FOTO: STUIN DECONTE

De term 'professional' wordt te pas en te onpas gebruikt. Het is een begrip dat aan inflatie onderhevig is. In een personeelsadvertentie worden bijvoorbeeld 'parkeerprofessionals' gevraagd. Dat zijn, aldus de tekst, gewoon parkeercontroleurs die bonnen moeten kunnen uitschrijven. Een werknemer is niet per definitie een professional. Opbouwwerkers hoeven zich niet helemaal aan professionele standaarden te meten, maar ze zouden wel een paar stappen in die richting kunnen zetten.

MONIQUE KREMER EN LOES VERPLANKE

Een professioneel perspectief

Opbouwwerk: een sterk en hip beroep

Om te beoordelen wat professionaliteit inhoudt is het kader van de Amerikaanse socioloog Freidson handzaam. Hij benadrukt in zijn boek *Professionalism. The third logic* (2001) het belang van een onafhankelijke eigen professionele logica als referentiepunt voor beroepskrachten om hun handelen te legitimeren. Professionals onderscheiden zich volgens hem door de volgende vijf kenmerken:

1. Zij doen gespecialiseerd werk dat zijn basis vindt in een body of knowledge die bestaat uit theoretische concepten, kennis en vaardigheden die bij dat specifieke beroep horen. Dit verschaft de professional de discretionaire ruimte waarin hij of zij naar eigen inzichten kan handelen en beslissingen kan nemen.
2. Alleen vakgenoten die lid zijn van de beroepsvereniging mogen een oordeel vellen over de handelwijze van een professional.
3. Op de arbeidsmarkt genieten professionals een beschermde positie dankzij door de beroepsvereniging verstrekte getuigschriften met kwalificaties.
4. De arbeidsmarkt van professionals wordt gereguleerd door strenge entree-eisen. Men moet een degelijke, veelal hoge, nauw omschreven opleiding hebben gevolgd.
5. Professionals zijn vooral geïnteresseerd in werk dat waarde heeft. Economische winst is voor hen minder van belang.

Deze indeling van Freidson is ideaaltypisch. Zo zou het eigenlijk moeten zijn, willen we van professionals kunnen spreken, maar in de praktijk zal het er nooit helemaal zo uitzien. Duidelijke professionals zijn voor Freidson bijvoorbeeld artsen. Dankzij opleiding, kennis, ervaring en voortdurende verdieping binnen de kring van vakgenoten zijn zij in hun oordelen en handelen volstrekt zelfstandig.

Wij denken dat werkers in de sociale sector veel kunnen hebben aan Freidsons perspectief. Ze kunnen zich

Als onderwijzer of stedenbouwkundige kun je best opbouwwerker worden

hieraan optrekken en het geeft hun een weerwoord tegen het oprukkende marktdenken, bureaucratisering en te veel macht van de klant. Zo heeft Freidson dat ook bedoeld. Opbouwwerk en andere werksoorten uit de sociale sector zou Freidson waarschijnlijk niet tot echte professies rekenen. Zij hebben immers geen erkend monopolie op kennis en vaardigheden en ook geen controle over hun eigen arbeidsmarkt, opleidingen en arbeidsverdeling. Met een diploma als stedenbouwkundige, psycholoog of onderwijzer kun je ook best opbouwwerker worden. In zijn afscheidsrede als hoogleraar wetenschappelijke grondslagen van het opbouwwerk kwam Duyvendak (2002) ook tot de slotsom dat het opbouwwerk zich nog niet tot een echte professie heeft ontwikkeld. Er is een kwaliteitsimpuls nodig, zowel in de wetenschap die zich met opbouwwerk bezighoudt als bij de opleidingen en onder opbouwwerkers zelf, via allerlei vormen van deskundigheidsbevordering en visitatie. De term 'professional' komt ook verdacht weinig voor in opbouwwerkteksten. Broekman (1994) heeft het over 'vaklui' en in de studiegids van een hogeschool staat dat ze een opleiding verzorgen voor *uitvoerende functies* zoals *opbouwwerker*.

Een opbouwwerker hoeft niet in alle opzichten een professional te worden: een afgesproken arbeidsdeling of tuchtrecht werkt misschien wel statusverhogend, maar zorgt niet voor de nodige kwaliteitsimpuls. Wel kunnen opbouwwerkers leren van de manier waarop advocaten of artsen hun professionaliteit vormgeven, hoewel ze nooit diezelfde positie zullen bereiken en dat ook niet moeten willen. Veel meer dan andere professies is opbouwwerk afhankelijk van de politieke en sociale consensus over wat sociale problemen zijn en wat sociaal werkers daaraan kunnen bijdragen (Jordan 2000). Toch kan het vak van opbouwwerker worden versterkt door te investeren in twee dimensies die losjes gebaseerd zijn op Freidsons professionele logica. De eerste is het ontwikkelen en transparanter maken van de *body of knowledge* van het opbouwwerk. Dat vergt het meeste werk. De tweede is om vakgenoten een oordeel te laten vellen over de kwaliteit van het werk.

Verarming

Tot de jaren negentig was de opbouwwerker de ongekroonde koning onder de welzijnswerkers. Hij – want het was meestal een man luisterde niet naar softe zorgvragen van hulpeloze burgers, maar nam de leiding in roerige buurtvergaderingen en overheidsconflicten. Hij droeg een leren schoudertas, vol met belangrijke papieren en aan zijn broek hing een grote sleutelbos. De opbouwwerker had een 'harder' vak dan de andere welzijnswerkers. Maar toen de status van het welzijnswerk zakte, zakte het opbouwwerk mee. Het opbouwwerk heeft nooit een duidelijk erkend, goed omschreven *body of knowledge* gekregen.

Dat is bijvoorbeeld duidelijk te zien aan de teloorgang van de opleiding. Sinds 1963 was opbouwwerk een aparte studierichting die men op sociale academies kon volgen. Een basis in de wetenschap kwam er in 1970 toen de studierichting andragologie in het leven werd geroepen. Dat leek een goed begin. Maar tot iets wat op een *body of knowledge* leek, leidde dit vooralsnog niet. Daarvoor was het bestaan van de studie te kort. Bovendien was de democratiseringsgolf net losgebarsten. Professionele deskundigheid en gezag werden toen verdacht, men zag het als machtsmisbruik en betutteling. Professionals moesten beter luisteren naar hun cliënten en zich bescheidener opstellen (Tonkens 1999). Opbouwwerkers plaatsten zichzelf naast 'de bewoners' en tegenover de overheid. Het was voor hen in die tijd ondenkbaar zichzelf te zien als een onafhankelijke professionele derde partij naast burgers en bestuur (Duyvendak 1997). De andragologie kon maar weinig waardering afdwingen. Na de publicatie van *De markt van welzijn en geluk* van Achterhuis (1979) – 'Hoe meer welzijnswerkers en instellingen er zijn, hoe meer welzijnsnood geschapen wordt' – raakte de jonge wetenschap helemaal in diskrediet, ook bij een deel van de andragologen zelf. Eind jaren tachtig van de vorige eeuw werd de studierichting uit het Academisch Statuut geschrapt.

In diezelfde jaren werden vanuit het opbouwwerk ook weer pogingen gedaan het verloren gegane terrein terug te winnen. Het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO) werd opgericht, van waaruit men probeerde vernieuwingsimpulsen te geven aan het vak. Dankzij inspanningen van het LCO lukte het om in 1990 de bijzondere leerstoel wetenschappelijke grondslagen van het opbouwwerk in het leven te roepen. Daarmee was een beetje wetenschappelijke aandacht voor het vak in ieder geval gegarandeerd.

Desondanks is sinds eind jaren tachtig de specifieke opleiding opbouwwerk aan de sociale academies opgeheven, evenals de voortgezette opleidingen opbouwwerk. In die tijd werd opbouwwerk ook als functie uit de CAO-

welzijn geschrapt. Opbouwwerkers werden gelijkgeschakeld met sociaal-cultureel werkers. Dat betekende in de ogen van opbouwwerkers een devaluatie van hun positie. Op het terrein van de opleidingen ontstonden er na een ingrijpende herstructurering vier brede studierichtingen. Binnen de richting CMV (culturele en maatschappelijke vorming) is 'samenlevingsopbouw' wel opgenomen als een van de specialisaties, maar deze trekt nauwelijks studenten. Overigens komt slechts 5 procent van deze hbo-gediplomeerden in de welzijnssector terecht. Dat is te weinig om te voldoen aan de vraag naar arbeidskrachten. Eenderde van de welzijnsinstellingen kampt met onderbezetting (Spierts e.a. 2003). Werkgevers zien zich daardoor gedwongen steeds vaker ongediplomeerden of mbo'ers aan te nemen. Zo zegt een welzijnsdirecteur: 'We nemen nu mensen aan over wie ik een paar jaar geleden niet gepiekerd zou hebben ze aan te stellen.' Werknemers krijgen daardoor vaak bijscholingscursussen. Een van de opbouwwerkinstellingen waar wij onderzoek deden, heeft voor haar ongediplomeerde werknemers een vaste bijscholingsrelatie met een CMV-opleiding. Maar men is noch inhoudelijk noch organisatorisch erg onder de indruk van het aanbod.

Kern van het vak

Bij de *body of knowledge* die Freidson wenselijk vindt voor professionals valt het huidige onderwijs- en onderzoeksaanbod op het terrein van het opbouwwerk in het niet. In feite is het de afgelopen decennia zelfs eerder minder dan meer geworden. Er zijn ook maar weinig wetenschappers, denkers en methodiekontwikkelaars die het opbouwwerk en zijn opleidingen voorzien van degelijke producten en wervende nieuwe concepten. Eigenlijk kom je de hele tijd maar drie namen tegen: Broekman (1994; 2000), die zich ten doel heeft gesteld het opbouwwerk van methoden en technieken te voorzien, Baart (2001), die een theorie heeft ontwikkeld over de zogenoemde presentiemethode, en Duyvendak (1997; 2000), die zich richt op de normatieve houding van professionals: kiezen voor het zwakste belang en een onafhankelijke derde partij worden.

Wat is nu de kern van het beroep opbouwwerk? Zoekend in de belangrijkste teksten over opbouwwerk is daar niet zo makkelijk achter te komen, omdat er vooral veel algemene beschrijvingen zijn van het werk. Opkomen voor het zwakste belang, zegt Duyvendak. Organiseren, emanciperen en assisteren bij het uitoefenen van invloed op de leefbaarheid, is volgens Broekman de kern. Wil van de Leur, sinds jaar en dag directeur van het LCO, noemt als centrale opdracht van het opbouwwerk: het weven aan het samenleven aan de basis van de samenleving (zie ook Statuut Opbouwwerk 2001). Het blijven algemene termen die refereren aan maatschappelijke betrokkenheid, werken aan sociale co-

'We nemen nu mensen aan over wie ik een paar jaar geleden niet gepiekerd zou hebben ze aan te stellen.'

In theorie zou opbouwwerk een trendy beroep kunnen zijn

hesie en participatie van alle bevolkingsgroepen.

De *body of knowledge* van opbouwwerkers moet robuuster en transparanter worden. Zo verbetert niet alleen de kwaliteit van het werk; ook beleidsmakers, politici én burgers kunnen zo beter de waarde van het opbouwwerk herkennen. Opbouwwerkers hebben veel impliciete kennis die simpelweg expliciet moet worden gemaakt. Voor een professional gaat het om onbenoemde vanzelfsprekendheden, maar voor leken en beleidsmakers kunnen dat *eye-openers* zijn. Kennis benoemen en transparant maken is echter niet genoeg. Er is al vaker gezegd dat opbouwwerkers veel betere sociologen (en antropologen) zouden moeten zijn (Veldboer 2002). Wat zijn precies de sociale verhoudingen in buurten, wat zijn de achtergronden daarvan, in hoeverre is er sprake van sociale cohesie?

Nu vinden opbouwwerkers vaak dat dergelijke concepten te groot zijn voor hun dagelijkse werk. Maar dat is alleen zo omdat de wetenschappelijke kennis weinig handzaam wordt aangeboden. Het ontwikkelen van een sterke inhoudelijke kern van het vak met een praktische handleiding is de laatste jaren te veel verwaarzaamd, mede door de nadruk op accountability en de dreiging van de markt. Organisaties sturen hun werkers op cursussen die hen klaarstomen om tegemoet te komen aan de eisen van management en beleid. Inhoudelijke diepgang heeft een lagere prioriteit.

Wat doe je waarom?

De opbouwwerker zou bewuster moeten afwegen wanneer hij welke werkwijze het best kan toepassen. Het is niet aan het opbouwwerk om voortdurend zijn bestaansrecht te bewijzen. Dat doen advocaten, verpleegkundigen, kappers, wetenschappers en projectontwikkelaars ook niet. Investeren in opbouwwerk is een politieke keuze. Maar aan een opbouwwerker mag wel worden gevraagd: 'Zoals jij het doet, is dat de beste manier?' Een goede professional zoekt dus naar de beste uitvoering van zijn of haar vak. Een opbouwwerker zou daarbij veel meer gebruik moeten maken van bestaand sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Het is niet te verkiezen dat alle opbouwwerkers *evidence-based* gaan werken, zoals gemeenten of andere opdrachtgevers graag zouden willen. Een wetenschappelijk keurmerk wordt al snel een wetenschappelijk keurslijf. Dat is net zo erg als aan de leiband lopen van de 'markt' of het 'beleid'. Zeker als die wetenschap vaak tekortschiet. Maar opbouwwerk zou wel meer *evidence-inspired* moeten zijn. Een voorwaarde is dan dat de wetenschap zich meer richt op vraagstukken van de sociale sector.

Werken aan een robuuste *body of knowledge* betekent geenszins dat opbouwwerk afstand zou kunnen of zelfs zou moeten nemen van normatieve standpunten. Zich mengen in sociale en morele kwesties is inherent aan het vak van welzijnswerker (Jordan 2000). Sterker nog: juist in deze tijd, waar in sommige opzichten een gebrek is aan morele ankers, moeten welzijnswerkers de discussie aanvoeren. Sterke normatieve uitgangspunten van de professie kunnen een zwakte zijn, maar ook een kracht. Een aantal normatieve uitgangspunten van het opbouwwerk is zeer van deze tijd, zoals de nadruk op burgerinitiatieven (empowerment), collectieve zelfredzaamheid en betrokken burgerschap. In theorie zou opbouwwerk de meest *trendy* professie kunnen zijn. Maar wat het opbouwwerk vaak verzaakt, is om expliciet te zijn in zijn normatieve uitgangspunten. Waarom worden bepaalde keuzes gemaakt? Bovendien moeten professionele normen niet alleen worden afgestemd met de sociale en politieke consensus in Nederland, maar ook onderling. Het is immers niet de bedoeling dat het handelen van opbouwwerkers wordt ingegeven door individuele politieke overtuiging, maar door gedeelde professionele normen. De vraag is dan of opbouwwerkers wel genoeg met elkaar discussiëren over de professionele normatieve uitgangspunten. Dat brengt ons bij het tweede element van de professionele logica: de beoordeling van de kwaliteit van het werk door vakgenoten.

Professionals onder elkaar

Welzijnswerkers werken hard, maar denken weinig na, wordt vaak gezegd (Veldboer 2002; Spierts e.a. 2003). Managers en beleidsmakers hopen dat een cultuur van verantwoording afleggen, projectmatig werken en marktwerking de kwaliteit verbetert. Maar de minst omslachtige manier om welzijnswerkers tot nadenken te stemmen is een gedegen opleiding en een voortdurende spiegeling met collega's. Niet door kritiek van burgers en overheid verbetert de kwaliteit van het vak; de meest vruchtbare kritiek komt van soortgenoten.

Professionele spiegeling en wrijving is niet alleen noodzakelijk op individueel niveau. Het opbouwwerk zou zich veel meer moeten richten op *benchmarking* en het opzetten van visitaties, op horizontaal verantwoording afleggen (RMO 2003). Op deze manier kunnen minder goede opbouwwerkorganisaties leren van de betere praktijken van andere. Zo kan een standaard wor-

den ontwikkeld over wat goed opbouwwerk is. De professionele logica beschermt opbouwwerk tegen de grillen van de markt en de verkeerde doelstellingen van de bureaucratie. Maar horizontale verantwoording levert ook het meest interessante commentaar op. Beleidsmakers, politici en burgers zullen dit alleen maar toejuichen. Zij bemoeien zich ook liever met de grote lijnen.

Cruciaal voor welzijnswerk is dat bij *benchmarking* en visitatierondes altijd ruimte wordt gegeven aan burgers. Ook zij moeten een oordeel vellen over het bereikte, hoewel ze nooit het laatste woord mogen hebben. Als burgers te veel macht hebben over het welzijnswerk, bestaat het risico dat de professional wordt ondermijnd. In het verleden was dit het geval bij sommige bewonersorganisaties. Maar een duidelijke stem moeten burgers wel hebben. Een opbouwwerker zegt vaak dat de burger 'coproducent' is en welzijnsorganisaties spreken liever van diensten dan van kant-en-klare producten. Het is des te raadselachtiger dat burgers nauwelijks worden geraadpleegd om de kwaliteit van het welzijnswerk te verbeteren.

Kortom: Als opbouwwerkers de handen ineenslaan én in eigen boezem steken, kunnen ze zelf een standaard bepalen die ze willen nastreven. Professionele concurrentie is veel vruchtbaarder dan marktconcurrentie. Opbouwwerkers moeten de ambitie hebben om een zo goed mogelijke professional te zijn. Daarbij kunnen ze de hulp van klanten goed gebruiken. De onlangs overleden socioloog en antropoloog Bourdieu (1992) vertelde in een interview dat de rechterhand van de staat – de bureaucraten, managers, technici – geen idee heeft wat de linkerhand van de staat – de leerkrachten, politiemensen en welzijnswerkers – precies doet. Dat is des te onrustbarender omdat de rechterhand beschikt over de budgetten en voortdurend (althans op papier) nieuwe beleidsinitiatieven introduceert – zoals vraagsturing, marktwerking en accountability. De linkerhand moet dus in beeld worden gebracht. Hierin ligt een schone taak voor wetenschappers, onderzoekers en journalisten. Maar het opbouwwerk heeft zelf ook een grotere taak. Opbouwwerkers moeten meer lijken op professionals die robuuste kennis tentoonspreiden, elkaar bekritiseren, zich voortdurend willen verbeteren en zich mengen in publieke discussies. Welzijnswerkers moeten mondige professionals worden. Pas dan zal de rechterhand ook eens de linkerhand volgen.

Monique Kremer en Loes Verplanke zijn redacteuren van TSS

Literatuur

- Achterhuis, H., *De markt van welzijn en geluk. Een kritiek van de andragogie*. Baarn: Ambo, 1979
- Baart, A., *Een theorie van de presentie*. Utrecht, 2001
- Bourdieu, P., The Left Hand and the Right Hand of the State. Interview with R.P. Droit and T. Ferenczi, published in *Le Monde*, 14-01-1992. *Acts of resistance. Against the new myths of our time*. Cambridge: Polity Press, 1998
- Broekman H., *Professioneel opbouwwerk*. Opbouwteksten 10. Den Haag: Gradus Hendriks-stichting, 1994
- Broekman, H. e.a., *Opbouwwerk 2000: Beeld en Perspectief*. Opbouwteksten 14. Den Haag: Gradus Hendriks-stichting, 2000
- Duyvendak, J.W., Het belang van een derde logica. *MO Samenlevings opbouw*, nr. 191-192, 2002
- Duyvendak, J.W., Opbouwwerk 2000: Beeld en Perspectief. Broekman, H. e.a., *Opbouwwerk 2000: Beeld en Perspectief*. Opbouwteksten 14. Den Haag: Gradus Hendriks-stichting, 2000
- Duyvendak, J.W., *Het belang van derden. Over opbouwwerk, sociale cohesie en multiculturaliteit*. Opbouwteksten 12. Den Haag: Gradus Hendriks-stichting, 1997
- Freidson, E., *Professionalism. The third logic*. Chicago, 2001
- Jordan, Bill J., *Social work and the third way. Tough love as social policy*. London: Sage, 2000
- RMO, *Bevrijdende kaders. Sturen op verantwoordelijkheid*. Den Haag: RMO, 2003
- Spierts e.a., De professionaliteit gesmoord. *Tijdschrift voor de sociale sector*, jrg. 57, nr. 5, p. 10-15, 2003
- Tonkens, E., *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing, professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht: NIZW, 2003
- Tonkens, E., *Het zelfontplooiingsregime. De actualiteit van Dennendal en de jaren zestig*. Amsterdam: Bert Bakker, 1999
- *Statuut Opbouwwerk. Werken aan de samenleving, weven aan samenleven*. Den Haag, 2001
- Veldboer, L., Kijk naar je eigen! *Tijdschrift voor de sociale sector*, jrg. 56, nr. 9, p. 14-18, 2002

Dit artikel is een bewerking van het slothoofdstuk van de publicatie *Opbouwwerkers als mondige professionals* van Monique Kremer en Loes Verplanke. Dit boekje bevat verschillende reportages uit het werkveld van opbouwwerkers. Daarvoor zijn ruim vijftig personen uitvoerig geïnterviewd: een groot aantal opbouwwerkers, actieve bewoners, managers van instellingen en wethouders. Drie beleidsontwikkelingen staan centraal in de reportages: de cultuur van accountability, de opmars van marktwerking en de ontwikkeling naar vraagsturing. *Opbouwwerkers als mondige professionals* is in gedrukte vorm verschenen bij het Landelijk Centrum Opbouwwerk (LCO) en aldaar te bestellen via telefoonnummer (070) 380 44 31 of e-mail info@opbouwwerk.nl. Als pdf-file is de publicatie ook te downloaden van www.nizw.nl (zie onder het thema Sociaal Beleid).