

Vertekende beelden van de werkelijkheid

door
Klaas Mulder

In het sociaal domein worden miljarden gemeenschapsgeld uitgegeven om de leefomstandigheden van kwetsbare mensen te verbeteren. Goed onderzoek is nodig om te kunnen beoordelen of professionals er 'het beste van maken'. Maar kunnen we daar wel achter komen? Hoe neutraal zijn die onderzoeken?

E

Er wordt in Nederland heel wat geld uitgegeven aan research en development. Volgens cijfers van het Rathenau-instituut zou bijna 1,7 miljard euro worden uitgegeven aan onderzoek in de sociale wetenschappen en geesteswetenschappen. Dat is voornamelijk publiek geld, want het bedrijfsleven investeert nauwelijks in sociaal onderzoek.

Sociaal contract burger en overheid

Ook het sociaal werk zelf gebeurt voornamelijk in het 'publieke' domein: belastinggeld wordt gebruikt om maatschappelijke diensten aan te bieden. Het is heel lastig om te becijferen hoeveel geld we samen aan welzijn uitgeven, maar het totale bedrag voor welzijnsbevordering, hulpverlening, gehandicapten- en welzijnszorg is minstens twee keer zo hoog als de totale defensiebegroting van 10 miljard. Het gaat dus om echt geld, dat is verkregen door het belasten van burgers (de rijke én de arme).

Sociaal werk is onderdeel van het 'sociaal contract' tussen overheid en burgers: de burger draagt een derde van zijn inkomen af, en mag erop rekenen dat zijn geld zorgvuldig wordt uitgegeven aan diensten die het algemene welzijn verbeteren op de meest effectieve en efficiënte manier.

Het hoeft geen betoog dat een grote groep Nederlanders niet overtuigd is van de kwaliteit van onze hulpverlening. En daarin krijgen ze steun

van professionals in aanpalende werkerterreinen als woningcorporaties, huisartsen en politiemensen: het lukt veel te weinig om hulpvragen van een passend en duurzaam antwoord te voorzien. Zie bijvoorbeeld het interessante onderzoek naar de leefbaarheidsproblemen in wijken dat Rigo voor Aedes, de koepel van woningcorporaties uitvoerde (Leidemeijer, Van Iersel & Frissen, 2018). Het aantal hulpvragers stijgt in haast alle sectoren, en het afronden van een hulpvraag lukt steeds minder vaak. De problemen van cliënten worden steeds vaker het probleem van hun buurt.

Sociale professionals zelf wijten dit vaak aan bezuinigingen, maar dat lijkt me te makkelijk. Het is niet helemaal onwaar, maar er zijn ook sterke aanwijzingen dat er problemen van ideologische en methodische aard zijn. We zouden wel eens de verkeerde dingen kunnen doen...

Verdienmodel

De enige manier om erachter te komen waarom het niet zo goed gaat met onze cliënten en met de wijken waarin ze wonen is het uitvoeren van goed onderzoek. Zoals gezegd, het bedrijfsleven investeert daar maar beperkt in, dus moeten publiek gefinancierde onderzoekers aan de bak. Er zijn enkele onafhankelijke bureaus en kenniscentra. Veel sociaal onderzoek wordt echter uitgevoerd door organisaties die ook op een andere manier betrokken zijn bij de financiering, de uitvoering of de opleiding voor sociaal werk. Met de beste be-



© Robin Utrecht

doelingen kunnen die complexe relaties onbedoeld aanleiding geven tot filtering of overdrijving van informatie. Daarmee komen de betrouwbaarheid en de relevantie van de uitkomsten onder druk te staan. Dat is niet alleen een kennisprobleem, maar het ligt ook aan de basis van het vasthouden aan niet erg kansrijke aanpakken. Als we niet beter weten, verandert er niets.

Als een medisch onderzoeker banden heeft met de farmaceutische industrie worden daar – terecht – vraagtekens bij geplaatst. Zelfs als er geen sprake is van financiële belangen bij een bepaalde uitkomst moeten we ervoor vrezen dat informatie toch gefilterd wordt op een manier die de onderzoeker en zijn opdrachtgever goed uitkomt.

Carrière-overwegingen vormen niet alleen een probleem in door het bedrijfsleven betaald onderzoek. Voor masterstudenten en promovendi in de sociale wetenschappen is het doen van onderzoek een van de weinige vormen van ‘passend’ werk. Daarom is het zonneklaar dat het voor je carrière

als sociale wetenschapper verstandig is om te streven naar tevreden opdrachtgevers. Met de stroom mee en niet op belangrijke tenen staan, en af en toe de goede mantra’s spreken (‘van ziekte naar gezondheid’) kunnen een beter verdienmodel zijn, dan vechten voor de cliënt en de belastingbetaler. Cliënten hebben gelukkig wel eigen spreekbuizen. Onderzoek door cliëntenorganisaties levert altijd interessant leesvoer op, dat niet zelden een ander licht op het sociaal werk laat schijnen dan de publicaties van de direct betrokken professionals en de aan hen gelieerde onderzoekers. Ik denk daarom dat elke hbo-student sociaal werk ten minste één praktijkopdracht zou moeten uitvoeren voor een cliëntenorganisatie of naastenplatform. Ook lijkt het me een goede zaak als voorstellen voor afstudeeronderzoek altijd voorzien zijn van een kritische reflectie door een organisatie die zicht heeft op de leefwereld van cliënten en deelnemers aan sociaal werk. Zo doen ze dat bij het Diabetes Fonds, waar een maatschappelijke adviesraad alle onderzoeksvoorstellen krijgt voorgelegd. Sociale professionals mogen graag mopperen over het medisch model, maar inzake cliëntenparticipatie kunnen we leren van onze collega’s in de zorg.

Het komt niet in de buurt

Niet alleen de uitvoerders en cliënten hebben er belang bij dat we weten of de zorg op niveau is; ook de belastingbetaler wil graag weten of middelen doelmatig worden besteed.

In mijn omgeving wordt weinig gebruik gemaakt van Rekenkameronderzoek. Zo is het Utrechtse onderzoek naar de (afgenomen) kwaliteit van de langdurige zorg niet meegenomen in de onderwijsinnovatie, en zijn er nauwelijks collega’s die het kennen. Zeer belangrijk Rotterdams Rekenkameronderzoek naar de effectiviteit van wijkteams werd op www.socialevraagstukken.nl gebagatelliseerd door vertegenwoordigers van het regionale onderwijs (‘wat jammer dat de Rekenkamer zo onaardig doet over “hardwerkende” sociale professionals’), en het lijkt erop dat het in de rest van Nederland nauwelijks gelezen is. Terwijl *Het komt niet in de buurt* (2018) verplichte kost zou moeten zijn voor iedereen die denkt te weten dat ‘eigen kracht’ en ‘informele netwerken’ de oplossing bieden voor ‘kwetsbare mensen’.

De ontvangst van dit onderzoek biedt prachtige voorbeelden van de mechanismen die in werking treden als onderzoek tot ongemakkelijke waarheden leidt. Ik kan de lezer zeer aanraden om zelf tijd te nemen voor het Rekenkamerrapport en het onderliggende cliënttevredenheidsonderzoek. De Rotterdamse Rekenkamer komt na gedegen onderzoek tot de volgende conclusies: >>

- Wijkteams worden pas laat ingeschakeld;
- De hulp komt daarna zeer laat op gang;
- Hulptrajecten worden zelden afgerond;
- Zeer weinig hulpvragers kunnen terecht bij hun eigen netwerk;
- Wijkteams dragen niet bij aan het omzetten van zware specialistische zorg, maar leiden daar vaak naartoe;
- Er moet veel tijd worden besteed aan papierwerk.

Het Rotterdamse college verwierp alle uitkomsten, behalve de laatste. Wat goed uitkwam, was dat de Rekenkamer citeert uit klanttevredenheidsonderzoek dat eerder door onderzoekers van de gemeente zelf was uitgevoerd (OBI, 2018): volgens dit onderzoek zou het merendeel van de cliënten zeer tevreden zijn over de ondersteuning. Ik kom hier later op terug.

De bakker keurt het vlees

Rekenkameronderzoek is onafhankelijk onderzoek, dat door of onder leiding van volksvertegenwoordigers wordt uitgevoerd. Niet de slager zelf, maar de bakker keurt het vlees. Dat leidt stevast tot opstand of ontwijking door de slaggers: wat weten die onderzoekers er nu van? We zijn juist hartstikke goed bezig, of: het zijn kinderziekten. Onderzoek wordt behandeld als een aanval waartegen je je moet verdedigen met alle middelen die je hebt. Dat is jammer, want zelfs als de wijkteammedewerkers niets te verwijten valt, is er een hoop te leren van dit onderzoek. Opnieuw worden terechte vraagtekens gezet bij de belastbaarheid van het eigen netwerk. Er zijn veel andere onderzoeken die aantonen dat de zelfredzaamheidsideologie tot miskenning van de realiteit van veel hulpvragers leidt (zie Mulder, 2017).

Ook de werkwijze en samenstelling van de Academische Werkplaatsen geeft te denken. Dit zijn netwerken van onderzoekers van hogescholen, gemeenten en aanbieders die 'samen' onderzoek doen. Onder het mom van 'co-creatie' worden zelf bedachte puzzels opgelost in samenwerking met mensen met dezelfde belangen. Alle deelnemers hebben verschillende petten op en zijn afhankelijk van elkaar. Ze worden betaald door dezelfde overheid die het staande beleid heeft bedacht. De hogescholen zitten er in als opleider (coach én beoordelaar van aankomend professionals) en onderzoeker; aanbieders van zorg en welzijn zijn afhankelijk van de gemeente en kunnen worden afgerekend op (wan)prestaties. Zij zijn bovendien afhankelijk van de opleidingen voor stagiairs en personeel. Een hecht, maar kwetsbaar samenspel dus.

Geen machtsvrije dialoog

De slachtoffers van slechte dienstverlening – cliënten, hun naasten en hun bureaus – maken zelden deel uit van deze onderzoeksnetwerken. Toen een oudervereniging van thuiszitters met een vorm van autisme onze hogeschool vroeg of we konden bijdragen aan een onderzoek, bleek dat we juist een groot onderzoek hadden afgerond, in samenwerking met een netwerk van een tiental gemeenten en instellingen, maar zonder de ouders daarvoor uit te nodigen.

En dat voorbeeld staat niet op zichzelf. In beschrijvingen van onderzoek van de Academische Werkplaatsen vind ik weinig sporen van bewonersdeelname. Zelfs een onderzoek naar klantenperspectief is in zulk weelderig Nederlands beschreven dat je je afvraagt wat klanten van zulk onderzoek zouden vinden. Soms is er wel ruimte voor 'ervaringsdeskundigheid', maar dat is niet hetzelfde als betrokkenheid van cliënten die niet opgewassen zijn tegen professionele overmacht.

Die onevenwichtige deelname van betrokkenen is vooral een probleem, omdat sociaal wetenschappers grote waarde hechten aan intersubjectiviteit. Op basis van – meestal slecht begrepen – filosofische ideeën als 'constructivisme', zijn de begrippen 'objectief' en 'waarheid' min of meer afgeschaft. Dat maakt het lastig om kritiek te hebben op de soms vertekende beelden die onderzoekers van de buitenwereld kunnen hebben.

Als de betrokkenen zich meer in de wetenschapsfilosofie zouden verdiepen, zouden ze ontdekken dat de belangrijkste pleitbezorger voor een 'communicatieve' visie op waarheid, Jurgen Habermas, heel duidelijk heeft gemaakt dat alleen een 'machtsvrije' dialoog geschikt is om samen tot echte inzichten in de werkelijkheid te komen. Als carrières afhankelijk van het oordeel van anderen (zoals dat geldt voor studenten, voor gesubsidieerde professionals en gesubsidieerde onderzoekers) is er geen sprake van een machtsvrije dialoog. En daarmee ook niet van waarheidsvinding.

Conformereren of confronteren?

Dit is niet doorgedrongen in de sector. Bijna iedereen denkt dat goed brongebruik, peer review en accreditatie onderzoek betrouwbaarder maakt. Maar het omgekeerde is het geval. Als je lot afhangt van het *pleasen* van je beoordelaars (promotor, afstudeerdocent of subsidiegever) dan is de kans groot dat je informatie onbedoeld of bedoeld 'verteerbaar' maakt voor de machtsdrager. Onderzoekers kunnen beschikken over een groot aantal rituelen waarmee ze zichzelf acceptabel maken: het gebruik van academische bronnen (als een ander het al eens opschreef, is het waar) of het volgen van sti-

listische conventies. APA-citering zorgt dat teksten niet om door te komen zijn voor leken. Voetnoten zijn veel lezersvriendelijker. Zou het toeval zijn dat professionals voor APA kiezen?

We kiezen onderzoeksinstrumenten die passen bij de mensen naast en boven ons, zelfs als ze nauwelijks betrouwbare kennis opleveren. Interviews zijn niet zo'n betrouwbare vorm van waarheidsvinding, maar desondanks zeer populair onder onderzoekers. Ze vertellen ons wat een respondent zegt wat hij denkt dat hij wil, maar niet wat er 'daarbuiten' aan de hand is. Interviews kunnen wel inzicht geven in de filters waarmee respondenten naar hun wereld kijken als je daarnaast ook objectievere methoden gebruikt en cijfers analyseert. Ook in de onderwerpkeuze wordt gedoevermijnd gedrag beloond. Het is veiliger om naar de bekende weg te vragen, dan ons te wagen aan kwesties waar nog niemand het antwoord weet.

Als we kritisch kijken naar de beoordelingskaders voor afstudeeronderzoek, zien we dat een student veel makkelijker een hoog cijfer haalt voor voorspelbaar onderzoek dan voor een verkenning in onbekend gebied. Erger is nog, dat studenten zoveel punten kunnen halen voor alle rituele stappen in een onderzoek, dat je ze ook een voldoende moet geven als ze eigenlijk niet snappen wat er in de werkelijkheid aan de hand is. Ook voor de beoordelaar is het prettig om vinkjes te zetten als onderdelen 'conform de beoordelingstabel' zijn uitgevoerd. Zo is het onderzoeksonderwijs verworpen tot een vorm van conformering, in een samenleving die schreeuwt om nieuwe antwoorden op nieuwe vragen.

Voetballers met handschoenen

Clënten en belastingbetalers hebben belang bij onderzoek dat laat zien waarom dingen niet lopen zoals we zouden willen dat ze lopen. Onderzoek houdt op onderzoek te zijn als het 'positief' moet zijn, of 'gericht op draagvlakverwerving'. Hoe het mis kan gaan als we blijven zoeken naar de lichtpuntjes, blijkt uit het eerder genoemde Rotterdamse Rekenkameronderzoek naar de wijkteams. Voor degenen die de uitkomsten wilden negeren lijkt het rapport een escape te bieden: de cliënttevredenheid in Rotterdam is hoog.

De gemeentelijke onderzoeksafdeling OBI heeft het cliënttevredenheidsonderzoek dan ook online gezet. Maar het is zonneklaar: dit onderzoek is het resultaat van filters die ervoor zorgen dat precies de verkeerde respondenten aan het woord zijn gekomen. Om onderzoeksredenen werden alleen mensen met een afgeronde hulpvraag benaderd, terwijl de Rekenkamer vaststelde dat hulpvragen zelden afgerond werden. 80 Procent van de bena-

derde respondenten wilde niet meewerken. Zijn dit ontevreden cliënten? Mensen die geen brieven lezen? Die geen internet gebruiken? Daarvoor zijn aanwijzingen, want er deden nauwelijks senioren mee. Deelnemers hadden bovendien vaak een eenvoudige hulpvraag rond wonen of financiën. 'Kunt u mij helpen met het aanvragen van urgentie?' Een bizarre wending neemt het onderzoek als cliënten zeggen dat ze tevreden zijn omdat ze hun omgeving nu minder hoeven te belasten. Hoezo, eigen netwerk? Het is alsof een voetbalonderzoeker alleen keepers heeft gesproken, en nu beweert dat voetballers allemaal handschoenen dragen.

Weten wat er aan de hand is

In het sociale domein onderzoeken we altijd situaties van onmacht en ongelijkheid. Maar het beeld dat machthebbers van de wereld hebben, mag nooit de basis vormen van beleidskeuzes. Het wordt hoog tijd voor een kritisch debat over de vraag hoe we erachter komen of we de goede dingen doen, en voor wie het anders moet. Juist in het sociale domein zou *peer review* moeten worden vervangen door controle door on-gelijken. Geef de *lead* aan studenten, cliënten, familieleden, bakkers en raadsleden. En wees dankbaar als ze ons vertellen dat we ons vergissen.

Pas als we een enigszins betrouwbaar beeld hebben van de werkelijkheid van mensen 'daarbuiten' kunnen we starten met het ontwerp van nieuwe, betere aanpakken die voor hen gaan werken. En daar doen we het toch voor? ●

Klaas Mulder is zelfstandig adviseur en publicist. Hij houdt zich bezig met wijkaanpak, sociaal beleid en economie en arbeidsmarkt. Daarnaast is hij docent in een hbo-instelling voor social work.

Bronnen

- Leidelmeijer, K., Iersel, J. van & Frissen, J. (2018). *Veerkracht in het corporatiebezit. Kwetsbare bewoners en leefbaarheid*. Amsterdam: Rigo.
- Mulder, K. (2017). *Voorbij de grenzen van zelfredzaamheid. Hulpverlening aan mensen die het niet snappen*. via www.kijkopkansen.nl
- Rekenkamer Rotterdam (2018). *Het komt niet in de buurt. Onderzoek naar aanpak knelpunten functioneren wijkteams*. Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam.
- OBI Gemeente Rotterdam (2018). *Clieñtttevredenheidsonderzoek wijkteams*. Uitgave Gemeente Rotterdam.
- Rathenau Instituut (2018). R&D-uitgaven naar sector van uitvoering en wetenschapsgebied, via www.rathenau.nl/nl/wetenschap-cijfers/geld/wat-geeft-nederland-uit-aan-rd/rd-uitgaven-naar-sector-van-uitvoering-en

