet aangesproken. De cliënt is co-producent van hulpverlening, maar de burger niet van sociale kwaliteit.

Beide beperkingen stellen we ter discussie. Sociale hulpverlening kan effectiviteitswinst behalen door het brandpunt te verschuiven naar het sociale kwaliteit van alle burgers en die burgers te engageren als co-producenten van sociale kwaliteit. Dat betekent een aanzienlijke vergroting van de bandbreedte waarin de sociale sector werkt, en derhalve niet verstoken van budgettaire consequenties. Extra investeringen in de sociale infrastructuur van Nederland zouden dan ook het logische gevolg moeten zijn van de politieke keuzes van dit kabinet. In de geest van het lectoraat kan voor die bredere opvatting van sociaal agogisch handelen gebruik gemaakt worden van de term **breedband-hulpverlening**.

Dank

Wie bouwde Thebe met de zeven poorten?
In de boeken staan de namen van de koningen.
Hebben de koningen de rotsblokken aangesleept?
En het meermalen verwoeste Babylon
Wie bouwde het telkens weer op? In welke huizen
Van het van goud fonkelende Lima woonden de bouwvakkers?
Waar gingen op de avond dat de Chinese muur was voltooid
De metselaars naar toe? Het grote Rome
Wemelt van triomfbogen. Wie heeft ze gebouwd? Over wie
Triomfeerden de Caesars? Had het veelbezongen Byzantium
Alleen maar paleizen voor zijn inwoners? Zelfs in het legendarische Atlantis
Brulden in de nacht toen de zee het verslond
De drenkelingen om hun slaven

Dit citaat uit Bertolt Brecht's 'Vragen van een lezende arbeider' vertelt ons dat achter elk bouwwerk talloze anonieme mensen staan. Hoewel er maar één naam op deze oratie staat, is ook dit het resultaat van het samenwerken met meerdere mensen, niet in een strakke hiërarchische verhouding zoals in Thebe, Babylon of Atlantis, maar in een typische netwerkconfiguratie, in steeds wisselende samenstellingen en verhoudingen.

Specifiek aan de lectoraten in het Nederlandse HBO is dat elke lector ook een kenniskring organiseert. Mijn dank en waardering gaat uit naar collector Geert van der Laan en 'onze' kenniskring (Johan Bodd, Mart van Dinther, Lia Heseman, Hans Janssen, Mathilde Fassaert, Herman van Lieshout, Jaap van der Maarel en Thea van der Steeg) en hun bijdrage aan deze publicatie, onder meer via kritische reacties op werkversies. Eenzelfde woord van dank ook aan de directeurs van SW (Peter Coolen) en SPH (Rien van der Vleuten) en de innovatie-verantwoordelijken van beide studierichtingen (Johnny Vanschoren en Vera van der Loght). Ook andere collega's zoals Peter van Zilfhout en Lilian Linders hebben belangrijke inhoudelijke bouwstenen bijgedragen. De 'jongedames' van ons secretariaat zorgden voor een perfecte logistieke ondersteuning.

Zonder de bijdrage van deze directe collega's te minimaliseren, moet ook dank uitgesproken worden aan die talloze 'collega's' van buiten Fontys. Een kennisinstelling zet steeds ramen en deuren open en nodigt uit tot in- en uitvoer van informatie, ervaringen en kennis. Daarom worden samenwerkingsrelaties zo gewaardeerd, zoals met de Directie Sociaal Beleid van VWS, de gemeente Eindhoven, het Sociaal Cultureel Planbureau, Loket W en zovele andere organisaties en individuen. Ook de vele inspirerende gesprekken met Kevin Harris (CDF, Londen) en Keith Hampton (MIT, Boston) behoren tot dit rijtje.

Toen deze oratietekst klaar was voor redactie, viel *'drie letters ... een seconde'* in de brievenbus, de bloemlezing uit het werk van professor dr Erik van Hove, mijn promotor aan de universiteit Antwerpen (Loots & Mortelmans, 2002). Eenieder die de daarin neergeslagen academische carrière vergelijkt met deze oratie zal veel herkennen. Er zijn gedeelde thema's, gedeelde standpunten (cf. sociale ingenieurs) maar ook grondige verschilpunten (zoals over persoonlijke verantwoordelijkheid). Hier past dan ook een woord van dank aan Erik van Hove voor de periode (1984-1995) dat ik tot zijn kenniskring mocht behoren. Als iemand uit de huidige kenniskring later met evenveel goede herinneringen en zelfs een vleugje heimwee terugdenkt aan deze periode, zal ik mijn werk als lector als geslaagd ervaren.

Tenslotte, traditioneel laatst genoemd maar belangrijkste, gaat mijn dank uit naar het thuisfront en de ruimte die Mia, Pieter en Nele me laten om steeds opnieuw achter kennis aan te hollen. Bij het opleveren van het proefschrift in 1996 was onze gedeelde hoop dat het even rustiger zou worden. Wij zijn ondertussen ervaringsdeskundigen in de **Wereld van Waan en Werkelijkheid**. Het wordt niet rustiger, wellicht ook deze keer niet, maar het blijft boeiend.

Webverwijzingen

- commanet, www.commanet.org
- Dot.safe, www.eun.org/eun.org2/eun/index_dotsafe.cfm
- Homenet onderzoek, homenet.hcii.cs.cmu.edu
- ID-wijk, SEV, www.id-wijk.nl
- Policy action team 15, www.pat15.org.uk
- PON, www.pon-brabant.nl
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, www.adviesorgaan-rmo.nl
- Sociaal Cultureel Planbureau, www.scp.nl
- Social Quality Matters, www.sqm.nl
- Stadsetiquette Rotterdam, www.stadsetiquette.nl
- Technologie en sociale integratie, EZ-VWS, www.senter.nl/t&s

Literatuur

- Adams, J. (1999). *The social implications of hypermobility*. Paris: OECD.
- Allen, G. & Crow, G. (2002). *Families, households and society*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Becker, J. & van Rooijen, M. (2002). *Opvattingen over technologie*. In J. de Haan & F. Huysmans (Eds.), *e-cultuur, een empirische verkenning* (pp. 25-39). Den Haag: SCP.
- Bijker, (1995). *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge: The MIT Press.
- Bonfadelli, H. (2002). *The Internet and Knowledge Gaps: A Theoretical and Empirical Investigation*. *European journal of communication*, 7(1), 65-84.
- Castells, M. (2001). *The internet galaxy, reflections on the internet, business and society*. Oxford: Oxford university press.
- CBS/EZ. (2002). *De digitale economie 2002*. Den Haag: CBS.
- Commissie Albeda. (2001). *Sociaal-economische gezondheidsverschillen verkleinen*. Den Haag: Ministerie van VWS.
- Commissie Cerfontaine. (2000). *Burgers verbonden, ict en de stad*. Den Haag: Ministerie van BZK.
- de Groene, A. & Steyaert, J. (2002). *Een kleine mythologie van onderzoek in het HBO*. *Thema*, 9(3), 36-41.
- de Haan, J. (2001). *Ict-gebruik en ouderen*. In M. M. Y. de Klerk (Ed.), *Rapportage ouderen 2001* (pp. 229-248). Den Haag: SCP.
- de Haan, J. & Huysmans, F. (2002). *e-cultuur, een empirische verkenning*. Den Haag: SCP.
- de Haan, J., Huysmans, F. & m.m.v. Steyaert, J. (2002). *Van huis uit digitaal, verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- De Sola Pool, I. (1981). *The social impact of telephone*: MIT press.
- de Wilde, R. (2000). *De voorspellers, een kritiek op de toekomstindustrie*. Amsterdam: de balie.
- de Wit, O. (1991). *Pedagogen en zedenmeesters in de greep van het bioscoopkwaad*, *Jaarboek Mediageschiedenis* (pp. 15-39). Amsterdam.
- Duyvendak, J.-W. (1999). *De planning van ontplooiing: wetenschap, politiek en de maakbare samenleving*. Den Haag: SDU.
- Etzioni, A. (1974). *Maatschappelijk sturen en maatschappelijk mobiliseren*. Rotterdam: Universitaire pers Rotterdam.
- Finckenaer, J. O., Turpin-Petrosino, C. & Petrosino, A. (2000). *Well-meaning programs can have harmful effects! Lessons from experiments of programs such as 'scared straight'*. *Crime & Delinquency*, 46(3), 354-379.
- Fischer, C. (1992). *America calling, a social history of the telephone to 1940*. Berkeley: University of California press.
- Frissen, V. (2000). *De mythe van de digitale kloof*. Den Haag: OC&W.
- Hampton, K. (2001). *Living the wired life in the wired suburb: Netville, glocalization and civic society*. unpublished PhD thesis: University of Toronto.
- Helgeson, V. (1999). *Education and Peer Discussion Group Interventions and Adjustment to Breast Cancer*. *Archives of General Psychiatry*, 56(4), 340-347.

- Helgeson, V., Cohen, S. & Schulz, R. (2000). Group support interventions for women with breast cancer: who benefits from what? *Health psychology*, 19(2), 107-114.
- IBM. (1997). *The net result, social inclusion in the information society*. London: IBM.
- Janssen, J. (2002). *Sociale ongelijkheid achter het scherm*. CBS webmagazine (augustus), www.cbs.nl.
- Klumper, O. (2002). *Bijblijven, het adoptieproces van internet onder ouderen in woonzorgcentra*. Amsterdam: Niet gepubliceerde UvA scriptie.
- Leijnse, F. (2000). *Het blijft mensenwerk*. Rotterdam: Openingstoespraak Hogeschooljaar.
- Leijnse, F. (2001). *Het nieuwe werken*. Den Haag: Ministerie van economische zaken.
- Lintsen, H. W., Bakker, M. S. C. & Homburg, E. (Eds.). (1992-1995). *Geschiedenis van de techniek in Nederland: de wording van een moderne samenleving, 1800-1890*. Zutphen: Walburg Pers.
- Loots, I. & Mortelmans, D. (2002). *Drie letters ... één seconde*. Leuven: Garant.
- Mak, G. (2000). *De eeuw van mijn vader*. Amsterdam: Atlas.
- Marvin, S. (2001). Mythinformation: sustainable societies and information technologies. *the Geographical journal*, 166.
- Menger, A. (1996). Hulpverlening onder voorwaarden. In H. Nijenhuis (Ed.), *De lerende professie, hoofdlijnen van het maatschappelijk werk* (pp. 112-123). Utrecht: SWP.
- Ministerie van Economische Zaken. (1999). *De digitale delta, Nederland oNLine*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken.
- Ministerie van VWS. (1999). *Werken aan sociale kwaliteit, welzijnsnota 1999-2002*. Den Haag: VWS.
- Moore, G. (1965). Cramming more components onto integrated circuits. *Electronics*, 38(8), 114-117.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2000). *Ver weg én dichtbij, over hoe ict de samenleving kan verbeteren*. Den Haag: RMO.
- Righart, H. & de Graaff, B. (1991). *De trage revolutie: over de wording van industriële samenlevingen*. Meppel: Boom.
- Rogers, E. (1996). *Diffusion of innovations*. New York: Free press.
- Schön, D., Sanyal, B. & Mitchell, W. (Eds.). (1999). *High technology and low-income communities, prospects for the positive use of advanced information technology*. Cambridge: MIT press.
- Schot, J., Lintsen, H., Rip, A. & Albert de la Bruhèze, A. (Eds.). (1998-2002). *Techniek in Nederland in de twintigste eeuw*. Zutphen: Walburg Pers.,
- Schwartz Cowan, R. (1985). How the refrigerator got its hum. In D. MacKenzie & J. Wajcman (Eds.), *The social shaping of technology* (pp. 202-218). Milton Keynes: Open University Press.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau instituut.
- Steyaert, J. (2003 (in voorbereiding)). Je chat met de hele wereld, maar kent je buurman niet meer. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *Jaarboek ict en sociale kwaliteit*. Den Haag: SCP.
- Steyaert, J. & de Haan, J. (2001). *Geleidelijk digitaal, een nuchtere kijk op sociale gevolgen van ict*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Stoop, J. (2002). *Signal detection, a forgotten core task of social work*. Eindhoven: Fontys (niet gepubliceerde Msc thesis).

- Tacq, J. (2001). *Het methodologisch atelier: adviezen en beschouwingen voor de sociale wetenschappen*. Leuven: Acco.
- Tichenor, P., Donohue, G. & Olien, C. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public opinion quarterly*, 34(2), 159-170.
- US Department of Commerce. (2002). *A nation online: how Americans are expanding their use of the internet*. <http://www.ntia.doc.gov/>: US Department of Commerce.
- van der Veen, R. (2000). De toekomst van de verzorgingsstaat: reflexieve modernisering en de staat. In R. Weehuizen (Ed.), *Toekomst@werk.nl*. Den Haag: Stichting Toekomstbeeld der Techniek.
- van Dijk, L., de Haan, J. & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- van Ewijk, H. (1997). *Strategisch informatiebeleid en de opkomst van dat ene loket*. Sociaal bestek.
- van Hoyweghen, I. (2001). Afscheid van onwetendheid? de gevolgen van genetica op de maatschappelijke solidariteit. *Sociologische gids*, 48(4), 382-398.
- van Lieshout, P. (1999). Innovatie in zorg en welzijn. *Tijdschrift voor de social sector*, 53(12), 28-33.
- Which online. (2002). Annual internet survey. www.which.net.
- Winner, L. (1984). Mythinformation in the high-tech era. *IEEE Spectrum*, 90-96.
- Winston, B. (1998). *Media, technology and society, a history from the telegraph to the internet*. London: Routledge.
- Wyatt, S. (1999). *They came, they surfed, they went back to the beach: why some people stop using the internet*. Paper presented at the Social studies of science conference, San Diego.
- Wyatt, S., Thomas, G. & Terranova, T. (2002). *They came, they surfed, they went back to the beach: conceptualizing use and non-use of the internet*. In S. Woolgar (Ed.), *Virtual Society? technology, cyberbole, reality*. Oxford: Oxford University Press.






Moderne technologie als metafoor

Prof. dr G. van der Laan

Oratie

Lectoraat Sociale infrastructuur en Technologie
Fontys Hogeschool Sociaal Werk &
Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening

november, 2002



"... mensen neigen te zoeken naar de oorzaak, de reden, de drijvende kracht, de beslissende factor. Als mensen patronen en structuren in de werkelijkheid waarnemen (bijvoorbeeld patronen in een spreuwenzwerm of fourageerpatronen van mieren), veronderstellen ze vaak dat er gecentraliseerde oorzaken zijn, die echter helemaal niet bestaan. En als mensen proberen patronen of structuren in de werkelijkheid tot stand te brengen (bijvoorbeeld nieuwe organisaties of nieuwe machines), dan denken ze dat ze niet zonder gecentraliseerde sturing kunnen, ook als dat niet strikt nodig is. "

Mitchel Resnick, MIT Media Lab.

Intro

Stuur jij of stuur ik?

Dat is de centrale vraag in deze oratie.

Ik zal proberen aannemelijk te maken dat recente technologische innovaties een belangwekkend antwoord op deze vraag suggereren.

Deze kwestie heeft direct te maken met het thema sociale infrastructuur en technologie.

Technologie kan immers een rol spelen in de sturing van sociale verhoudingen, maar tegelijkertijd beschouwd worden als uitdrukking van de manier waarop men in 'het sociale' pleegt te sturen.

Door velen wordt technologie gezien als toegepaste wetenschap. Met een analyse van de kenmerken van nieuwe technologie kunnen we wellicht ook een beter zicht krijgen op de verhouding tussen praktijk en wetenschap. Ook dat is voor het lectoraat van groot belang. Men name omdat wetenschappers die zich met nieuwe technologie bezig houden meer en meer geïnteresseerd raken in de manier waarop praktijkwerkers hun expertise ontwikkelen, onder andere met behulp van ervaringsleren.

Mijn invalshoek verschilt in zoverre van de oratie van Jan Steyaert dat ik me vooral richt op de sturing binnen instellingen voor sociaal werk, toegespitst op de rol van professionals.

Daarbij zal ik me sterker dan Steyaert richten op het micro niveau, of beter gezegd, het handelingsniveau. Het gaat daarbij concreet over technologie, maar technologie wordt ook opgevat als metafoor, als een manier van kijken naar sociale processen. Met de nadruk op de mogelijkheden tot zelfsturing binnen de sociale sector.

Laat ik gelijk een suggestie ter overdenking meegeven: tijdens episodes van geslaagde interactie valt op dat dikwijls niet duidelijk is wie er stuurt. Misschien moeten we wel stellen dat effectieve sturing onzichtbare sturing is. Ook een tweede suggestie zal ik alvast weggeven: sturen kan niet zonder leren. Er zijn redenen om te twijfelen aan de effectiviteit van organisaties waarin leren en sturen van elkaar zijn losgekoppeld.

Een derde suggestie hangt daarmee samen: de mentale processen die ten grondslag liggen aan leren en sturen voltrekken zich niet autonoom, maar zijn meer ingebed in de omgeving dan velen tot dusver veronderstelden.

Kort gezegd, leren kan niet zonder ervaren. Denken is een functie van doen. De boodschap van deze oratie is als volgt samen te vatten: als je nieuwe technologie inzet in de sociale sector, zorg dan dat je die sociale sector ook inricht volgens de achterliggende paradigma's van nieuwe technologie. Anders raakt nieuwe technologie als een vis op het droge.

Dit betoog vertrekt vanuit enige voorbeelden uit de informatietechnologie.

Casus 1.

In een instituut met zeer hooggeschoolde werknemers - onderzoekers waarvan sommigen zelfs hoogleraar - was enige tijd geleden de volgende kwestie in discussie.

Aangezien er volgens het management problemen waren met het op tijd invullen van de weekregistratie van gewerkte uren (weekstaten) werd door het management overwogen de afdeling automatisering de opdracht te geven een elektronische weekstaten-verwerking te ontwikkelen. Deze zou op een bepaalde manier gekoppeld moeten worden aan de pc's van de onderzoekers. De bedoeling was dat van de onderzoekers die op vrijdagmiddag hun weekstaten niet hadden ingeleverd, de computers op maandagmorgen niet zouden kunnen opstarten, totdat ze via hun secretariaat hun urenregistratie alsnog zouden invoeren.

Het is duidelijk dat technologie hier wordt gebruikt om de organisatie op een bepaalde manier aan te sturen.

Hoewel het voorstel uiteindelijk niet werd uitgevoerd geeft het stof tot nadenken.

Sturen staat in de gedachtegang van dit management vooral in het teken van controleren in plaats van leren. Het verloopt top down en lineair. Het gaat niet primair om de informatievoorziening, maar om de disciplinering van de medewerkers.

Nieuwe technologie toegepast in het kader van oude vormen en gedachten.

Het is een bekend verschijnsel in dergelijke instituten, dat nieuwe medewerkers in de kantine van oude rotten het advies krijgen hun weekstaten zo in te vullen dat ze aan het eind van het jaar kloppen met de urenbegroting van de projecten aan het begin van het jaar. Het manage-

ment is dan tevreden. Dat leidt tot een schijnwerkelijkheid, maar daarvoor voelen de meeste werknemers zich niet verantwoordelijk. Voor zover de medewerkers leren is het vooral leren overleven.

Het interessante is dat het management in een dergelijke organisatiecultuur uiteindelijk geen zicht meer heeft op wat er zich **feitelijk** afspeelt op de werkvloer. Men krijgt alleen de informatie die men graag wil horen. Men sluit zelf de toegang tot de realiteit af.

We moeten voorzichtig zijn met vergelijkingen, maar in de verte klinkt er iets door van de ervaringen met de Oost-Europese planeconomie. Het uitvoeren van de vijfjarenplannen kreeg daar geleidelijk de vorm van het invullen van de plannen op het centraal planbureau. Men noemt dit tegenwoordig bedrijfsmatig, maar is het ook bedrijfskundig?

Ik hou niet van het vergelijken van de publieke sector met het bedrijfsleven, maar zoals we allemaal weten ontvangen de verkopers in een winkel meestal de eerste signalen van de veranderende wensen van de klant. Stel je toch eens voor dat de winkelbaas alleen maar de informatie krijgt die hij graag wil horen of die past in zijn boekhouding?

In principe zijn de verkopers de hele dag *on line*. Als het management zich afschermt van hun kennis kiest het management ervoor om *off line* te werken. Het voordeel is dat de organisatie beheersbaar is. Het nadeel is dat het management zichzelf afsnijdt van *het ervaren*.

Dit is een belangrijke kwestie. De inbedding van technologie is sterk bepalend voor de kwaliteit van het gebruik ervan.

Casus 2.

De reclassering is halverwege de jaren negentig omgevormd tot een 'flexibele marktgerichte organisatie'. Dat leidde ook tot een andere bedrijfscultuur. In de Blauwdruk van 1993 staat het als volgt geformuleerd (Van der Laan, 1994):

"Om aan een resultaatgericht management invulling te geven dienen er criteria ontwikkeld te worden waaraan effecten van het reclasseringswerk worden gemeten. Op basis hiervan dient er een (aangepast) registratiesysteem te komen."

Inmiddels zijn we bijna 10 jaar verder. Uit een onderzoek van Boone (2002) blijkt dat het bedoelde registratiesysteem vooral wordt gebruikt

om te controleren of de productie wordt gehaald. Over effecten wordt nauwelijks nog gesproken. Outputsturing slaat vooral op throughput: het aantal uitgebrachte rapporten en het aantal begeleide taakstraffen. Bovendien is er een directe koppeling gemaakt tussen output en formatie. Zo kunnen regio-units aan het eind van het jaar de mededeling van de landelijke organisatie krijgen dat er 10% op hun formatie wordt gekort, omdat ze hun productie niet hebben gehaald.

Boone rapporteert dat, hoewel de productienormen per unit worden vastgesteld, veel werkers ze toch als een persoonlijke productielast ervaren. De werkers zeggen dat daarop ook tijdens hun functioneringsgesprekken op worden afgerekend.

Een personeelsfunctionaris beaamt dit in grote lijnen:

"Wat nu ontstaan is, is dat voor ieder product een norm is ontwikkeld. Wat een risico van een norm is, is dat die norm wordt gebruikt om één op één op de units los te laten en vanuit die units weer één op één op de medewerkers." (Boone, 2002:36).

Het voor iedere buitenstaander zichtbare resultaat van dit alles is dat reclasseringsmedewerkers vooral in beweging komen als ze 'productietikken' binnen het registratiesysteem kunnen scoren.

Boone concludeert dat productienormen centraal staan en dat inhoudelijke of professionele normen aan het zicht zijn onttrokken. Wederom: er wordt wel gestuurd maar niet geleerd.

Casus 3.

Een wijkwelzijnsorganisatie heeft een goed werkend registratiesysteem laten ontwikkelen waarmee helder kan worden gerapporteerd wat er zoal omgaat in de instelling. Dat varieert van aantallen en kenmerken van cliënten en van deelnemers aan activiteiten, tot de tijdsbesteding van professionals en de inzet van vrijwilligers. Het rapport is aangevuld met de resultaten van een behoeften onderzoek onder de lokale bevolking en een tevredenheids-onderzoek onder de klanten.

Opgetogen wordt het rapport aangeboden aan de wethouder. Deze neemt het beleeft in ontvangst en geeft het door aan de aanwezige ambtenaren met de mededeling: "Wij zullen Uw rapport *screenen* op de mate waarop U aan de vorig jaar afgesproken *targets* hebt voldaan, zodat we U kunnen afrekenen op de output."

Wat is het karakter van deze sturing?

Opvallend is dat het handelen van uitvoerders wordt losgekoppeld van het 'denken en beslissen' op beleidsniveau. In de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is laatstgenoemde de uitvoerder van elders genomen beslissingen. De opdrachtgever denkt, de opdrachtnemer doet. Er is nauwelijks een terugkoppelingslus vanuit het doen naar het denken. Er is sprake van een beslissingscentrum en een uitvoerende periferie.

Op de vraag "Stuur jij of stuur ik?" zou ik willen antwoorden: "In een democratie sturen we elkaar."

Ook de gedachte dat we een beslissingscentrum nodig hebben binnen organisaties en in het beleid is discutabel. Het staat haaks op de trend die we volgens bestuurskundigen beleven. Volgens Frissen gaan we naar een centrumloze werkelijkheid van anarchistische aard: "Daarmee is anarchisme een eigenschap van een vitale configuratie." Dat klinkt wat erg futuristisch, maar Frissen is er terecht van overtuigd dat het netwerkarakter van de sociale infrastructuur ertoe leidt "dat kennis en intelligentie niet langer op één centrale plek in de organisatie voorkomen, maar gedistribueerde fenomenen worden." (Frissen, 2001).

Waarom zijn deze kwesties van belang voor het sociaal werk?

In het sociaal werk gaat het om beïnvloeding, vaak ook om macht. Echter, in zeer veel gevallen blijkt eenzijdige beïnvloeding op de lange termijn niet effectief.

Succesvolle sociale interventies worden meer gekenmerkt door permanent bijsturen dan door gericht sturen. Om met Hannah Arendt te spreken: het gaat eerder om 'handelen' dan om 'maken'. Arendt typeert maakbaarheid als de poging "... de regeling van de menselijke aangelegenheden te herleiden tot een activiteit waarin één persoon, geïsoleerd van alle anderen, van begin tot het einde heer en meester blijft over zijn doen en laten" (Arendt, 1994).

In geslaagde sociale interventies is dat maar zelden het geval. Handelen is per definitie procesmatig. Handelen gaat minder recht op het doel af dan maken. In handelingsmodellen zitten altijd feed-backlussen. Het proces verloopt circulair.

Maakbaarheid is doorgaans gekoppeld aan beheersbaarheid. Maken is recht

voor zijn raap. We gebruiken het Duitse woord Macher. Dat is iemand die dingen voor elkaar krijgt.

Handelen is meer *doing and undergoing*, zoals de Amerikaanse pedagoog Dewey het ooit uitdrukte. Het voldoet aan een patroon van wederkerigheid (Lanser-Van der Velde, 2000).

In het huidige productdenken staat het maken centraal. Is dat een adequate filosofie? Dekkt dat de werkelijkheid?

Harry Mulisch heeft ooit een aardige karakteristiek gegeven van het schrijfproces. Hij stelt dat schrijven net zoiets is als straten maken. Je werkt met je rug naar het doel en je overziet steeds het traject dat je al hebt afgelegd. Het doel is vaag, je ziet in de verte alleen wat contouren. Je stuurt steeds bij op wat je al concreet gerealiseerd hebt. Maar wat je gerealiseerd hebt ligt niet vast. Soms gooi je weer dingen weg of ga je ze weer veranderen.

Dat is een circulair model van sturen. Het verwijst naar complexiteit, want tijdens het schrijven, met al die lagen die zeker in de boeken van Mulisch een rol spelen, is hij bezig in circulaire processen die complexiteit op te bouwen.

Het gaat om pendelverkeer. Het eigenaardige is dus - als we het toepassen op het sociaal werk - dat men enerzijds van problemen naar oplossingen werkt, zoals het volgens 'het boekje' hoort, maar ook van oplossingen naar problemen. Dat is wetenschappelijk gezien beslist geen doodzonde. Het is vooral voor de oplossing van praktijkproblemen aan te bevelen.

In de hedendaagse cultuur is het werken van oplossingen naar problemen taboe. Je gaat natuurlijk niet een probleem bij een oplossing zoeken. Dat is een regelrechte schande.

Op een Amerikaanse tv-zender was een aantal jaren geleden een spelletje te zien dat als volgt ging: voor een panel van bekende tv-persoonlijkheden werd een oplossing getoond en dan moest het panel raden welk probleem bij die oplossing hoorde. Een vermakelijk spelletje. Toch is het iets om over na te denken.

In de sociale sector eindigen projecten meestal met de implementatiefase. Maar waarom beginnen we nooit eens met de implementatie? Waarom moeten we eerst de diagnostische fase afronden voor we tot interventie overgaan? Als je competente praktijkwerkers nauwkeurig observeert en

bevraagt blijkt dat ze vaak een voorlopige ingreep plaatsen om te kijken hoe 'het cliëntsysteem' reageert. Een beperkte interventie is in veel gevallen een zeer efficiënte manier om tot een goede diagnose te komen.

Toen ik aan het eind van de jaren zeventig probeerde een bijdrage te leveren aan de verbetering van registratiesystemen in het maatschappelijk werk, ben ik begonnen analyses te maken met behulp van het oude registratiemodel en die vervolgens terug te koppelen naar het veld. De implementatie dus van het algemene idee van een registratiesysteem. Daar was namelijk nauwelijks iets mee gebeurd. Waardoor men ook niet kon leren wat men er wel en niet mee kon. Ook met een nieuw systeem is het aan te bevelen uitgebreid proef te draaien in levensechte situaties. Dat blijkt cruciaal te zijn voor de effectiviteit van een informatiesysteem.

Er wordt in de sociale sector aanzienlijk meer tijd, geld en energie besteed aan het ontwikkelen van nieuwe informatiesystemen dan aan het verwerken van de bestaande data. Trouwens, als puntje bij paaltje komt, blijkt men ook niet zo geïnteresseerd in de uitkomsten, want die vallen altijd tegen.

Niet alleen daardoor ontbreekt een terugkoppelingslus naar het veld. Een goede terugkoppeling vereist lerende organisaties, een lerende professie en 'lerend beleid', om het zo maar eens uit te drukken. En dat is nu juist wat ontbreekt. Waardoor komt dat?

Informatiesystemen worden vaak als ding op zich gezien. Kennis wordt tot een ding op zich gereïficeerd. Een product dat je kunt maken. Niet als deel van een handelingslus.

In de visitatiecommissie van de maatschappelijk werk-opleidingen in het midden van de jaren negentig had ik wat dat betreft een goede uitkijkpost. In de meeste opleidingen had je aan de ene kant van het gebouw een computerlokaal, meestal geleid door een soort amanuensis en aan de andere kant de lokalen voor de methodiektraining. Twee volstrekt gescheiden werelden. Tijdens de proefaccreditatie van 2001 was de situatie al wat verbeterd, maar de kloof laat zich moeilijk dichten. Met de projecten Casus Consult en Case-based learning proberen we daar iets aan te doen, maar daarover later.

Eerst volgt een nadere analyse van de kloof tussen technologie en de inhoud van het sociaal werk.

Inbedding

Tijdens de eerste experimenten met de verwerking van registratiecijfers bij het algemeen maatschappelijk werk in Groningen, aan het eind van de jaren zeventig, hebben we op zekere dag een rollenspel georganiseerd, om te testen wat uitvoerend werkers nu eigenlijk doen met de terugkoppeling van de informatie uit de registratieformulieren die ze zelf hadden ingevuld.

Mijn studenten hadden met grote vlijt de wanden van de trainingsruimte volgehangen met tabellen en grafieken. Deze werden allemaal toegelicht en besproken, zodat we konden veronderstellen dat de werkers (en enige leidinggevenden) voldoende toegang tot de cijfers hadden.

We organiseerden daarna een rollenspel, waarin sommige werkers zichzelf speelden en anderen optraden als cliëntenvertegenwoordiger, huisarts, wethouder, gemeenteraadslid, chef van de sociale dienst, enz.

Wat bleek?

Het bleek dat maatschappelijk werkers heel gemakkelijk rollen spelen. Dat is een lange traditie in het werk en levert bevestigde acteurs op. Met name de wethouder en de huisarts waren in grote vorm. Zij spitsten hun inbreng spontaan toe op de vraag naar harde cijfers.

De maatschappelijk werkers die zichzelf speelden reageerden echter enigszins ontredderd. Ze bleven bijzonder vaag over wat er nu eigenlijk omgaat in het maatschappelijk werk. Het meest opvallend was dat ze nauwelijks in staat waren gebruik te maken van de grafieken aan de wand, terwijl hun collega's die andere rollen speelden daar ruimschoots gebruik van maakten.

Een van de conclusies luidt dat het probleem niet altijd ligt in het gebrek aan informatie, maar in de inbedding van de informatie. Er ontbrak professioneel zelfbewustzijn. De maatschappelijk werkers hadden niet het gevoel dat het hun eigen cijfers waren. Ze bevonden zich in een vreemde universitaire ruimte. Ze waren bovendien binnen de eigen organisatie niet gewend om feed-back te krijgen op hun werk. Ze bleken geen reflexieve praktijkwerkers te zijn. Afstand nemen tot het werk hoorde niet tot hun dagelijks werk.

Het merkwaardige is dus dat de werkers die zichzelf speelden ook zichzelf

waren, met het Calimero-gedrag dat daar bij schijnt te horen, terwijl degenen die anderen speelden zich veel gemakkelijker bewogen. Het probleem zit dus heel diep in het bewustzijn van de praktijkwerkers en in de cultuur van de beroepsgroep.

Later sloten dezelfde studenten zich aan bij de wijkteams van het maatschappelijk werk en gaven vanuit de registratiecijfers direct feedback op de vragen die in de teams leefden. Dat liep een stuk beter en verhoogde ook de motivatie om de registratieformulieren in te vullen.

Deze ervaringen geven aanwijzingen voor het gebruik van informatiesystemen in de sociale sector. Zorg voor een levensechte situatie, voor aansluiting bij de taakstructuur en het handelingsrepertoire van uitvoerend werkers, voor directe terugkoppeling op de uitvoering (on line), maak tijd en formatie vrij voor de bewerking en analyse van de registratiegegevens. Kortom, zet de informatie 'in de steigers'.

De conclusie is gerechtvaardigd dat men tot op de huidige dag in het sociaal werk veelal een heldere opvatting ontbeert over een informatie-systeem als een *embedded system*. Ingebed in fysieke, culturele, economische, sociale en organisatorische verhoudingen, die in hoge mate bepalend zijn voor de manier waarop de technologie vorm krijgt. Wat opvalt is dat de meeste betrokkenen er alles aan doen om subsystemen van elkaar los te koppelen en te verzelfstandigen tot instrumenten.

Een *embedded system* is een systeem dat verankerd is in de omgeving, dat organisch verbonden is met zijn bestaansvoorwaarden.

Clark (1997:214) gebruikt het voorbeeld van een scheldpier dat een plaats opzoekt met veel stroming, om de eigen energie in de vorm van het doorpompen van water zoveel mogelijk te besparen. Technologie heeft in deze redenering een inbedding nodig die een effectieve uitwisseling tussen actor en omgeving mogelijk maakt. Wat betreft de sociale en organisatorische verhoudingen is agogische kennis zeer bruikbaar om de impact van technologie te kunnen onderzoeken en te verbeteren.

Technologie is meestal een onderdeel van een handelingslus. Daarin zijn mentale activiteiten, fysieke handelingen en de omgeving aan elkaar gekoppeld. Kennis (het denken) is daarin niet los te zien van de drager van de kennis en de omgeving. Dat is de essentie van systeemtheorie.

Gregory Bateson vroeg zich in de jaren zeventig eens af: waar begint de identiteit, het 'zelf', van een blinde? Bij de punt van zijn blindenstok? Of bij het handvat? Deze vragen zijn onzin, zo stelt hij, omdat de stok een kanaal is waardoor verschillen zodanig worden doorgegeven dat het systemische circuit als geheel (mens-stok-omgeving) in staat wordt gesteld om de acties van de blinde te coördineren en af te stemmen op de omgeving (Bateson, 1972).

Informatietechnologie kunnen we vergelijken met een blindenstok. Het is een deel van het terugkoppelingscircuit waarmee persoon en omgeving zich ten opzichte van elkaar kunnen oriënteren. Dat is helemaal niet zo moeilijk. Daarvoor kunnen we soms verrassend eenvoudige technologie gebruiken. De technologie hoeft niet te denken. Wij moeten technologie zo gebruiken dat we ons met behulp van die technologie beter kunnen oriënteren.

Om die reden is het volgens Bateson zinloos om de vraag te stellen of een computer kan denken. Een computer is altijd een deel van een groter circuit, dat onder andere bestaat uit een gebruiker en een omgeving die informatie levert en waarop de bewerkingen van de computer invloed hebben. **Van dit gehele systeem** (mens-machine-omgeving) kan op goede gronden gezegd worden dat het **mentale eigenschappen** heeft. Het geheel produceert creativiteit en het zoekt oplossingen, eventueel met vallen en opstaan. Vaak hebben we niet eens zulke krachtige computers of geavanceerde software nodig.

Dat heeft Rodney Brooks aannemelijk gemaakt sinds hij zich heeft toegelegd op het bouwen van robots zonder centrale processor (Brooks, 2002).

Informatieverwerking is dus niet alleen een technologische kwestie. Even belangrijk als technische vernieuwing is de inbedding: de professionele cultuur van de gebruikers, de kwaliteit van de organisaties, de kwaliteit van onderlinge communicatie, de kwaliteit van de sturing en het koppelen van het leervermogen op verschillende niveaus. Als technologie goed wordt ingezet is er sprake van een circulair proces.

Bateson neemt het eenvoudige voorbeeld van een man die een boom omhakt. Het is normaal om te zeggen: "Ik hak een boom om". Dat is van dezelfde orde als de manager die zegt: ik stuur deze organisatie aan, of

een hulpverlener die zegt: ik help de cliënt. Daarmee presenteert de Ik-figuur zich als een actor (een zelf) die een doelgerichte actie uitvoert ten opzichte van een duidelijk te definiëren object.

Bij nadere beschouwing gaat het proces van een boom omhakken volgens Bateson echter als volgt: na elke klap met de bijl wordt de volgende klap gecorrigeerd, afhankelijk van het resultaat (inkeping) van de vorige klap. Dit zelf-(bij)sturende (mentale) proces is opgeroepen door een systeem als geheel, dat in de redenering van Bateson, bij wijze van spreken, bestaat uit 'boom-ogen-hersenen-spiere-bijl-klap-boom'. Preciezer geformuleerd gaat het dan om verschillen die verschillen oproepen: 'verschil in boom - verschil op netvlies - verschil in hersenen - verschil in handeling', etc. Het is dus heel moeilijk om vast te stellen waar in een dergelijke situatie het 'zelf' begint en ophoudt. De afgrenzing van het lichaam of het zelf is arbitrair.

Bateson heeft dat in een fraai artikel ooit toegepast op het verschijnsel alcoholisme, toegespitst op de illusie van de alcoholist die zichzelf voorhoudt dat hij de alcohol de baas is. (Bateson, 1971; Van der Laan, 2001).

In de nieuwe stromingen in de kunstmatige intelligentie spreekt men daarom van *embodied intelligence*. Onze hersenen zijn niet meer dan de regulatoren van in het lichaam-omgevingssysteem ingebedde activiteiten. (Harvey, 2001) merkt op dat in de nieuwe robotica het Cartesiaanse dualisme tussen lichaam en geest wordt verlaten.

We moeten volgens Clark (1997) de gedachte verlaten dat er keurige scheidslijnen te trekken zijn tussen waarnemen, denken en handelen. Vooral het idee dat de hersenen een soort commando-centrum vormen waarin geredeneerd en gepland wordt, is bijvoorbeeld bij de nieuwste generatie robots volledig verlaten. Het zou de in 1980 overleden Bateson waarschijnlijk een groot plezier doen te vernemen dat in de beweging van *The New Robotics* het klassieke leerstuk van het beeld van de 'geest' ten grave is gedragen. Het idee van een centrale planner wordt als principieel onpraktisch gezien. Een centrale processor blokkeert immers een snelle *real time response*. Dat heeft nogal wat consequenties voor methodisch handelen en voor de sturing in organisaties. Een *real time response* is alleen mogelijk als actor en omgeving on line zijn.

Daarover straks meer.

Stysteem

De inzichten van Bateson vinden we later ook terug in de organisatie-theorie, bijvoorbeeld in de theorie van lerende organisaties. Volgens Senge (1992) ligt de essentie van het systeemdenken erin dat men (a) onderlinge verbanden ziet in plaats van de lineaire aaneenschakeling van oorzaak en gevolg en (b) let op processen van verandering in plaats van op momentopnamen.

Senge neemt een (wederom eenvoudig) voorbeeld van het vullen van een glas water:

"Lineair denkend, zeggen we, 'Ik vul een glas water'. Maar wat we in feite doen als we het glas vullen, is dit: We kijken hoe het peil van het water stijgt. We houden de afstand tussen dit peil en ons doel, het gewenste waterpeil, in de gaten. Naarmate het water het gewenste peil nadert, stellen we de stand van de kraan bij om de straal water te verminderen, totdat hij helemaal uitgedraaid wordt wanneer het glas vol is".

Volgens Senge is hier sprake van een 'waterreguleersysteem', waarbij de uitspraak 'Ik vul een glas water' slechts de helft van het terugkoppeling-systeem dekt. Met evenveel recht kunnen we volhouden dat de andere helft van het proces de situatie beschrijft: 'Het peil van het water in het glas controleert mijn hand'. Dat laatste is immers de essentie van terugkoppeling.

Beide beweringen zijn in feite even onvolledig. Om volledig te kunnen zijn zou men moeten zeggen dat ons voornemen om een glas met water te vullen een systeem in leven roept, zodanig dat het water blijft stromen zolang het peil te laag is en ophoudt te stromen als het glas vol is. Senge zegt daarover: "In de systeemtheorie is de handelende mens een deel van het terugkoppelingproces, hij staat er niet buiten".

De essentie van systeemtheorie is dus dat er in sociale systemen geen instantie aangewezen kan worden die de (eenzijdige) regie heeft over de rest van het systeem (Bateson, 1972, 1984). De 'mentale' eigenschappen van een systeem zijn immanent, niet in een of ander deel, maar in het systeem als geheel.

Terug naar de informatieverwerking in de sociale sector. Waarom voldoet informatie- en communicatietechnologie (ict) maar zelden aan de hooggestemde verwachtingen?

Het zijn niet alleen praktische bezwaren, ook al hebben die soms een onthutsend grote invloed. Er staan ook wetten in de weg.

Een van de wetten hebben we zojuist vermeld: het gebrek aan inbedding. Informatiesystemen worden als objecten of producten gezien die je zou kunnen *ontkoppelen* van andere (sub) systemen en de omgeving.

De tweede wet is al eerder aan de orde geweest en heeft te maken met de neiging om te beheersen en eenzijdig te sturen in plaats van te leren. Beheersen betekent meestal het *loskoppelen* van denken en doen. Om deze tweede wet nauwkeuriger te kunnen formuleren moeten we doordenken over de vraag wie er stuurt en wie wordt gestuurd.

Het gaat in de sociale sector om beïnvloeding en macht: professionele macht, macht van managers en beleidsmakers en de eigenmachtige cliënt. Misschien klinkt de laatste term wat vreemd, maar sommigen vertalen empowerment met 'eigenmachtig'. Vandaar.

Wat is beïnvloeding? Wat is macht?

Een voorbeeld: Twee meneren naderen de ingang van de vergaderzaal. Ze dragen dezelfde grijze pakken, dezelfde diplomatenkoffers. De ene meneer zegt tegen de andere meneer: "gaat U voor". Paul Watzlawick zou zeggen: "Wie heeft de macht?"

Hoe de sturing feitelijk verloopt is van de buitenkant dus niet altijd duidelijk zichtbaar. Ook kunnen we niet altijd afgaan op de eigen interpretatie van de actoren. Soms moeten we creatief interpreteren om de juiste interpunctie te kunnen maken.

Een voorbeeld uit de reclassering maakt dit duidelijk:

Stuur jij of stuur ik: een dialoog tussen een Manager (**M**) en een Interviewer (**I**)

M: "(...) Ik ben er voor de aansturing van deze organisatie."

I: "Wie stuur je dan aan?"

M: "Ik stuur mijn werkers aan."

I: "Hoe doe je dat dan?"

- M:** "Mijn deur staat altijd open."
I: "Hoe bedoel je?"
M: "Daarmee zorg ik dat ik op de hoogte ben van wat er op de werkvloer leeft."
I: "Dus de werkers bepalen welke informatie je krijgt."
M: "Ik heb ze langzamerhand wel duidelijk gemaakt welke informatie ik nodig heb..."
I: "In feite laat je je dus ook aansturen!"
M: "Nee, **ik** stuur!!"

Het aardige van dit fragment is dat de interpunctie van de manager ('Ik stuur') evengoed omgekeerd kan worden ('Je laat je aansturen'). Interpunctie betekent letterlijk: het plaatsen van leestekens om bijvoorbeeld hoofdzinnen en bijzinnen van elkaar te kunnen onderscheiden.

In dit geval leverde navraag bij de uitvoerend werkers in deze reclasseringsinstelling verrassend genoeg op dat de communicatie tussen management en uitvoering over het algemeen zeer geslaagd kon worden genoemd. Waarschijnlijk omdat de manager zich wel degelijk liet leiden door de informatie die zijn werkers op eigen initiatief kwamen aandragen.

De eigentijdse rechtlijnige retoriek ('aansturen' en 'afrekenen') van de manager geeft dus geen goede dekking voor de feitelijke gang van zaken. De werkelijkheid bleek gelaagd: hij stuurt, maar laat zich ook sturen door degenen die hij aanstuurt. Zoals gezegd, een belangrijk aspect van democratische omgangsvormen. In dit geval was de aanspraak: Ik ben degene die hier het stuur in handen heeft, onschuldige retoriek, die past in de geest van de tijd.

De sturings- en beheersingsmetafoor is echter niet altijd even onschuldig. Veel managers geloven in deze retoriek en handelen dienovereenkomstig. Dat komt omdat ze de situatie willen beheersen. Dan ontstaan sturingspraktijken die niet van deze tijd zijn.

Ook bij sommige professionals treedt behoefte aan beheersing op. Enerzijds is er een behoefte aan de zekerheden van praktijkrichtlijnen en protocollen, maar de behoefte zit vaak ook dieper: "Ik help de cliënt." Dat betekent meestal dat de cliënt niet helpt. De cliënt wordt geholpen. Hij mag vaak niet eens een beetje meehelpen.

De werker is de magiër die met zijn toverstaf iets tevoorschijn, of juist weg kan toveren. Dat geeft een hoge mate van bevrediging voor de werker. Ik herhaal de uitdrukking van Hannah Arendt die 'maken' beschrijft als een activiteit waarin één persoon, geïsoleerd van alle anderen, van begin tot het einde heer en meester blijft over zijn doen en laten. Dat geeft een gevoel van almacht, maar in het sociaal werk ook een gevoel dat je ertoe doet. Iets zuivers. Dat je iets kunt betekenen voor een hulpbehoevende. De basisstructuur is dat een subject een verandering bij een object kan teweeg brengen. Het is van dezelfde orde als: "Ik hak een boom om", of "Ik vul een glas water".

Deze tegenstelling heeft ook een politieke strekking. Het idee van de almachtige en doelgerichte interventionist staat bijvoorbeeld haaks op het kritische motto van wijlen Prins Claus over reikwijdte van ontwikkelingshulp: "Mensen worden niet ontwikkeld, ze ontwikkelen zichzelf."

En hoe staat het met de 'eigenmachtige' cliënt? Wat te zeggen over de aanspraak van de cliënt: "Ik weet zelf wel wat goed voor mij is?" Is dat van een andere orde dan de cliënt die zegt: "Ik heb mijn alcoholgebruik geheel onder controle?". "Ik heb weliswaar een berg schulden maar geen gat in mijn hand?" Soms is dat van een andere orde, soms ook niet. Ook daarop zullen we nog nader ingaan.

Tot slot van deze eerste ronde nog een ander aspect dat met macht en beheersbaarheid te maken heeft. Vaak verzetten actoren zich tegen een circulaire interpretatie van een interactie, zoals uit het volgende voorbeeld - vrij naar een strip in het Nieuwsblad van het Noorden - mag blijken:

Super: "Ik ben de baas!".

Hyper: "Ja baas".

Super: "Daar heb ik jouw toestemming niet voor nodig!"

Duidelijk is dat Hyper op een complementaire manier reageert op de aanspraak van Super. Hyper voegt in, waardoor actie en reactie bij elkaar zouden passen. Super wil echter alle schijn vermijden dat hij Hyper nodig zou hebben, en wil zelf de touwtjes in handen houden.

Soms hebben mensen er belang bij om het circulaire karakter van interacties te ontkennen of te doorbreken. Het gaat er dan om wie er aan de

touwtjes trekt. Om bijvoorbeeld macht uit te kunnen oefenen moeten we bepaalde interpuncties in interacties doordrukken en andere tegenwerken. Tenminste, als we macht niet diffuus of gespreid willen laten, maar naar ons toe willen trekken.

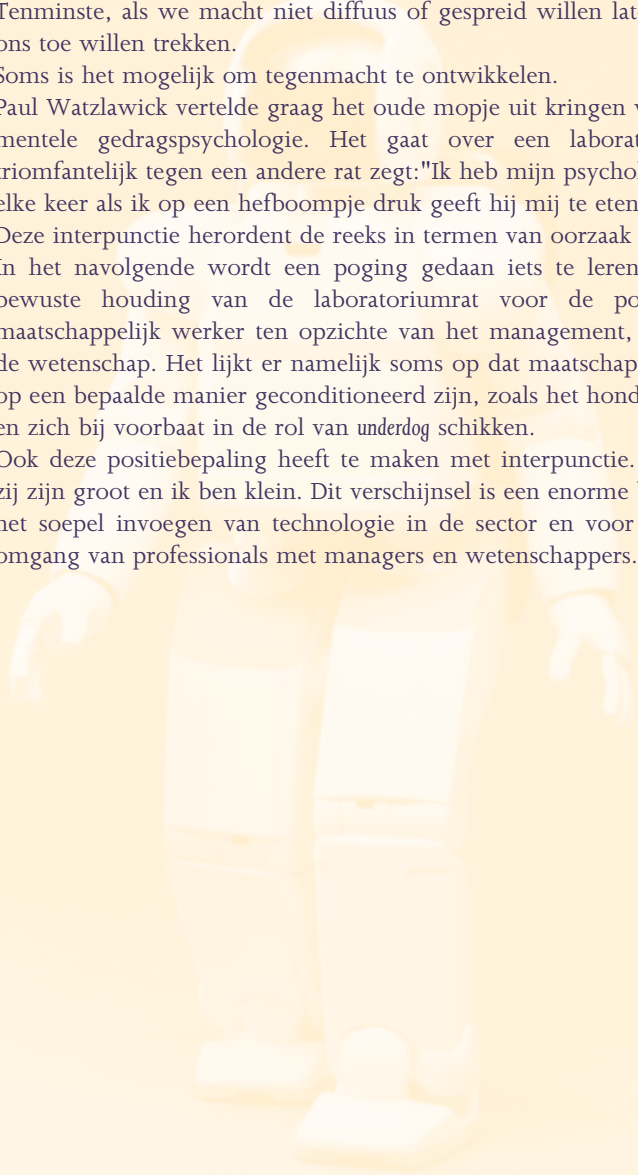
Soms is het mogelijk om tegenmacht te ontwikkelen.

Paul Watzlawick vertelde graag het oude mopje uit kringen van de experimentele gedragspsychologie. Het gaat over een laboratoriumrat die triomfantelijk tegen een andere rat zegt: "Ik heb mijn psycholoog getraind: elke keer als ik op een hefboomje druk geeft hij mij te eten."

Deze interpunctie herordent de reeks in termen van oorzaak en gevolg.

In het navolgende wordt een poging gedaan iets te leren van de zelfbewuste houding van de laboratoriumrat voor de positie van de maatschappelijk werker ten opzichte van het management, het beleid en de wetenschap. Het lijkt er namelijk soms op dat maatschappelijk werkers op een bepaalde manier geconditioneerd zijn, zoals het hondje van Pavlov, en zich bij voorbaat in de rol van *underdog* schikken.

Ook deze positiebepaling heeft te maken met interpunctie. Bijvoorbeeld: zij zijn groot en ik ben klein. Dit verschijnsel is een enorme blokkade voor het soepel invoegen van technologie in de sector en voor een adequate omgang van professionals met managers en wetenschappers.



Interpunctie

Sinds jaar en dag maakt men in het maatschappelijk werk onderscheid tussen 'uitvoerend werkers' en 'leidinggevend kader'. Tegenwoordig spreekt men veelal van *professionals* en *management*, maar ook de oude termen worden nog wel gebruikt.

De definitie van de relatie tussen werkers en leiding hangt af van de interpunctie. Dat leidt tot vragen als: wat voert een uitvoerend werker nu eigenlijk uit? Voert hij uit wat het management en beleid hebben bepaald? Laat hij zich de wetten voorschrijven door de wetenschap? Of laat hij zich leiden door zijn eigen waarneming?

Waarop baseert hij de geldigheid van eigen waarneming? Beschouwt hij zichzelf als expert? Kan het zijn dat hij zijn gedrag laat bepalen door de cliënt, of beter, door de behoeften van de cliënt? Is het denkbaar dat de cliënt de professional aanstuurt, dat uitvoerend werkers het management aansturen, het beleid voorschrijven en de wetenschap 'voeren' door op een onverwacht moment een hefboompje voor een beter begrip van de praktijk aan te reiken?

Wat betreft de positie van het management leidt het zoeken naar de correcte interpunctie tot vragen als: wat is eigenlijk leidinggeven? Wie leidt wie? Kunnen we ons dat alleen maar voorstellen als éénrichtingsverkeer? Gaan er alleen maar gegevens van de werkvloer naar de top en beslissingen naar beneden? Of wordt er ook van onderop gestuurd? Wat is de rol van informatietechnologie daarin?

Er werd in de jaren negentig in de sociale sector zo uitbundig gesproken van 'producten', 'aansturen' en 'afrekenen op de output', dat de toeschouwer onwillekeurig de indruk kreeg in een assemblagehal van een fabriek verzeild geraakt te zijn, in plaats van in de dienstensector.

We zijn tegenwoordig getuige van overenthousiaste pogingen de werkelijkheid terug brengen tot lineaire verbanden tussen input en output, tussen de interventie en het doelwit van de interventie, tussen bestuurder en bestuurde, tussen manager en professional. Het is het maakbaarheids-optimisme van de nieuwe zakelijkheid. De huidige sturings situatie in de reclassering is een treffende illustratie daarvan. Zoals gezegd is dit paradigma het meest beknopt samen te vatten onder de noemer van het

mechanistisch wereldbeeld. Dat lost een hoop problemen op, maar creëert ook ernstige nieuwe problemen.

Kort gezegd: het succes van de beheersbaarheid leidt onbedoeld tot het falen van de bestuurbaarheid.

Ook in de relatie tussen hulpverlener en cliënt lijkt de laatste in sommige opzichten als object van interventie te worden gezien, dat volgens een elders vastgesteld protocol wordt behandeld. Het lijkt wel alsof de klassieke sociale technologie van éézijdige beïnvloeding weer opbloeit onder invloed van de trend naar meer resultaatgericht werken. Daarin wordt de uitkomst van het proces tussen cliënt en professional immers vooraf door de organisatie contractueel vastgelegd en dienen de middelen louter ten dienste te staan aan het doel.

Toch is er niet alleen sprake van éénrichtingsverkeer van boven naar onderen. De cultuurveranderingen in de sector gaan ook gepaard met het omgekeerde: de positie van de cliënt wordt zodanig versterkt dat deze - overigens vooral in de rol van consument - meer stuur krijgt op het hulpverleningsproces. Het resultaat is dan ook dat in het spel van de markt de cliëntenvertegenwoordigers in toenemende mate direct zaken doen met managers en beleidsfunctionarissen en de professionele rol eruit gefilterd wordt. Er zijn immers geen professionals meer nodig om de geldigheid van de aanspraken van cliënten te toetsen. De vraag van de cliënt staat niet ter discussie. De klant is koning. Professionals worden vanuit het contract direct en gedetailleerd geïnstrueerd door het management.

Cliënten, althans de cliëntenvertegenwoordigers, zijn in het offensief. Ze krijgen sturingsmacht toebedeeld. Opvallend is dat hoe meer de autonomie en de competenties van cliënten worden opgehemeld, hoe meer op de professionele autonomie en de competenties van beroepskrachten wordt afgedongen. Deze twee verschijnselen staan dus niet los van elkaar. Centraal staat de consument die in alle vrijheid eigen keuzen kan maken, zonder zich te hoeven legitimeren (autonomie in plaats van betutteling).

In sommige beleidsnota's wordt zelfs gesproken van cliëntensoevereiniteit. Dat is wel een heel bijzondere vorm van autonomie. Wie van ons is soeverein? Ik meende altijd te weten dat in een constitutionele monarchie

zelfs de koning niet meer soeverein is. Of heeft dat ook met de markt te maken? De klant is koning. Een die is - zoals gezegd - soeverein. Maar de burger toch niet?

Het interessante is dus dat de burger naar voren wordt geschoven als een autonome actor (consument) die niet is ingebed in een democratische rechts- en verzorgingsstaat. De 'omgeving' van de consument is de markt. Zijn gedrag is calculerend volgens de rationele keuzetheorie. De filosofische basis van eigenmachtige burger ("Ik koop de zorg in die ik wil") is nu van dezelfde orde als die van de gespierde houthakker: "Ik hak een boom om." De burger is subject, de omgeving, waaronder de hulpverlening, is object. De consument heeft nu dezelfde status als de manager die zijn maatschappelijk werker aanstuurt. De consument laat zich niet betuttelen en stuurt de zorgaanbieder aan. Hij is de manager van zijn eigen bestaan, zoals iemand het op een congres uitdrukte.

En hoe staat de relatie tussen praktijk en wetenschap ervoor? Wat verwacht de praktijk van de wetenschap? Instructies? Is de interpunctie correct dat de wetenschap spreekt en de praktijk zwijgt? Voert de praktijk de richtlijnen van de wetenschap uit, zoals het de richtlijnen van het management dient uit te voeren?

De laatste jaren is er veel vraag naar evidence-based practice. Ook van de kant van praktijkwerkers. Evidence-based practice is wetenschappelijk onderbouwde en gevalideerde methodiek. Het gaat om wetenschappelijk getoetste praktijkrichtlijnen die als instructies richting praktijkveld worden gecommuniceerd. Een goede ontwikkeling.

Maar kan de praktijk ook terugpraten naar de theorie? Is het zoals Donald Schön (1995) het formuleert "... that social work practitioners not only use but also generate useful knowledge"? Kunnen we spreken van practice-based evidence (Webb, 2002)?

Kunnen we reconstructies van geslaagde praktijken (practice based evidence) gebruiken als input in wetenschappelijke reflectie en onderzoek? (Van der Laan, 1997).

Kunnen we ons een samenwerkingsmodel tussen praktijk en wetenschap voorstellen waarin de empirische cyclus (De Groot) en de regulatieve cyclus van de praktische probleemoplossing (Van Strien) als tandwielen in elkaar grijpen?

Dubbelslag leren

In het navolgende zullen we de kernachtige aanbeveling van Donald Schön (1995) over de relatie tussen praktijk en theorie volgen: 'Turning the problem on its head'.

Tot dusver hebben we opgemerkt dat denken en doen wordt losgekoppeld wanneer praktijkkennis vooral wordt gezien als toegepaste wetenschap. De wetenschap denkt, de praktijk doet. Ook hebben we de vraag gesteld onder welke voorwaarden we praktijkkennis als geldige kennis kunnen accepteren.

Op dit punt moet nog een tussenopmerking worden gemaakt. Er zit namelijk nog een ander aspect aan de relatie tussen praktijk en wetenschap. Hoe verplichtend is de relatie tussen wetenschap en praktijk? Kan de praktijk zich in dat opzicht autonoom (als consument) gedragen? Kan de praktijk vrijblijvend uit de academische ruif plukken wat strategisch, in de waan van de dag, goed uitkomt? Mogen we in dat opzicht denken en doen loskoppelen?

Deze twee kwesties hebben direct met elkaar te maken, omdat we kunnen vermoeden dat er binnen deze onderscheiden soorten interacties vergelijkbare communicatiepatronen zullen optreden. Hier is dus wederom de vraag aan de orde: stuur jij of stuur ik? Tot dusver heb ik steeds benadrukt dat sturen en leren niet losgekoppeld mogen worden.

Ik zal dat nu toelichten.

Argyris en Schön (1974) hebben, in navolging van de theorie van Ashby uit het begin van de jaren vijftig, een onderscheid gemaakt tussen twee vormen van leren. Het gaat om leren met een enkele lus en leren met een dubbele lus.

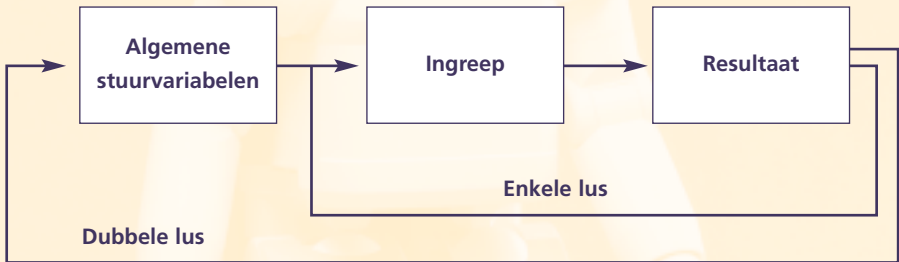
Ashby gebruikt ter toelichting het voorbeeld van een verwarmingsthermostaat. Als de temperatuur van de kamer schommelt rond de ingestelde waarde wordt het systeem gekenmerkt door een leerproces met een enkele lus. De thermostaat is geprogrammeerd om te registreren wanneer het te koud of te warm is en vervolgens de verwarming te laten aanslaan of uit te zetten (ingreep).

Als de bewoner van het huis interenieert door de thermostaat anders in te stellen is er sprake van een dubbele lus. Er wordt een terugkoppelingslus

toegevoegd. Gregory Bateson zou zeggen: de boodschap die de bewoner in het systeem stopt door de instelling te wijzigen, gaat over hoe het systeem dient te reageren op boodschappen van een lagere orde, in casu de eenvoudige meting van de daling van de temperatuur van de kamer.

De verbinding tussen de meting van de thermometer en de regulering van de 'toevoerlep' voor warm water wordt op haar beurt verbonden (via de bewoner) met de instelling van de thermostaat. Dus: als de thermostaat zelf in staat zou zijn zich af te vragen waarom het is ingesteld op 20 graden (de stuurvariabele), en zichzelf zou kunnen bijstellen, zou het in de buurt komen van leren met een dubbele lus.

Het volgende model geeft deze gedachte schematisch weer:



Leren met een dubbele lus treedt dus op wanneer we - bij wijze van spreken - eerst de algemene stuurvariabelen onderzoeken en bijstellen, vervolgens een ingreep doen en weer kunnen terugkoppelen naar de stuurvariabelen.

Hoewel handelingen met een enkele lus het meest voorkomen zijn ze niet de meest krachtige ingrepen. Handelingen met een dubbele lus zijn volgens Argyris en Schön op de lange termijn het meest effectief.

Deze kwestie is van groot belang voor de verhouding tussen uitvoerend werk en management.

In een enkele lus is er eerder sprake van conditioneren. Denk aan het hondje van Pavlov. Leren met een enkele lus is adequaat voor routinematige handelingen. Het is voldoende om dagelijkse klussen uit te voeren. Als de leerprocessen van uitvoerend werkers in organisaties zich beperken tot een

enkele lus, dan functioneren professionals eigenlijk als een afgeregelde thermostaat, terwijl de managers degenen zijn die de thermostaat instellen. Dat verschijnsel is nogal eens zichtbaar bij zelfsturende teams. De manager beslist over de doelen en de referentiewaarden; de werkers moeten zorgen dat ze binnen de marges blijven. Daarbinnen hebben ze handelingsruimte om met elkaar en met de cliënt tot overeenstemming te komen over subdoelen en -waarden. Daarbinnen mogen ze leren en spelen. Er treden echter nauwelijks leerprocessen op een hoger niveau op tussen professionals (teams) en managers. De zaak 'draait niet'. De teams sturen zich zelf, ze zijn inderdaad relatief autonoom binnen de eigen speelruimte, maar ze hebben weinig invloed op de aansturing van de organisatie.

Leren met een dubbele lus is meer geschikt om complexe, niet programmeerbare taken uit te voeren. Een maatschappelijk werker is immers geen lopende band-werker. De complexiteit van het handelen van maatschappelijk werkers is beter te vergelijken met een dienstverlenend beroep als een organisatie-adviseur. Dubbelslag leren is in dat soort werk nodig voor een goede terugkoppeling van praktijkervaringen naar de organisatie. Een organisatie-adviseur wordt binnen zijn eigen organisatie als een professional beschouwd, iemand die zelfstandig tot eigen oordelen en strategieën kan geraken.

Wederzijdse sturing maakt leerprocessen met een dubbele lus mogelijk. Het gaat immers niet alleen om leerprocessen binnen een bepaald door de leiding aangegeven kader (enkele lus), maar om de mogelijkheden om op basis van praktijkervaringen deze kaders bij te stellen (dubbele lus). Dit laatste leidt uiteraard tot een doorbreking van de arbeidsdeling tussen denkers en doeners.

Deze kwestie is van toepassing op zowel de praktijk (binnen uitvoeringsorganisaties) als de relatie tussen praktijk en wetenschap. In traditionele praktijken staan beslissingen (management) en kennis (wetenschap) meestal aan de top en het handelen onderaan. Denkers (en beslissers) worden hoger gewaardeerd (en betaald) dan doeners. De denkers zijn de experts die instructies verschaffen en de doeners de uitvoerders daarvan. De doeners worden afgeregeld door de denkers.

Kennis is dan meestal regelgeleide kennis: als er dit aan de hand is moet je dat doen. Door een algemene regel toe te passen op een specifiek geval kom je 'automatisch' tot de juiste (be)handeling.

In deze redenering is praktijk vooral toegepaste wetenschap, bijvoorbeeld in de vorm van protocollen. Daarin is meestal sprake van een eenrichtingsverkeer (Fishman, 1999).

Dit model bevat daarmee tevens een visie op de verhouding tussen het HBO en de Universiteit. Op het HBO leert men hoe men de handjes moet laten wapperen, de reflectie wordt overgelaten aan de wetenschap. Waarmee een consequente scheiding tussen denken en doen wordt geïstitutionaliseerd.

Aan de lectoraten op het HBO de taak deze scheiding op te heffen.



Zuivere en toegepaste wetenschap

De ironie van de geschiedenis wil dat er in de natuurwetenschappen reeds vierhonderd jaar geleden een tegenstelling bestond tussen een zuiver wetenschappelijke en een "meer humanistische opvatting". Dit is althans de centrale stelling in een artikel van Stephen Toulmin (1992) over de vraag in hoeverre theoretische en praktische wetenschap elkaar nodig hebben. Toulmin doet een pragmatisch voorstel om zuivere en toegepaste wetenschap een eigen plaats te geven op een viertal spectra:

- van het universele naar het bijzondere;
- van het tijdloze naar het tijdgebundene;
- van het theoretische en waarde vrije naar het praktische en waardegebundene;
- van het abstracte en algemene naar het specifieke en historische.

Het zal duidelijk zijn dat onderzoek op het HBO, denk aan methodiekontwikkeling, zich beweegt aan de kant van het bijzondere, het tijdgebundene, het praktische, het waardegebundene, het specifieke en het historische.

Schön wijst erop dat in de praktijk beslissingen moeten worden genomen die niet kunnen wachten op grondig en zorgvuldig onderzoek. De meeste onderzoeksdesigns zijn verbonden met methoden en technieken die niet bijdragen aan effectief handelen onder *real-time* voorwaarden.

Dat maakt het ook zo moeilijk algemene regels op te stellen over hoe te handelen. Het streven naar universele kennis op het gebied van de methodiek komt zelden verder dan globale onderscheidingen. Bijvoorbeeld: het methodisch handelen verloopt volgens bepaalde fasen van informatie verzamelen, diagnose stellen, behandelplan opstellen, uitvoeren en evalueren. Talloze methodiekbeschrijvingen bestaan uit varianten op deze fasering. Voor wat men tegenwoordig presenteert als een nieuwe methodiek (voor de een of andere subdoelgroep wordt een gefaseerd stappenplan afgewerkt) kon men in grote lijnen vijftig jaar geleden al terecht bij de sociale technologie van Van Beugen.

Inmiddels heeft de sociale wetenschap niet stilgezeten. De vraag is opgeworpen of het lineaire karakter van fasenmodellen wel houdbaar is. Met name het voorschrijvende karakter ervan levert problemen op omdat

het niet dekt wat er in werkelijkheid gebeurt.

Doerbecker (1979) suggereert dat er in de praktijk van de hulpverlening maar zelden sprake is van een lineair proces, maar veeleer van een pendelverkeer tussen feitenverzameling, diagnosestelling en het aftasten van behandelmogelijkheden. Concreet gezegd: een hulpverlener zal een gesprek met een cliënt altijd ordenen met in zijn achterhoofd een 'scanning' van zijn interventiemogelijkheden. Doerbecker noemt dat ook wel een 'iteratief zoekproces': het pendelverkeer tussen probleemformulering en oplossing. Zoals eerder opgemerkt is een ingreep een goede manier om een diagnose te stellen.

Sociaal werkers moeten altijd oplossingen vinden in unieke configuraties. Casuïstiek is de harde kern van het beroep.

Kenmerkend voor de omgang met casuïstiek is dat de interpretatie van de beschikbare gegevens verschilt van geval tot geval. Volgens Doerbecker (1984) betekent dit "(...) een zekere bedreiging voor het door veel wetenschapsbeoefenaren nagestreefde kennisideaal waarin persoons-, tijd- en plaatsafhankelijkheid van kennisproducten nu juist als regulatief beginsel zo'n centrale plaats inneemt."

Ook Snoek (1989) wijst op het weinig systematische karakter van het diagnostisch proces bij - in zijn studie - medici. In zijn onderzoek naar het handelen van neurologen stuitte hij op het belang van ervaringskennis, een klinische blik, patroonherkenning en intuïtieve processen in het denken van de artsen. Hij schrijft dat voor zijn onderzoeksmateriaal het begrip 'intuïtie' onmisbaar was "ter verklaring van het feit waarom - met name ervarenen - zeer snel, vaak op basis van minimale gegevens, in staat waren een bepaald beeld te herkennen".

Een belangrijk kenmerk van experts is dus dat ze niet 'volgens het boekje' werken. Dat is iets voor beginners. Experts werken iteratief. Dat maakt hen juist tot experts.

Wat is (professionele) expertise?

Sinds De Groot in de jaren veertig zijn onderzoek deed naar het verschil tussen beginnende en gevorderde schakers is er in de cognitieve psychologie en in de wetenschap van de kunstmatige intelligentie een stroom van onderzoek op gang gekomen naar het functioneren van experts. Wat is een goede dokter, een goede rechter, bestuurder, leraar, choreograaf, dirigent? Beschikken zij over een specifiek leervermogen, over bijzondere gaven of competenties?

De Groot (1980) gebruikte 'diepe interviews', zoals hij het noemde, om zicht te krijgen op wat er in het hoofd van topschakers omging, in vergelijking met middelmatige schakers. Hij heeft laten zien dat **ervaring** een belangrijke rol speelt bij de superieure vaardigheid van grootmeesters. Het blijkt dat grootmeesters beter in staat zijn grote complexen te identificeren en de bijzondere karakteristieken daarvan te benoemen.

Schaakexperts zijn in staat alle eigenschappen van een bepaalde stelling als een **geheel** te zien. Vandaar dat De Groot de term 'holistisch' gebruikt. De superieure geheugenprestaties van grootmeesters hebben te maken met **betekenisvolle** relaties tussen de schaakstukken. Wij noemen dat een patroon (Van der Laan, 1996).

Volgens De Groot is dit 'meesterschap' ook van toepassing op ambachtsmensen als schoenmakers, schilders, architecten, metselaars, etc. Het ligt dus voor de hand een ambachtelijk vak als het sociaal-agogisch werk vanuit deze optiek te analyseren. Meesterschap is in dit verband een ander woord voor competentie.

De expertise van schaakmeesters wordt opgebouwd op basis van talloze gespeelde en bestudeerde partijen. Chase en Simon formuleren dat als volgt: "That is why practice is the major independent variable in the acquisition of skill" (Anders Ericsson & Smith, 1991).

Het bijzondere van deze benadering is dus dat (schaak)theorie vooral bestaat uit de bestudering van zoveel mogelijk ooit gespeelde partijen (De Groot & Gobet, 1996). Hetzelfde geldt voor de sociale sector.

De expertise van sociaal werkers wordt in belangrijke mate verkregen door 'te leren van gevallen' (Van der Laan, 1995). *Case-based learning* en *case-based reasoning* zijn daarmee de hoekstenen van de opleiding en de beroeps-

ontwikkeling (Joenje & Van der Laan, 2001; Visser 1996). Dit uit zich onder andere in de traditionele kwaliteitsinstrumenten als de supervisie, de intervisie en in de training van werkers. Daarin verloopt de discussie over kwaliteit meestal casusgeleid. Ook voor de aansturing van organisaties is dat overigens een belangrijk principe. Leren van gevallen is in de sociale sector immers een belangrijke bouwsteen van lerende organisaties.

Uitvoerders werken namelijk niet zozeer regelgeleid maar casusgeleid (Van der Laan, 1996). Er is geen sprake van *rule-based* maar van *case-based reasoning*. De methodiek van het social casework in het maatschappelijk werk is de historische neerslag van deze casusgeleide rationaliteit. Een casusgestuurde redeneertrant begint bij de uniciteit van elke casus en veralgemeniseert via patroonherkenning. Ook in de medische wetenschap neemt casuïstiek nog steeds een belangrijke plaats in.

Het voordeel van een benadering vanuit het onderzoek naar expertise is dat de methodiek niet wordt losgekoppeld van de werker. Competente personen hanteren methodische principes als 'een deel van zichzelf'. In het begrip competentie zit genoeg subjectiviteit ingebakken om competentiesturing in de sociale sector te bepleiten. Dat kan de nadelen van het productdenken en outputsturing compenseren. Competentiesturing is immers inputsturing. Dat kan in organisaties met hooggeschoolde werknemers bijzonder effectief zijn. Maar dat terzijde.

Methodiekkontwikkeling bestaat in die visie voor een belangrijk deel uit de reconstructie van de competenties van ervaren en succesvolle werkers. Uit de bestudering van *good practices* moet men handelingskennis peuren. Samenwerking op voet van gelijkheid tussen wetenschappers en experts uit de uitvoering is daarmee de koninklijke weg naar methodiekkontwikkeling. Ook de 'methodiek van methodiekkontwikkeling' verloopt daarmee circulair. Het startpunt ligt niet bij de wetenschappelijke kennis, die in de vorm van instructies aan de praktijk wordt overgedragen. Het verloopt wederkerig. Met behulp van wetenschappelijke achtergrondkennis worden reconstructies gemaakt van leerzame praktijken. Na de reconstructie volgt pas de instructie. Er zijn dus lussen ingebouwd.

Een aldus opgebouwde methodiek bevat natuurlijk een aantal voorschriften over hoe te handelen. Het zijn echter, als het goed is, niet alleen technische regels in de trant van: als er dit aan de hand is moet je dat

doen. Het gaat ook om reflectie, waarden explicitering, zorgvuldigheid, transparantie en dergelijke, waarbij de kwaliteit van de communicatie centraal staat.

Vergelijk het met de voorschriften voor onderzoekers. Wat methodiek is voor een praktijkwerker is de methodologie voor de wetenschapper. Het handelen moet doorzichtig zijn, controleerbaar, in principe herhaalbaar, demonstreerbaar, enzovoorts. Zo wordt een onderzoeker geacht een logboek bij te houden, waarin alle stappen en keuzen worden gedocumenteerd. Ook in het dossier van hulpverleners moet men dus alle stappen terug kunnen vinden. Men kan dit stimuleren door bijvoorbeeld gebruik te maken van elektronische dossiers, die toegankelijk zijn te maken voor analyses met behulp van programmatuur uit de sfeer van case-based reasoning (Joenje en Van der Laan, 2001).

Vanuit deze gedachtegang hebben we in verschillende velden van de sociale hulpverlening experimenten met Casus Consult uitgevoerd, om te onderzoeken in hoeverre ict kan bijdragen aan de facilitering van leerprocessen in het werkveld.

Op drie hogescholen wordt het project Case-based Learning (CBL) uitgevoerd om de aandacht voor casuïstiek te versterken (Visser, 1996).

We zullen daarover aan het eind nog enige evaluatieve opmerkingen maken.

Als het goed verloopt worden methodiek, methodologie en theorie niet alleen toegepast, maar ook ter plekke gemaakt. Zowel voor praktijkwerkers als onderzoekers geldt dat theorie en handelen zich tot elkaar verhouden als de grammatica tot het spreken. Praktijkkennis bestaat niet alleen uit het toepassen van door wetenschappers opgestelde regels over hoe te handelen. Er wordt ook kennis geproduceerd. Door het spreken wordt de grammatica gereproduceerd.

Daarvoor zijn natuurlijk wel een bepaald soort professionals en onderzoekers nodig. Het gaat primair om reflexiviteit.

De reflexieve praktijkwerker

Haaks op de top-down opvatting van de relatie tussen wetenschap en praktijk staat het concept van de *reflective practitioner* van auteurs als Argyris en Schön. Met name Schön (1987) heeft zich afgezet tegen een top-down model waarin praktijkwerkers eerst ingeleid worden in de wetenschappelijke basiskennis, vervolgens de relevante toegepaste wetenschap worden bijgebracht om tenslotte geschoold te worden in de toepassing van deze kennis in alledaagse praktijkproblemen.

Kennisverwerving kan volgens hem van onderop worden georganiseerd. Schön gaat ervan uit dat de meeste praktijkkennis berust op een latente vorm van 'weten hoe te handelen' (*knowing-in-action*) en op de kunde van praktijkwerkers om op onverwachte gebeurtenissen ter plekke te reflecteren en bij te sturen (*reflection-in-action*). Ervaren professionals zijn reflexieve praktijkwerkers. Een belangrijke taak voor onderzoekers, methodiekontwikkelaars en opleiders is volgens hem te formuleren 'wat we al weten', dat wil zeggen, wat competente praktijkwerkers al in de praktijk gebruiken, zonder dat ze dat expliciet kunnen formuleren. Praktijkwerkers beschikken dus ook over kennis. Sterker nog, competente werkers zijn te beschouwen als experts.

Vandaar het belang van de professionele discretionaire ruimte in professionele organisatie, waar bedrijfskundigen als Mintzberg zo op hameren. Mintzberg gebruikt termen als 'ambachtelijk kunstenaarschap' als metafoer en analogie "... om de moeilijkheden bij het ontwikkelen van een strategie in een dynamische organisatie weer te geven." (Mintzberg 1991/1999:36). De sleutel tot ambachtelijk vakmanschap is volgens hem de nauwe relatie tussen denken en doen. Echter: "In vrijwel alle publicaties over strategieontwikkeling wordt een opzettelijk proces afgeschilderd. Eerst denken, dan doen. Eerst formuleren, dan implementeren." (Mintzberg, 1991/1999:39).

De strategie van een innovatieve organisatie is volgens Mintzberg vooral patroonherkenner: "Worden de bureaucratische instellingen van ons tijdperk juist niet gekenmerkt door eliminatie van het subjectieve oordeel? (...) Jammer alleen dat daarmee ook de effectiviteit van een organisatie de nek om wordt gedraaid." (Mintzberg 1991/1999:349).

Hiermee zet Mintzberg zich sterk af tegen wat hij een machinebureaucratie noemt. Deze vorm van organiseren heeft sterke overeenkomst met wat we tegenwoordig aantreffen in bijvoorbeeld de thuiszorg. Men ziet het binnen organisaties, maar ook tussen organisaties. Bijvoorbeeld in de GGZ en de jeugdzorg waar het gaat om indicatiestelling en wat daar mee samenhangt. Het valt op dat men er als vanzelfsprekend van uitgaat dat het hulpverleningsproces lineair verloopt en dat men het geheel in schijven kan snijden: aanmelding, intake, diagnose, indicatiestelling, zorgtoewijzing, uitvoering, evaluatie.

Opvallend is dat deze fasen (ook wel functies genoemd) veelal aan verschillende functionarissen, vaak van verschillende instellingen, worden toegewezen (zoveel functies, zoveel functionarissen). Die moeten vervolgens de uitgedifferentieerde taken weer met elkaar verbinden door onder een centrale regie te gaan samenwerken. Dit wordt vormgegeven door case-management, waarbij er doorgaans - als ik het wat cynisch mag zeggen - minder aandacht is voor de case dan voor het management. Het doel van het geheel is het proces beheersbaar te maken, maar het zal duidelijk zijn dat de uitvoering van het gehele hulpverleningsproces over zeer veel 'schijven' gaat en daardoor onbeheersbaarheid juist kan produceren.

Dat leidt tot twee knelpunten:

Ten eerste is dit model ongevoelig voor de praktische noodzaak om tijdens het proces bij te kunnen sturen. Immers, dikwijls komt men er tijdens de behandeling achter dat de diagnose of de indicatiestelling niet juist is geweest. Er moet dan weer worden teruggekoppeld om de afstemming tussen vraag en aanbod te optimaliseren. Als alle functies van elkaar zijn losgekoppeld, in het kader van het streven naar onafhankelijkheid en objectivering, is het heel moeilijk om dit lineair proces weer om te keren en er een circulair proces van te maken.

Het is in de praktijk altijd moeilijk om de tandpasta weer in de tube terug te duwen.

Ten tweede worden sommige schijven overbelast. Een indicatiecommissie die te veel indicaties te verwerken krijgt wordt al snel een flessenhals in het netwerk van instituties. Er ontstaan zelfs wachtlijsten voor de indicatie.

Behalve de term 'machinebureaucratie' is de term 'Taylorisme' passend om deze manier van organiseren van de zorg te karakteriseren (Van Houten, 1999).

Een belangrijk kenmerk van Taylorisme is dat de subjectiviteit van werknemers zoveel mogelijk wordt geneutraliseerd en vervangen door wetenschappelijk gefundeerde arbeidsprocessen. Dat werd door Frederick Taylor - de uitvinder van de lopende band aan het begin van de twintigste eeuw - zelf als volgt beschreven: "De snelheid waarmee de machine staal snijdt, de aanzet en de diepte van de inkeping en het gebruik van het juiste snijstuk kan niet langer worden overgelaten aan het subjectieve oordeel en de wijsheid van de individuele machinebediener" (Geciteerd uit Benschop: <http://www.pscw.uva.nl/sociosite/labor/Taylor/Taylor.html>). Taylor wilde door een gedetailleerde analyse en codificatie van arbeidsprocessen het mogelijk maken de productie uit zijn ambachtelijkheid te bevrijden. In ambachtelijke arbeidsorganisaties ligt de kennis, ervaring en vaardigheid besloten in de menselijke arbeid zelf. In Tayloristische organisaties kan deze kennis, ervaring en vaardigheid geobjectiveerd en beschreven worden om vervolgens te worden vastgelegd in programma's voor opeenvolgende bewegingen (lopende band). Op deze manier kunnen de kennis, ervaring en vaardigheden van de persoon worden ontkoppeld.

Om de scheiding tussen managers en arbeiders volledig te maken en al het hersenwerk van de werkvloer te verwijderen zijn verschillende rationaliseringsprincipes ontwikkeld.

Een belangrijk principe berust op de methode van de principiële personele scheiding tussen uitvoerende taken enerzijds en controlerende en regulerende taken anderzijds, op basis van een nauwkeurige studie (tijd- en bewegingsstudie) en codificatie (prestatienormen) van het arbeidsproces. Een ander rationaliseringsprincipe is de methode van de systematische opsplitsing van uitvoerende arbeidsfasen in homogene, veelal kortcyclische herhaalbaarheidsfasen. De uitvoerende functies worden zover mogelijk opgesplitst in simpele homogene arbeidstaken: (a) maximum aan herhaalbaarheid door limitatie van het aantal taken in een baan/functie; (b) minimale variatie van taken en functies. (c) vergaande reductie van kwalificatievereisten en (c) minimaliseren van leertijden.

Zoals gezegd zijn deze principes onder andere in de thuiszorg voor iedereen zichtbaar. Degene die helpt met de steunkousen is de deur nog niet uit of de collega die de medicatie mag verstrekken komt al weer binnen.

Zijn daarvoor alternatieven?

Wat zegt de moderne bedrijfskunde over de 'bedrijfsmatigheid' in de gesubsidieerde sector?

De organisatie als robot

Zoals eerder opgemerkt zijn in de moderne organisatietheorie de cybernetische principes van Bateson terug te vinden. De snel toenemende afhankelijkheid van organisaties van de omgeving leidt volgens Prem (1997) tot nieuwe opgaven voor de managementtheorie. Het gaat om de omgang met een toename van complexiteit, een hogere onzekerheid, een hogere variabiliteit, een hogere doorloopsnelheid van technologische vernieuwingen en een kortere tijdspanne tussen bestelling, productie en levering. Organisaties met Tayloristische kenmerken zijn volgens Prem niet in staat deze uitdagingen aan te gaan. Daarvoor zijn ze te rigide.

Prem gebruikt als metafoer voor het nieuwe denken in de organisatietheorie de vooruitgang die de laatste tijd wordt geboekt in de constructie van robots: kunstmatige wezens die in staat zijn zich te handhaven in ongestructureerde situaties. Prem benadrukt - net als Clark - dat men in de nieuwere technologie afscheid neemt van de traditionele robot benadering. In de pogingen om robots het eenvoudige overlevingsgedrag van een insect te laten imiteren ontdekten onderzoekers dat adequaat en vloeiend overlevingsgedrag in reële situaties een soort van intelligentie vereist die niet geleverd kan worden door zelfs de grootste databases met expliciete instructies ('in situatie A moet je X doen; in situatie B moet je Y doen, etc.').

Cruciaal is dat intelligentie niet is gebaseerd op de manipulatie van expliciete talige datastructuren, maar op meer aardse zaken: de afstemming op een reële wereld waardoor een organisme in staat is waar te nemen, te handelen en te overleven.

We kunnen volgens Clark globaal twee hoofdfasen onderscheiden in het onderzoek naar cognities gedurende de laatste decennia (Clark, 1997:83). In de vroegere fase (de hoogtijdagen van het klassieke cognitivisme) beschouwde men de geest als een centrale logische machine met symbolische databases en een aantal perifere waarnemingsmodules. Deze visie, **model 1**, wordt gekenmerkt door leerstellingen als (1a) het geheugen functioneert door het ophalen van opgeslagen symbolische data, (1b) probleemoplossing vindt plaats door logische afleiding, (1c) de cognitie is een gecentraliseerde functie, (1d) de omgeving is niet veel meer dan een probleemgebied, (1e) het lichaam (de fysieke structuur van de robot) is vooral een input instrument.

In de huidige fase is dit rijtje vervangen door **model 2**, met kenmerken als: (2a) geheugen als patroonherkenning, (2b) probleemoplossing als het aanvullen en transformeren van patronen, (2c) gedecentraliseerde cognitie (2d) de omgeving als een actieve bron van dynamiek die een belangrijke rol speelt in de probleemoplossing, (2e) het lichaam als deel van het terugkoppelingscircuit.

In de sfeer van de sociale hulpverlening zijn deze modellen zowel toepasbaar op het handelen (overlevingskunst) van de cliënt, als van de hulpverlener. In model 2 is de interactie tussen cliënt en werker niet lineair, maar circulair. Dat geldt op organisatieniveau overigens ook voor de relatie tussen de uitvoerend werker en de leiding. Dat maakt de vraag: 'wie stuurt?' voor een groot deel overbodig.

Hoewel er door de invloed van het systeemdenken in de hulpverleningswereld al veel nieuwe methodische inzichten zijn ingeburgerd, denk aan de gezinstherapie, wordt het cybernetische paradigma nog te weinig doorgetrokken naar andere sferen.

Er lijkt in de hulpverleningssector - onder invloed van de nieuwe zakelijkheid - weer een restauratie op te treden van allerlei vormen van sociale technologie volgens model 1.

Sociale interventies worden verondersteld planmatig en systematisch te worden uitgevoerd vanuit het commandocentrum van de interventionist. Zoals gezegd nemen in de meeste methodiekboeken 'stappenplannen', waarin op lineaire wijze van probleem naar oplossing wordt gewerkt, een centrale plaats in (Van der Laan, 1993). Het primaire proces wordt veelal

gezien als een eenzijdige beïnvloedingssituatie.

Dit voldoet in grote lijnen aan de basisstructuur van de eerste generatie robots.

Aan de klassieke architectuur van robots ligt de volgende cyclus ten grondslag: *Sense - Model - Plan - Act*. Dat betekent dat sensing (waarnemen) slechts één keer gedurende een cyclus optreedt. Het betekent tevens dat de planning geheel losgekoppeld is van de werkelijke wereld. Het baseert zich immers op een symbolisch model van de wereld. De dynamiek van de *control-cyclus* is daarmee losgekoppeld van de *feitelijke dynamiek* van de interactie tussen systeem en omgeving. De tijd binnen het systeem is gescheiden van de tijd buiten het systeem (*off line*).

Het interessante van het artikel van Prem is dat hij een correspondentie ziet tussen de klassieke robot-architectuur en hiërarchische organisaties. Het hiërarchische organogram is een afspiegeling van het klassieke robot-besturingschema. Er is sprake van sterk gecentraliseerde structuren waarin de 'top' tot taak heeft alle informatie te verzamelen en om te zetten in duidelijke instructies naar lagere besturingsniveaus. De informatiestroom volgt de hiërarchische lijnen. De top van de organisatie is eigenlijk een soort centrale processor. De prijs die daarvoor moet worden betaald is dat deze structuur een hoge graad van communicatie vereist om te kunnen functioneren. Immers, veel uitwisseling met de omgeving moet lopen via een paar kanalen, waardoor deze overbelast worden.

Dat is een direct gevolg van de functionele decompositie van de organisatie waarin het systeem te veel is gericht op toestanden en objecten in plaats van processen. Tevens wordt het door de 'SMPA-cyclus' van kwartaalplannen, jaarplannen en vijfjaarplannen voor de uitvoerend werkers onmogelijk gemaakt om *online* met de klanten te blijven en van daaruit voortdurend bij te sturen. Evenals bij de oudere generatie robots is daarmee de *control-cyclus* losgekoppeld van de interactie tussen systeem en omgeving

In de nieuwere benaderingen van sturing in de kunstmatige intelligentie (*Embodied Artificial Intelligence*) staat de directe en dynamische interactie tussen systeem en omgeving centraal. De fysieke structuur van de robot zelf speelt daarbij een belangrijke rol. Het gaat niet meer om een soort doos die bewogen wordt door het eigen besturingssysteem van de robot. Nee,

de robot is een integraal onderdeel van het interactieproces tussen de robot en de omgeving. Voor deze 'gedragsgeoriënteerde' robot is het niet meer belangrijk of bepaald gewenst gedrag wordt geproduceerd door de software (geest) of door de fysieke eigenschappen van de vorm van de robot (lichaam) zelf. Deze principes zijn herkenbaar bij experimenten met robots, waarin de subsystemen (wielletjes, pootjes, sensoren, etc.) beschikken over kleine chips met zeer eenvoudige instructies, waardoor er geen overbelasting van de centrale processor optreedt (deze kan zelfs van een zeer bescheiden omvang zijn) en er toch zeer complexe taken kunnen worden uitgevoerd. Zie hiervoor ook een recent verschenen boek van Brooks (2002).

Om snel in te kunnen spelen op veranderingen in de omgeving worden deze continu gevolgd, vaak zijn eenvoudige waarnemingen voldoende op het niveau van subsystemen. Er is geen centraal model van de wereld. Elk stuurniveau (ook aan de basis) heeft dus direct toegang tot de wereld voor zover het nodig is voor de uitoefening van zijn taken. De complexe symbolische representatie van de wereld is van minder groot belang omdat de verschillende lagen/stuurniveaus in staat zijn op basis van eigen waarneming te handelen.

Vertaald naar organisaties betekent dit dat dergelijke (post)moderne organisaties permanent *on line* met de cliënt zijn. Een basale voorwaarde voor vraagsturing. De organisatie zorgt ervoor dat er een directe koppeling is tussen de vraag uit de omgeving en de organisatieprocessen. Individuen en afdelingen hebben alleen die informatie nodig die onontbeerlijk is voor hun taak. De permanente actualisering van deze beperkte informatie is echter van het grootste belang. Deze informatie wordt niet gefilterd door hogere management-niveaus.

De organisatie heeft een platte structuur en kleine productie-eenheden (teams). Subsystemen van de organisatie handelen relatief autonoom. Ze kunnen worden gecorrigeerd door andere substructuren, maar dat is de uitzondering en niet de regel. Er is een intensieve interactie tussen de subsystemen.

Subsystemen mogen hun eigen doelen nastreven met eigen gekozen middelen. De doelen van het systeem als geheel worden (door het management) geaggregeerd met behulp van de doelen van de

subsystemen. Teams hebben weliswaar de vrijheid eigen doelen te stellen, maar niet de doelen van de organisatie als geheel. Medewerkers worden niet aangestuurd door middel van nauwkeurige voorschriften en stappenplannen. Medewerkers dienen de klanten en niet de managers tevreden te stellen.

Het probleemoplossend vermogen van individuen en subsystemen is een allesbepalende factor. Leerprocessen worden zowel op individueel als op teamniveau gestimuleerd. Arbeidsdeling binnen teams wordt tot het minimum gereduceerd. Teams worden zoveel mogelijk in staat gesteld de gehele productiecycclus af te werken. Teamleden zijn geen specialisten, maar generalisten met speciale vaardigheden. Medewerkers zijn hooggekwalificeerd, hooggemotiveerd en in staat verantwoordelijkheid te dragen en op eigen kracht van fouten te leren. Er is geen centrale marketing- of planningsafdeling; teams zijn sterk betrokken op de behoeften van de klant.

Het kost weinig moeite om in deze stuurprincipes een verbindend patroon te zien tussen nieuwe technologie en organisatietheorie

De door Clark beschreven trits: geest - lichaam - omgeving (hoe leren mensen) kan goed vergeleken worden met de door Mintzberg en Prem gelegde relatie tussen management - organisatie - omgeving (hoe leren organisaties).

Patroonherkenning, casuïstiek en inbedding

Mintzberg heeft het herhaaldelijk over patroonherkenning als vorm van leren en als basis voor de sturing in organisaties. Patroonherkenning is in het sociaal werk vooral van belang in de omgang met casuïstiek.

Schank (1982) geeft verschillende voorbeelden van leren door patroonherkenning. Door het vergelijken van ervaringen en gebeurtenissen zoekt het geheugen naar verbindende patronen, zoals Gregory Bateson het zou noemen. Schank noemt het voorbeeld van een ervaring in een lange rij in het postkantoor. Hij hoort - na een lange wachttijd - degene die voor hem staat 1 postzegel bestellen. Hij denkt: die meneer heeft zo lang gewacht voor 1 postzegel; waarom koopt hij niet meer? Op dat moment herinnert hij zich een soortgelijke ervaring bij een benzinepomp tijdens de oliecrisis. Nadat in de langzaam voortschuivende rij auto's de persoon voor hem aan de beurt was, kocht deze slechts één gallon benzine.

Dit is een voorbeeld van patroonherkenning. Hoewel postzegels als zodanig niets met benzine van doen hebben, is de situatie als handelingspatroon vergelijkbaar.

De programmatuur die op basis van voorgaande overwegingen is ontwikkeld behoort tot de casusgeleide beslissingsondersteunende systemen. Deze onderscheiden zich van de meer klassieke regelgeleide expertsystemen waarin de expertise voornamelijk is opgeslagen in het programma zelf. De gebruiker voert een geval in en het programma bepaalt in grote lijnen de uitkomst. In de hulpverleningssector zijn dergelijke systemen vooral geschikt in de concrete materiele en juridische hulpverlening. Het gaat daarin om de toepassing van wet- en regelgeving op individuele gevallen.

Voor meer complexe taken in professionele dienstverlenende organisaties zijn casusgeleide systemen meer geschikt. Deze programmatuur leert van de ingevoerde gevallen en bouwt geleidelijk kennis op. Men kan deze programmatuur zo aanwenden dat het de gebruiker als expert in tact laat. Het neemt hem geen beslissingen uit handen. De centrale veronderstelling is dat beslissingsondersteunende systemen vooral bruikbaar zijn als ze de dagelijkse routines zo dicht mogelijk benaderen.

Case-based reasoning probeert zo veel mogelijk het leerproces van een hulpverlener te imiteren. Ervaren beroepskrachten leren immers sterk

inductief. In de praktijk 'scannen' hulpverleners bij elk nieuw geval hun 'geheugenbestand' aan vroegere gevallen naar gelijkenis van patronen. Op basis van een interpretatie van deze patronen in het licht van de relevante literatuur, blijken ze al vrij snel een werkhypothese te formuleren. Daarna proberen ze de houdbaarheid van de hypothese te onderzoeken, door allerlei gegevens te verzamelen en ingrepen toe te passen. Dat leidt dikwijls tot bijstelling, enzovoort. Een iteratief zoekproces dus.

Zoals eerder opgemerkt hebben we een aantal experimenten opgezet om Case-based Reasoning in te zetten om de omgang met casuïstiek in het praktijkveld te bevorderen. Het project Casus Consult bijvoorbeeld heeft een heel eenvoudige structuur. Professionals kunnen op besloten en beveiligde groepen op internet casuïstiek in brengen in een forumstructuur, waarop andere werkers uit het land kunnen reageren. Een soort virtuele intervisie dus. Op deze manier ontstaat een procesweergave van zowel de hulpverlening als de collegiale consultatie daarover. Vanuit de casus (zoekprocedure) kan de gebruiker zoeken naar relevante literatuur, websites en andere casussen die overeenkomst vertonen met de actuele casus.

Hoe loopt zoiets in de praktijk?

De ervaringen met het registratiesysteem in het AMW in de afgelopen decennia en recentelijk met Casus Consult laten zien dat een groot deel van de in deze oratie beschreven verschijnselen nog steeds actueel zijn. Behalve allerlei praktische obstakels, zoals een laag niveau van automatisering in het veld, tijdsdruk van medewerkers zijn er ook enige wetmatigheden werkzaam.

Het grootste probleem is om een goede inbedding te creëren. Daarnaast lijkt de neiging om te beheersen en eenzijdig te sturen onverwoestbaar.

Wat betreft de inbedding in de organisatie moet worden opgemerkt dat vanaf de aanvang het project Casus Consult heeft benadrukt dat leren van gevallen een belangrijke bouwsteen is van lerende organisaties. De achterliggende gedachte is dat vraagsturing vooral dient te betekenen dat er vanaf de werkvloer, vanuit de casuïstiek, vanuit de ervaringen van professionals, 'teruggepraat' kan worden naar management en beleid. Het blijkt dat deze gedachte nog weinig weerklank ondervindt in het veld. Er bestaat een krachtige weerstand tegen inbedding van Casus Consult in de

organisatie. Door sommige managers wordt casusconsult gezien als een leuk speeltje voor de werkers, maar niet als voeding van het management-informatiesysteem.

De komende tijd zal dan ook gekeken worden in hoeverre Casus Consult als wezenlijk onderdeel van management informatie neergezet kan worden. Daarvoor zijn natuurlijk organisatorische voorwaarden nodig. Die lijken binnen bereik. In het algemeen maatschappelijk werk lijkt er een cultuuromslag aanstaande van productgerichte organisaties naar lerende organisaties. Althans, als we afgaan op het veranderend taalgebruik. Er komt meer aandacht voor competentiesturing en het mechanistisch wereldbeeld lijkt langzaam op zijn retour.

Een tweede knelpunt is de inbedding in de professie. De kwaliteit van de professionele cultuur is een voorwaarde voor adequaat gebruik van ict. Ict kan alleen maar gedijen in een lerende professie. Zonder reflexieve praktijkwerkers wordt ict gedegradeerd tot instrumentarium, waarmee de kans dat de beroepsgroep aan de buitenwacht kan laten zien dat het met de tijd meekan, sterk wordt verkleind. Calimero is nog niet uitgespeeld. Hopelijk kan de beroepsvereniging daar een doorbraak in forceren.

Aan de inbedding in het onderwijs wordt gewerkt. Door de koppeling van Casus Consult aan Case-based Learning wordt gepoogd een nieuwe generatie sociaal werkers op te leiden die leert op een reflexieve wijze om te gaan met casuïstiek en daarover adequaat met de buitenwereld over de communiceren. Met name de koppeling tussen methodiekonderwijs en ict wordt in deze samenwerking gerealiseerd. Het is van groot belang daarin de komende jaren te blijven investeren.

De inbedding van Casus Consult in het geheel van informatieverwerking in het veld laat nog sterk te wensen over. Casus Consult kan niet geïsoleerd worden van andere elementen uit de sfeer van informatieverwerking. Vanaf het begin is benadrukt dat Casus Consult een onderdeel behoort te zijn van een informatieverwerkend geheel dat verder bestaat uit een thesaurus, een registratiesysteem, een intakesystematiek en een cliënt-raadpleegsysteem (Sater). De integratie van deze 'modulen' gaat uiterst moeizaam. Ook hier bestaan sterke krachten die de integratie blokkeren. Binnen de infrastructuur van het maatschappelijk werk wordt nog teveel gedacht en gehandeld in termen van zelfstandige projecten en producten,

die een gescheiden plannings- en verantwoordingsstructuur kennen. Er is sprake van een projectencarrousel, met een ver doorgevoerde (deel)rationalisering. De verbetering van het proces van informatieverwerking in de sector stagneert daardoor.

De aandacht voor casuïstiek raakt de kern van het 'productieproces' in het maatschappelijk werk. Casus Consult en Case-based Learning kunnen een belangrijke aanvulling vormen op het klassieke kwaliteitsbeleid, dat zich vooral richt op de randaspecten. De laatste jaren is dat aan het bijtrekken, maar de resten van het ISO-denken zijn nog steeds aanwezig. Kwaliteitsbeleid richt zich over het algemeen nog te weinig op de kwaliteit van - om een vergelijking te maken - de gebitsreparaties van de tandarts, in verhouding tot de organisatorische kwaliteit van de tandartsenpraktijk (Van IJzendoorn en Van der Laan, 1996). Professionele kwaliteit hoort de kern te zijn van professionele organisaties.

Binnen het project Casus Consult worden stevige discussies gevoerd over de kern van een dergelijk systeem. Wat produceert Casus Consult? Een proces is moeilijk tastbaar, dus wordt er gestreefd naar producten. Dat lijkt concreet. Echter, als casussen worden opgeslagen als uitkomst van een proces, zonder de connectie met de eigenaardigheden van de casusinbrenger, het hulpverleningsproces en de inbedding in de organisatie, is er sprake van abstractie. Dit is te illustreren aan de hand van één van de casussen die in de forums van Casus Consult 'virtueel' aan intervisie werden 'onderworpen'. Het ging over de vraag welke termijnen een werker voor een bepaald behandelingsplan moest nemen. Dat leek op het eerste gezicht bepaald te worden door de kenmerken van de cliënt, maar na doorvragen van de forumleden uit het land bleek het vooral gevoed te worden door de tijdnormen van de instelling. Een casus staat dus niet op zich, maar is een onderdeel van een handelingslus in de interactie tussen werker en instelling.

Tot slot een opmerking over praktijk en wetenschap. Aangezien er in het maatschappelijk werk geen sterke traditie is in de uitwisseling tussen praktijk en wetenschap, is dit ook binnen Casus Consult een leerproces dat nog veel tijd nodig heeft. Hoewel men in het maatschappelijk werk jarenlang verzuimd heeft om eerst eens te beginnen met te registreren, te classificeren en te beschrijven wat er in het veld nu 'zoal omgaat', wordt

door sommigen alvast een voorschot genomen op *evidence-based* kennis. Dat laatste is voorlopig te hoog gegrepen. Casus Consult beschouwt zichzelf nadrukkelijk als een tussenweg. De benadering ligt dicht bij de dagelijkse ervaring van werkers (*practice-based*). Het levert geen wetenschappelijke kennis, maar wel gegevens voor wetenschappelijke bestudering van de expertise van sociaal werkers.

Geconcludeerd moet worden dat er nog veel achterstallig onderhoud ligt te wachten. Een belangrijk leerpunt is dat andere partijen (onderwijs, werkontwikkeling, beroepsvereniging, werkgevers etc.) moeten worden geactiveerd om de voorwaarden voor effectief kennisdelen middels casuïstiek te realiseren.

Over het algemeen geldt dat het veld vooral afwacht wat 'het systeem' gaat bieden. De loskoppeling tussen 'het product Casus Consult' en de eigen activiteit is vrijwel compleet.

Dat is een herhaling van de geschiedenis met het landelijke registratiesysteem. Dit systeem wordt nog steeds te weinig gehanteerd als een terugkoppelingslus op de eigen activiteiten. Het wordt vooral gebruikt als verantwoording naar buiten, naar de subsidiegevers. Het patroon is lineair. Het draait niet.

Een informatiesysteem kan niet overeind blijven zonder steigers. Het moet worden ingebed in een 'natuurlijke' omgeving, bestaande uit een zelfbewuste beroepsgroep, professionele organisaties en opleidingen waar men de nodige competenties en professionele attitudes kan verwerven. Dat is moeilijk vanuit één centrum te sturen. Dat moet ontstaan uit zelfrespect.

Besluit

Het idee van 'de geest in de steigers' komt van de psycholoog Vygotsky. Die legde veel nadruk op de manier waarop de confrontatie met externe structuren (inclusief taal) van invloed is op de intrinsieke manieren waarop individuen ervaringen begrijpen en verwerken. Denk aan de manier waarop kinderen puzzelstukjes ter hand nemen (motorische activiteit) en met passen en meten de juiste (cognitieve) keuze maken.

Het is buitengewoon interessant dat de ingenieurstypes die zich met robotjes en kunstmatige intelligentie bezig houden expliciet verwijzen

naar sommige stromingen in de sociale wetenschappen, zoals de Russische psychologie en de systeemtheorie, en zelfs in de filosofie, zoals Merleau-Ponty.

Harvey noemt het experimenteren met robotjes: 'filosoferen met een schroevendraaier'.

Moderne technologie sluit dus aan bij bepaalde paradigma's in de sociale sector. Dat heeft grote invloed op de operationalisering in de dagelijkse praktijk van het sociale werk. Wetenschappers en uitvinders uit de wereld van de moderne technologie zijn bijzonder geïnteresseerd in probleemoplossende strategieën van praktijkwerkers in real life situaties. Dat wil zeggen het passen en meten met de puzzelstukjes van bijvoorbeeld een multiprobleemgezin, niet in de kliniek, maar bij de mensen thuis, waar immers alle relevante informatie ter plekke voor het oprapen ligt.

Zelfs een verschijnsel als intuïtie, dat in de sociale sector in deze zakelijke tijd bijkans taboe is verklaard, is voor veel wetenschappers een volkomen logisch object van onderzoek.

Dat maakt samenwerking tussen praktijk en wetenschap bijzonder eenvoudig. Binnen hetzelfde paradigma kunnen we elkaar moeiteloos verstaan. Problemen treden pas op als belangentegenstellingen of ideologieën een dialoog in de weg staan.

Ik sluit af met de stelling dat het overheersende mechanistische wereldbeeld in deze sector onvoldoende wetenschappelijke basis heeft. Wellicht beleven we dan nog in deze lectoraatsperiode het einde van deze ideologie.

Dankbetuiging

Allereerst een dankwoord aan mijn mede-lector Jan Steyaert, die zijn ongekende organisatorische talenten en zijn vele buitenlandse contacten met veel succes inzet voor het lectoraat en de kenniskring.

Daarnaast moet de betrokkenheid van Vera van der Loght en Johnny Vanschoren (als R&D- functionarissen van de beide studierichtingen) genoemd worden, evenals van de directeuren van SPH (Rien van der Vleuten) en SW (Peter Coolen).

Ik hoop op een goede voortgang van de samenwerking met de kenniskring (Johan Bodd, Mart van Dinther, Lia Heseman, Hans Janssen,

Mathilde Fassaert, Herman van Lieshout, Jaap van der Maarel en Thea van der Steeg) en met de studenten die zich voor verschillende projecten hebben aangemeld.

Tot slot een dankbetuiging aan Judith Wolf voor haar commentaar op het concept.



Literatuur

- Aupers, S. (2001). De wraak van de machines: over moderniteit, technologie en animisme. *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift* 2001/3, p 292-320.
- Anders Ericsson, K., J. Smith. (1991). *Toward a general theory of expertise*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Anders Ericsson, K., J. Smith. (1991). Prospects and limits of the empirical study of expertise: an introduction. In: Anders Ericsson, K., J. Smith (eds), *Toward a general theory of expertise*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arendt, H. (1994). *Vita Activa*. Amsterdam: Boom.
- Argyris, C. (1992). *On organizational learning*. Oxford.
- Argyris, C., Schön, D. A. (1974). *Theory in practice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Bateson, G. (1972). The cybernetics of 'self': a theory of alcoholism. *Psychiatry*, vol 34, no.1. Ook verschenen in: Bateson, G., *Steps to an ecology of mind*. New York, 1972.
- Bateson, G. (1984). *Het verbindend patroon*. Amsterdam: Bert Bakker Uitgeverij.
- Boone, M. (2002). *Leren diversifiëren*. Utrecht: Willem Pompe Instituut.
- Brooks, R. (2002). *De kunstmatige mens*. Amsterdam: Bezige Bij.
- Clark, A. (1997). *Being there: putting brain, body and world together again.*, Cambridge / London: The MIT Press.
- Doerbecker, C.L. (1984). Interpreteren: een methodologisch dilemma? *Tijdschrift voor Agologie*, 1984/3.
- Harvey, I. (2001). Robotics: philosophy of mind using a screwdriver. In: Back, W. de, T. van der Zant, L. Zwanepol (eds.) *Robo sapiens, proceedings of the First Dutch symposium on embodied intelligence*. Utrecht: CKI, Utrecht University.
- Fishman, D. (1999). *The case for pragmatic psychology*. New York: New York University Press.
- Frissen, P.H.A. (2001). Heruitvinding van het sociale. In: P. Rademaker (red). *Met het oog op 2010. De toekomst van het sociale domein*. Amsterdam: De Balie.
- Groot, A.D. de. (1980). Over fundamentele ervaringen: prolegomena tot een analyse van gesprekken met schakers. In: Groot, A.D. de, & J.C. Traas, *Onderwijs van binnen en van buiten*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Groot, A.D. de, F. Gobet. (1986). *Perception and memory in chess; studies in the heuristics of the professional eye*. Assen: Van Gorcum, Assen.
- Groot, A.D. de (1997). Intuïtie is onmisbaar voor schakers. *NRC Handelsblad*, 27/5/97.
- Houten, D. van (1999). *De standaardmens voorbij*. Maarssen: Elsevier.
- IJzendoorn, M. van, G. van der Laan (1996). Welzijnswerkers leveren geen hondebrokken. *Sociale Interventie* 1996/3. pp 131-139.

- Joenje, R., G. van der Laan (2001). Een weg naar methodiekontwikkeling. SPH, Tijdschrift voor sociaal pedagogische hulpverlening. April 2001. P.8-13.
- Kolodner, J. (1993). *Case-based reasoning*. San Mateo: Morgan Kaufman Publishers.
- Laan, G. van der. (1991). Een etiquette voor het maatschappelijk werk. Tijdschrift voor agologie 1991/4.
- Laan, G. van der. (1993). Methodiekontwikkeling: over systematiek en doelgerichtheid. In: Van der Kamp, M., et al., *Methodiekontwikkeling, concepten en trajecten*. Utrecht: SWP, 33-52.
- Laan, G. van der. (1994). De nieuwe normen van de reclassering. Tijdschrift voor de Sociale Sector. 11, 24-29.
- Laan, G. van der. (1994). Tussen cliënt en consument staat de professional. In: Veendrick, L., & J. Zeelen (red) *De toekomst van de sociale interventie*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Laan, G. van der. (1995). *Leren van gevallen*. Utrecht: SWP.
- Laan, G. van der. (1996). Van geval tot geval. *Sociale Interventie* 1996/2. pp 51-60.
- Laan, G. van der. (1997). Wetenschap en praktijkkennis in het maatschappelijk werk: weten hoe te handelen. In: H. Nijenhuis (red) *De lerende professie*. Utrecht: SWP. pp 194-201.
- Laan, G. van der. (1998). Stuur jij of stuur ik? (Column) *Samenlevingsopbouw*, juli. p. 5
- Laan, G. van der. (2001). Werkzame bestanddelen van levensbeschouwing. Tijdschrift voor humanistiek. December. P. 66-75.
- Lanser-Van der Velde, A.M.. (2000). *Geloven leren. Een theoretisch en empirisch onderzoek naar wederkerig geloofsleren*. Kampen: Kok.
- Mintzberg, H. (1991/1999). *Mintzberg over management*. Amsterdam: Contact.
- Prem, E. (1997). The behavior-based firm: application of recent Artificial Intelligence concepts to company management. *Applied Artificial Intelligence* 11: 173-195.
- Schank, R. (1982). *Dynamic memory: a theory of learning in computers and people*. New York.
- Schön, D.A. (1983). *The reflective practitioner*. New York.
- Schön, D.A. (1987). *Educating the reflective practitioner*. San Francisco.
- Senge, P. (1992). *De vijfde discipline*. Schiedam: Scriptum books.
- Snoek, J.W. (1989). *Het denken van de neuroloog* (diss.RUG). Groningen.
- Toulmin, S. (1992). De grenzen vervagen. *Intermediair*, 4 december 1992.
- Villeneuve, A.O., J. Fedorowicz (1997). Understanding expertise in information systems design. *Decision Support Systems* 21 (1997) 111-131
- Visser, A. (1996). Case Based Learning: a virtual practice. In: *Dreams and Realities, information Technology in the Human Services*, Helsinki 1996. ISBN 951 33 0230 X
- Webb, S. (2002). Wetenschappelijk onderbouwde praktijk en beslissingsanalyse. *Sociale Interventie* 11(3), 5-12.



Nieuwe technologie als metafoor

Prof. dr Geert van der Laan



Geert van der Laan
Fontys Hogescholen
Postbus 347
5600 AH Eindhoven

G.vanderlaan@fontys.nl

Geert van der Laan studeerde bedrijfspsychologie in Groningen. Hij promoveerde in 1990 op een proefschrift over legitimatie in het maatschappelijk werk. Sinds 2001 is hij lector 'Sociale infrastructuur en technologie' aan de Fontys Hogescholen. Daarnaast is hij (bijzonder) hoogleeraar aan de Universiteit Groningen en Universiteit Utrecht.

Eerste druk, november 2002

Deze oratie is ook gratis in digitale vorm op te halen via www.fontys.nl/sociaalplatform

Fontys Hogeschool Sociaal Werk &
Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening
lectoraat Sociale infrastructuur en technologie

november 2002