

# Discussie over ‘omgekeerde keukentafelgesprek’ komt goed op gang: Vanuit verschillende perspectieven reflecteren op de praktijk

Versie 7 juli 2020

Vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid is een aantal partners uit ons netwerk gevraagd een reactie op het verhaal van Elizabeth van Twist over een ‘omgekeerd keukentafelgesprek’ met Ansaj te geven. In plaats van dat professionals bij Ansaj thuis kwamen voor een keukentafelgesprek, ging Ansaj op bezoek bij de Werkplaats, zoals eerder de Werkplaats op bezoek is geweest bij instellingen en politici. Wij zijn verheugd dat we in korte tijd vijf reacties op het verhaal hebben ontvangen en mogen publiceren op onze website. Reacties van professionals met heel verschillende achtergronden: beroepspraktijk, onderwijs en onderzoek. Wij belichten hier graag enkele discussiepunten en dilemma’s uit de bijdragen. Naar aanleiding hiervan geven we als Werkplaats tevens aan wat ons inziens het kernvraagstuk zou moeten zijn.

## ***Systeem en leefwereld***

Volgens Carola Dogan van Dona Daria (een organisatie die zich inzet voor een inclusieve samenleving) is het systeem niet ingericht voor omgaan met multiproblematiek, want een integrale aanpak vergt ontschotting. Daarnaast wordt er onvoldoende geluisterd naar oplossingsrichtingen die mensen in kwetsbare posities zelf aandragen en is er onvoldoende oog voor hun autonomie en hun rol bij duurzame oplossingen. Uitbouwen van dingen die goed gaan en voortbouwen op eigen oplossingsrichtingen, samen met onafhankelijke clientondersteuners, maakt dat mensen zich gehoord voelen en dat ze empowered worden. Ook onderzoeker Paul van der Aa signaleert dat de aangedragen oplossingen onvoldoende aansluiten omdat niet goed is getoetst wat Ansaj zelf als wenselijke stappen ziet. Datzelfde geldt bij de arbeidsparticipatie van haar man: die ziet betaald werk als perspectief maar krijgt vrijwilligerswerk als optie. Docent Rob Arnoldus wijst bovendien op het probleem dat de kinderen van Ansaj nog steeds niet de Nederlandse nationaliteit bezitten, maar dat niet adequaat is verhelderd wat daaraan precies problematisch is. Docentonderzoeker Jaswina Elahi gebruikt de metafoer van een lasso om de greep van het systeem inzichtelijk te maken. Als verschillende professionals vanuit hun eigen organisaties een lasso werpen om een cliënt als Ansaj, dan raakt zij verstrikt en wordt ze gegijzeld. Een holistische benadering kan een einde maken aan verkokering en fragmentatie.

## ***Politisierend sociaal werk***

Josien Hofs van de BPSW herkent het loketten-probleem en bepleit ‘opschalen’ wanneer het systeem onrechtvaardig uitpakt. Dan gaat het namelijk niet meer alleen om individuele hulpverlening maar is

het tijd voor politiserend sociaal werk, bijvoorbeeld door een aanklacht te richten naar bestuurders en politici. Een goed toegeruste allround sociaal werker kan niet alleen Ansaj verder helpen, maar ook systeemfouten aan de orde stellen bij degenen die daarvoor verantwoordelijk zijn. Paul van der Aa meent ook dat professionals bij harde systemische beperkingen mogen nadenken over de vraag hoe zij hun professionele macht meer kunnen gebruiken om systeemproblemen te agenderen. Rob Arnoldus wijst erop dat het omkeren van het keukentafelgesprek, dat in de praktijk in belangrijke mate top-down werd vormgegeven, een symbolische betekenis heeft. Het gesprek past immers door de omkering niet meer goed bij het denken in termen van zelfredzaamheid dat je veel aantreft bij de betrokken instellingen. Een belangrijke vraag is dan of een omgekeerd keukentafelgesprek daadwerkelijk kan bijdragen aan verandering op het niveau van zowel individu als systeem?

### ***Vormen van leren***

Rob Arnoldus vindt het goed dat we willen leren van het gesprek met Ansaj en acht de reflectie op het proces passend. Bijvoorbeeld bij termen als reflection-in action en reflection-on-action (van Schön), maar ook bij begrippen als double loop leren (van Argyris) en beleidsleren (waar Toby Witte vanuit onze Werkplaats over heeft geschreven). Om verder te komen dan de constatering dat we te maken hebben met systeemproblemen is het goed om te kijken wat we na het gesprek met Ansaj kunnen leren van de organisatie- en beleidscontext. Jaswina Elahi wijst erop dat professionals wel klaar moeten zijn om te leren. Toen enkele professionals er enige tijd na het gesprek op werden gewezen dat Ansaj verkeerd was doorverwezen, kwamen ze met verklaringen die los staan van hun eigen tekortkomingen of falen. Zij wilden het systeem verbeteren en stelden niet de vraag of het hele systeem wel in stand gehouden zou moeten worden (een vraag die bij double loop leren past).

### ***Integraal werken als noodzaak***

De kern in de kwestie 'omgekeerde keukentafelgesprek' is ons inziens integraal en interprofessioneel werken. Een integrale aanpak impliceert vertrekken vanuit de leefwereld en de situatie waarin de cliënt zich bevindt. Het door Elizabeth aangekaarte vraagstuk kent meerdere raakvlakken en raakt meerdere leefgebieden: werk, inkomen, gezondheid, wonen, sociale omgeving enzovoort. Om als sociaal professional te kunnen bepalen of en welke ondersteuning of interventie kan helpen, is het nodig om de gehele situatie rondom de cliënt in kaart te brengen. Het handelingskader bij een integrale aanpak dient gericht te zijn op het bevorderen van (eigen) regie over het leven en op het versterken van vaardigheden, zelfvertrouwen, zelfbewustzijn en participatie, de capability approach.

Integraal werken is interdisciplinair (samen)werken. Zodra meerdere professionals betrokken zijn, vereist dit onderlinge afstemming en dienen hun handelingen aanvullend, complementair te zijn. Het risico van langs elkaar heen werken is groot. Daarom is het aansluiten van verschillende professionele logica's en het samenwerken tussen organisatie en instellingen van wezenlijk belang. Het vraagt de competentie van professionals om problemen niet uitsluitend vanuit het eigen referentiekader en de logica te benaderen.

Maatschappelijke organisaties en hun professionals hebben te maken met de lokale overheid. Het gemeentebestuur bepaalt als opdrachtgever (financier) de kaders waarbinnen sociaal professionals hun werk moeten verrichten. Tegelijkertijd wensen gemeenten een responsieve lokale overheid te

zijn en open te staan voor impulsen vanuit de samenleving. Dat gaat niet alle gemeenten gemakkelijk af, want hun denk- en werkwijze is nog altijd vrij hiërarchisch. In de praktijk zien we vaak dat de gemeentelijke organisatie en het beleid verkokerd zijn. Het vervlechten en sterker koppelen van beleid en uitvoeringspraktijk - ontschotten - zijn belangrijk bij een integrale aanpak. Anders gezegd minder opereren vanuit de verticale overheidsorganisatie en de verkokerde ambtelijke context maar samenwerken in een horizontale relatie in wederkerigheid, samenspraak en verbondenheid met de leefwereld van kwetsbare mensen. Daarbij is het voor sociaal professionals noodzakelijk om beleidsruimte te hebben om situaties zelfstandig te beoordelen en in de uitvoering van beleidsopdrachten in vrijheid te kunnen handelen.

### ***Tot slot***

Als Werkplaats Sociaal Domein willen we kennis en ervaringen vanuit burgers, beroepspraktijk, onderzoek en onderwijs met elkaar verbinden met het doel handelingsperspectieven te versterken voor degenen die bewoners met hulpvragen ondersteunen. Dat doel is vergaand bereikt door de reacties op het stuk over Ansaj vanuit verschillende invalshoeken, zo bleek bij systeem en leefwereld, politiserend sociaal werk, en vormen van leren. We hopen dat we binnenkort de invalshoek van burgers/ ervaringsdeskundigen ook mogen publiceren.

**Elizabeth van Twist**  
**Guido Walraven**  
**Toby Witte**