

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –  
2015 – Volume 24, Issue 4, pp. 3–22  
<http://doi.org/10.18352/jsi.464>

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Utrecht University of Applied Sciences,  
Faculty of Society and Law, in cooperation with  
Utrecht University Library Open Access Journals

Copyright: this work has been published under a  
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No  
Derivative Works 3.0 Netherlands License

**Dr. Annelies Kassenberg** is socioloog en als senior  
onderzoeker werkzaam bij het lectoraat Integraal  
Jeugdbeleid van de Hanzehogeschool Groningen

**Dr. Louis Polstra** is andragoog en lector Arbeidsparticipatie  
bij het kenniscentrum Arbeid van de Hanzehogeschool  
Groningen

**Drs. Charlotte Wekker** is andragoog en werkzaam als  
senior docent en onderzoeker bij de Academie voor Sociale  
Studies van de Hanzehogeschool Groningen

Correspondence to: Jeannette Doornenbal

E-mail: [j.m.doornenbal@pl.hanze.nl](mailto:j.m.doornenbal@pl.hanze.nl)

**Dr. Jeannette Doornenbal** is pedagoog en lector Integraal  
Jeugdbeleid aan de Hanzehogeschool Groningen Center of  
Expertise Healthy Ageing

Received: 7 April 2015

Accepted: 5 October 2015

Category: Research

## ERVARINGSKENNIS EN DILEMMA'S VAN PROFESSIONALS IN PREVENTIEF EN OMGEVINGSGERICHT WERKEN MET OUDERS EN KINDEREN

JEANNETTE  
DOORNENBAL,  
ANNELIES  
KASSENBERG,  
LOUIS POLSTRA,  
CHARLOTTE  
WEKKER

---

### ABSTRACT

**Tacit knowledge and dilemmas experienced by youth professionals in a preventive and environment-centred approach to working with parents and children**

On 1 January 2015 the new Youth Act, one of three recent reforms in the social domain, came into effect in the Netherlands. The Youth Act has profoundly altered the relationship between citizens/parents and professionals. While the welfare state, in which professionals play a central

## ERVARINGSKENNIS

role, is gradually scaled down, parents and young people themselves are given a more active role in both managing and implementing the support they receive. This implies that professionals are expected to help parents implement the practice of self-management and empowerment, whereas in the past their role was to provide care for the parents and young people who were “entitled” to it. This transformation of the youth care sector is unfolding within a dynamic social context that, since 2011, has included the creation of a Youth and Family Centre [Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)] in every municipality. The task of these CJGs is to stimulate a positive environment for parents and children from -9 months to 23 years of age.

This transformation raises questions not only for policymakers, but also for scientists and educators, and particularly for youth professionals. This contribution assesses the consequences of this transformation for the work of youth professionals who operate at the forefront in CJGs or social district teams. The nature of their work is undergoing a shift from specialist to generalist. Although the work of youth professionals remains focused on identifying early warning signs, assessing risks and supporting individual children and their families, they are now also expected to work on strengthening social cohesion in local neighbourhoods and villages. The new method of working is referred to as the “preventive and environment-centred approach”. The approach is defined as follows (Wekker, 2013). Youth professionals should:

1. take account of the living conditions, lifestyle and living environment of parents and young people and invite them to use their own resources;
2. strengthen social cohesion to improve the pedagogical climate in their neighbourhood;
3. mobilize and/or extend the social networks of parents and young people; and
4. identify risk situations and intervene where necessary to prevent escalations

This study investigates how youth professionals working with parents and children in interdisciplinary district teams consolidate the preventive and environment-centred approach. In practice, what do they do? What are they good at? Which difficulties and dilemmas do they face? The value of this study lies in the insight it provides into the experiential knowledge of youth professionals, and the identification of points of attention for the further development of the preventive and environment-centred approach in social district teams.

We investigated this issue by following experienced youth professionals working at the forefront of CJGs in their daily work. To gauge the professional knowledge of these workers, which is deeply rooted in practice, we used the concept of “tacit knowledge”, also known as

experiential knowledge. The study was conducted in two CJGs in two districts of the municipality of Groningen, the Netherlands: Oosterpark and Groningen Zuid. Both CJGs include youth professionals from various organizations who work closely together. In each CJG, we selected six youth professionals who, according to their colleagues, successfully apply the preventive and environment-centred approach. Of these 12 professionals, three were male and nine female. They included five youth/social nurses, four youth workers, one paediatrician and two parenting consultants. In order to provide further depth to our observations, we conducted interviews with all 12 youth professionals. The objective of these interviews was to identify their motivations, the ways they legitimize their actions, and the dilemmas they face. Finally, the findings of our observations and interviews in each district were submitted in the context of a focus group aimed at all youth professionals from both CJGs. The objective of these focus groups was to reach a consensus regarding the knowledge, attitude and skills required of youth professionals in order to implement the preventive and environment-centred approach in their work, thus extending the applicability of this approach.

Our observations clearly indicate that youth professionals are able to effectively take into account the living environment of the parents (Aspect 1) and adopt a preventive approach (Aspect 4). Aspects that are less strongly developed include the ability of youth professionals to reinforce social cohesion and, in particular, to improve the pedagogical climate of the district (Aspect 2). The network of citizens who are doing well (Aspect 3) is also not yet optimally used.

In the interviews and focus groups, youth professionals identified three important obstacles. The first was lack of time (substantial case load, time involved in collaborations). The second was physical location (open doors and the vicinity of the location), and the third was selective inclusion (highly educated parents and parents who are not experiencing problems are difficult to include). A preventive and environment-centred approach is not always easy to implement. In practice, youth professionals face a number of dilemmas. First of all, there are moral dilemmas in relation to the parents' own resources. Youth professionals are afraid that when parents seek help from within their own environment, they may actually be jumping out of the frying pan into the fire. In addition, privacy is an issue. Youth professionals are afraid of damaging fragile trust by sharing information with third parties. A methodological dilemma concerns finding the right balance between a specialist focus and a generalist focus. Time forms a third organizational dilemma, not only with respect to balancing administrative tasks, team formation, and the time needed for the families, but also with respect to a healthy balance between work and private life. Finally, the relationship between the parent organization and the interdisciplinary team is sometimes strained.

## ERVARINGSKENNIS

The preventive and environment-centred approach appears to be a promising one for CJGs and it can and should be strengthened further. Our advice is to further develop the preventive and environment-centred approach of experienced professionals by promoting self-aware, T-shaped professionals working in an interdisciplinary context within improvised teams. Management, administration and policy should be adapted to facilitate this new way of working, particularly by offering professionals the space to further develop their skills in relation to the preventive and environment-centred approach.

## Keywords

Preventive and environment-centred approach, youth professionals, Centers for Youth and Family, tacit knowledge

## SAMENVATTING

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

De transitie en transformatie in het sociale domein vraagt van jeugdprofessionals een nieuwe manier van werken, namelijk preventief en omgevingsgericht. Preventief en omgevingsgericht werken kent vier aspecten: 1. aansluiten bij de leefsituaties van ouders ter bevordering van eigen kracht; 2. werken aan sociale cohesie ten behoeve van het pedagogisch klimaat in de wijk; 3. het mobiliseren en/of vergroten van het sociaal netwerk van ouders, 4. signaleren van risico's en ingrijpen waar nodig. Dit artikel gaat over de vraag hoe professionals die met ouders werken handen en voeten geven aan deze nieuwe werkwijze, welke ervaringen ze hierbij opdoen en welke dilemma's ze tegenkomen. Deze vraag is onderzocht door professionals werkzaam in twee Centra voor Jeugd en Gezin in de stad Groningen te volgen in hun dagelijks werk. Daarbij is gebruik gemaakt van een methode die gericht is op het ontdekken van hun ervaringskennis. Deze methode bestaat uit het gericht observeren van professionals in hun dagelijks werken en uit het voeren van gesprekken hierover met professionals om hun overwegingen bij het handelen te achterhalen. Daaruit blijkt dat twee van de vier aspecten van preventief en omgevingsgericht werken sterker zijn ontwikkeld. CJG-professionals sluiten vaker aan bij de leefsituatie van ouders en pakken vaker risicosignalen op. Minder vaak maken ze gebruik van het sociale netwerk van ouders en werken ze aan sociale cohesie in de wijk. In het handelingsrepertoire lijken de preventieve aspecten sterker te zijn ontwikkeld dan de omgevingsgerichte. Professionals ervaren zowel morele, methodische als organisatorische dilemma's bij preventief en omgevingsgericht werken.

## Trefwoorden

Preventief en omgevingsgericht werken, jeugdprofessionals, Centra voor Jeugd en Gezin, ervaringskennis

## INTRODUCTIE

### Aanleiding: veranderd jeugdbeleid

Op 1 januari 2015 trad de nieuwe Jeugdwet in werking, één van de drie transities in het sociale domein (Clarijs, 2015). Op dat moment hevelde provinciale overheden hun jeugdzorgtaken inclusief de daarbij horende gelden over naar de gemeenten. Daarmee werden gemeenten zowel bestuurlijk als financieel verantwoordelijk voor het hele jeugdstelsel. Deze min of meer technische operatie luidde een volgende fase in, de transformatie genoemd. Met transformatie doelt men op het ontwikkelen, implementeren en borgen van een nieuwe manier van werken om de doelen van de Jeugdwet te realiseren: de kosten voor specialistische hulp en zorg voor de jeugd drukken door maatwerk en preventie en tegelijkertijd de kwaliteit van de zorg voor jeugd verhogen (Denktank Transformatie Jeugdstelsel, 2014). Met de invoering van de Jeugdwet veranderde de verhouding tussen burgers/ ouders en professionals. De verzorgingsstaat, waar professionals een centrale rol vervullen, wordt afgebouwd en in plaats daarvan krijgen ouders en jongeren zelf een actieve rol toebedeeld in zowel de richting als de uitvoering van de ondersteuning. Dat impliceert dat van professionals wordt verwacht dat ze een uitvoeringspraktijk opbouwen die leidt tot zelfsturing en eigen kracht van ouders, terwijl tot voorheen van hen werd verwacht dat zij zorg verleenden aan ouders en de jeugd die daar "recht op hadden". Dit gebeurt in veel gemeenten in de pas opgerichte sociale wijkteams (ook wel gebiedsteams of dorpsteams genoemd). Hoewel er nog veel onduidelijkheid is over de rol en taken van de sociale wijkteams, bestaan de wijkteams uit "(...) professionals en/of vrijwilligers die integraal, generalistisch, interdisciplinair en/of outreachend werken" (Van Arum & Schoorl, 2015, p. 8). Deze teams zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning en de zorg aan alle burgers in de wijk van nul tot 100 jaar; dus ook voor ouders, kinderen en jongeren. Dikwijls is er op de achtergrond een vakteam of een team van specialisten aanwezig dat het wijkteam kan adviseren en dat de zorg (tijdelijk) overneemt waar nodig. Deze sociale innovatie is te begrijpen als een paradigmaverschuiving van helpen en zorgen, van signaleren, diagnosticeren en behandelen naar normaliseren en ontzorgen (RMO, 2012).

De transformatie in de zorg voor jeugd gebeurt in een toch al dynamische sociale context. Zo waren in 2007 het rijk en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten overeengekomen dat elke

## ERVARINGSKENNIS

Nederlandse gemeente in 2011 een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) moest hebben ingericht om een positief opgroei- en opvoedklimaat te stimuleren voor ouders met kinderen en jongeren van -negen maanden tot 23 jaar (VNG, 2009). De taak van de CJG's was om de vijf preventieve taken uit te voeren van de in 2007 ingevoerde Wet maatschappelijke ondersteuning op het terrein van opvoed- en opgroei-ondersteuning: het bieden van informatie en advies, het (vroeg)signaleren van problemen, het doorverwijzen naar hulpaanbod, het bieden van licht pedagogische hulp en de coördinatie van de zorg voor jeugd. Op dit moment gaan in het kader van de transformatie veel CJG's op in de sociale wijkteams.

### **Veranderd werk van jeugdprofessionals: preventief en omgevingsgericht werken**

Hoewel de veranderingen elkaar in snel tempo opvolgden, wijzen ze inhoudelijk in dezelfde richting: een afbouw van dure specialistische hulp- en zorgvoorzieningen en een versterking van de burgersamenleving en van de basisvoorzieningen waar ouders en kinderen leven, spelen en leren (het onderwijs, de kinderopvang, de buurt en de straat, de vrijetijdsvoorzieningen). De Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (recent opgegaan in de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving) wees er al sinds 2001 op dat dit hard nodig is, omdat maatschappelijke individualiseringsprocessen (zie bijvoorbeeld Putnam, 2000) hebben geleid tot een gat in de pedagogische infrastructuur (RMO, 2001). Vandaag de dag staan gezinnen en ouders er meer dan vroeger alleen voor, terwijl bekend is dat een sterke sociale omgeving met betrokken volwassenen de opgroeikansen van kinderen vergroot (Vos, Glebbeek & Wielers, 2009).

Daarom moet het pedagogische gat worden gedicht. Ten eerste door te werken aan wat de Utrechtse hoogleraar pedagogiek Micha de Winter de "pedagogische civil society" noemt (De Winter, 2011). Een begrip dat in brede kringen weerklank vindt, maar weinig eenduidig is gedefinieerd (Hilhorst & Zonneveld, 2013, pp. 8–9). De Winter definieert het zelf als: "(...) het versterken van de maatschappij van burgers. Vooral daar waar die betrekking hebben op de socialisatie van kinderen en jongeren, maar ook op de actieve rol die jeugdigen zelf spelen in de samenleving" (De Winter, 2011, p. 28). En ten tweede door te werken aan krachtige pedagogische basisvoorzieningen van scholen, peuterspeelzalen en kinderopvang, waar alle kinderen zich al spelend en lerend kunnen ontwikkelen en ouders en kinderen de ondersteuning kunnen ontvangen die ze nodig hebben. De CJG's werden in meerdere gemeenten oefenplaatsen om te leren werken op deze nieuwe manier (Kesselring, Gemmeke & Geschiere, 2010; NJi, 2012). Dat wil zeggen: in interdisciplinaire teams – van ouder- en opvoedconsulenten, maatschappelijk

werkers, consultatiebureauartsen en jeugdverpleegkundigen samen met ouders en vrijwilligers – ouders ondersteunen bij het dagelijkse opvoeden. Niet door de opvoeding over te nemen maar door aanwezigheid en betrokkenheid in de wijk en door het organiseren van laagdrempelige ontmoetingen en activiteiten (zie bijvoorbeeld Verschuren, 2013).

Hoewel ook met de transformatie het vroeg-signaleren, de risicotaxatie en het ondersteunen van individuele kinderen en hun gezinnen van belang blijven in het werk van jeugdprofessionals, moeten zij daarnaast vooral werken aan de versterking van het sociaal weefsel in wijken en dorpen. Deze nieuwe manier van werken wordt aangeduid als preventief én omgevingsgericht werken. Preventief werken betekent letterlijk werken aan het voorkomen van een bepaald verschijnsel. In het geval van jeugd heeft de preventie betrekking op de opvoeding en ontwikkeling van kinderen, op pedagogische preventie (Burggraaff-Huiskes, 2011).

De afgelopen jaren is pedagogische preventie er steeds meer op gericht om de zelfstandigheid en de opvoedingsvaardigheden van ouders te vergroten (Burggraaff-Huiskes, 2011). Dit gebeurt door aan te sluiten bij hun hulpvraag en aandacht te hebben voor de al aanwezige persoonlijke vaardigheden en eigenschappen van ouders, deze te benutten en te ontwikkelen. Ook het vergroten van de eigen kracht bij kinderen en jongeren, zoals werken aan hun talentontwikkeling en weerbaarheid, is een vorm van preventief werken die bijdraagt aan het verminderen van problematische opvoedsituaties. De zelfstandigheid en opvoedingsvaardigheden van ouders kunnen onder druk komen te staan als gevolg van materiële condities. Zo kan bijvoorbeeld financiële armoede tot stress leiden, hetgeen de vaardigheden van ouders in de omgang met elkaar en hun kinderen kan belemmeren. Uit dit voorbeeld blijkt dat omgevingsbewustzijn over de maatschappelijke condities waarin kinderen opgroeien onderdeel is van (pedagogische) preventie. In dit geval impliceert het dat expertise over schuldhulpverlening en budgettering binnen handbereik is van een preventieteam: of men kan het zelf, of de expertise kan worden ingeroepen. Preventief werken betekent ook oog hebben voor risicosituaties. Wanneer een risicosituatie vroegtijdig wordt gesignaleerd, kan er worden ingegrepen op het moment dat problemen nog niet zo groot zijn (Hermanns, Öry & Schrijvers, 2005). Professionals kunnen in gesprek met andere professionals over mogelijke risicosituaties en elkaar op de hoogte houden. Zo kunnen zorgen over een bepaalde ontwikkeling onderling worden gedeeld. Bij het signaleren van risicosituaties is een interdisciplinaire aanpak dan ook van belang (Van der Burgt & Van Mechelen-Gevers, 2008).

Omgevingsgericht werken houdt allereerst in het in kaart brengen van de omgeving en het betrekken van de omgeving bij de ondersteuning. Interventies zijn effectiever wanneer deze

## ERVARINGSKENNIS

aansluiten bij de leefomgeving en wanneer de sociale netwerken van ouders, kinderen en jongeren worden geactiveerd (Hermanns *et al.*, 2005). Als de leefomgeving van ouders, kinderen en jongeren goed in kaart is gebracht, kan er ondersteuning en/of hulp geboden worden die aansluit bij hun behoeften, wensen en mogelijkheden.

Uit onderzoek blijkt dat ouders meer behoefte hebben aan steun van andere ouders of familie dan van professionals (Van Egten, Zeijl, De Hoog, Nankoe, Petronia, 2008). Uit een ander onderzoek naar de attitudes van ouders ten aanzien van informele steun, bleek bovendien dat zij wel een beroep op andere ouders willen doen voor praktische steun, bijvoorbeeld om een middag op de kinderen te passen. Veel terughoudender zijn ze in het vragen om steun bij andere ouders voor opvoedingsvragen (Kesselring, De Winter, Horjus & Van de Schoor, 2012). Jeugdprofessionals zouden juist daarom de omgeving van ouders, kinderen en jongeren meer moeten betrekken bij eventuele ondersteuning (Kesselring *et al.*, 2010).

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

Op grond hiervan definiëren wij het preventief en omgevingsgericht werken van jeugdprofessionals als volgt (Wekker, 2013). Zij:

1. sluiten aan bij de leefsituatie, leefstijl en leefomgeving van ouders en jeugd om hun eigen kracht te gebruiken;
2. versterken de sociale cohesie ten behoeve van het pedagogisch klimaat in de buurt;
3. mobiliseren en/of vergroten het sociale netwerk van ouders en jeugd; en
4. signaleren risicosituaties en grijpen in waar nodig, om erger te voorkomen.



Preventief en omgevingsgericht werken zijn nauw met elkaar verbonden. Bij preventief werken gaat het om het tijtjds signaleren van risicosituaties en tijdig ingrijpen, maar ook om het versterken van de eigen kracht. Om die eigen kracht te bewerkstelligen zal aangesloten moeten worden bij de al bestaande netwerken rond gezinnen en de buurt. Andersom werkt dit ook: sociale cohesie heeft op haar beurt weer een preventieve werking (Vos *et al.*, 2009). Preventief en omgevingsgericht zijn begrippen die niet los van elkaar kunnen worden gezien. Daarom gebruiken we in deze bijdrage voor de nieuwe manier van werken één begrip.

De invoering van de CJG's en recent de Jeugdwet impliceert dus een verandering in het werken van jeugdprofessionals. Verwacht wordt dat zij meer generalist dan specialist zijn in opvoedondersteuning, dat zij generalist zijn in preventief en omgevingsgericht werken voor alle ouders en hun kinderen in wijken en dorpen en dat zij dit doen in interdisciplinaire teams van sociale professionals. Het beeld van de "T-shaped professional" doet recht aan deze verandering (Doornenbal & Kassenberg, 2015; Korevaar & Wester, 2013; Weggeman, 2007). De verticale as van de T verwijst naar vakgebonden, specialistische kennis en vaardigheden. De horizontale as naar generieke kennis en vaardigheden die noodzakelijk zijn om samen te werken met professionals uit andere disciplines aan innovatieve praktijken.

In deze studie onderzoeken wij de vraag hoe jeugdprofessionals die in de wijk met ouders en kinderen werken, handen en voeten geven aan preventief en omgevingsgericht werken in interdisciplinaire teams. Wat doen ze in de praktijk, waar zijn ze goed in, wat zijn knelpunten en welke dilemma's komen zij tegen? Er is voor gekozen om dit te doen bij ervaren jeugdprofessionals die op dit moment al werkend ervaring op (moeten) doen met deze nieuwe manier van werken. Tegen de achtergrond van de geschiedenis van het sociaal werk (zie bijvoorbeeld de canon voor het sociaal werk Nederland), is ons uitgangspunt dat jeugdprofessionals het roer niet volledig hoeven om te gooien. Het gaat ook om oude manieren van werken die hervonden moeten worden. Het belang van deze studie is dat de verkregen inzichten in de ervaringskennis van jeugdprofessionals een beeld bieden van hetgeen aandacht behoeft bij de doorontwikkeling van preventief en omgevingsgericht werken van jeugdprofessionals in de sociale wijkteams. Gemeenten, betrokken organisaties en sociaal werk opleidingen zijn vanwege de transformatie druk bezig met het ontwikkelen van opleidings- en/of bijscholingsprogramma's die jeugdprofessionals ondersteunen bij de implementatie van de gewenste vernieuwing. Daarbij is het van groot belang dat de nieuwe inhoud aansluit bij de ervaringen van de jeugdprofessionals zelf.

## **METHODOLOGIE: OP ZOEK NAAR ERVARINGSKENNIS**

Bovenstaande vraag is onderzocht door ervaren jeugdprofessionals, werkzaam in de frontlinie van het CJG, te volgen in hun dagelijkse werk. De veronderstelling is dat veel jeugdprofessionals door hun ervaring in de praktijk (onbewust) al in een zekere mate vaardig zijn in preventief en omgevingsgericht werken. Om juist deze in de praktijk ingebedde ervaringskennis te onderzoeken, is gebruikt gemaakt van het begrip “tacit knowledge”, ook wel ervaringskennis genoemd.

Dit begrip werd in 1958 voor het eerst gebruikt door de filosoof Michael Polyani. Hij sprak van “personalised knowledge” om te duiden op de ervaringskennis van professionals. In tegenstelling tot expliciete, gecodificeerde kennis is tacit knowlegde moeilijk te delen en overdraagbaar te maken, omdat het gebaseerd is op ervaring in praktijken. Gesproken wordt wel van “to know how”, of “to know more than you can tell”, tegenover “to know what” en “what you can tell”. Ervaringskennis leert een professioneel niet formeel (bijvoorbeeld door het curriculum te doorlopen), maar door te doen, in de praktijk. Het is de kennis waar professionals zich dikwijls niet bewust van zijn: het zijn hun intuïties, routines en handelingen die gebaseerd zijn op praktische ervaring. Bij het praktisch handelen zijn er altijd keuzemomenten: “doe ik A of B en op grond waarvan?” (Polstra, 2011, p. 3). Volgens Parsaye en Chignell (1988) is ervaringskennis het beste te achterhalen door het observeren van het handelen van professionals in hun werkpraktijk en/of het interviewen van professionals over hun werk.

### **Onderzoeksgroep**

Het onderzoek is uitgevoerd in twee CJG's in de Oosterparkwijk en de wijk Groningen Zuid, in de gemeente Groningen. In beide CJG's werken jeugdprofessionals uit verschillende organisaties samen: sociaal verpleegkundigen en consultatiebureau-artsen van de GGD, ouder- en opvoedconsulenten en maatschappelijk werkers. De twee CJG's staan in wijken die op een groot aantal punten van elkaar verschillen. De Oosterparkwijk is een redelijk begrensde, overzichtelijke en van oudsher traditionele arbeiderswijk nabij het centrum. De Oosterparkwijk Groningen Zuid is meer een stadsdeel dan een wijk. Groningen Zuid bestaat uit meerdere wijken en buurten die sterk van elkaar verschillen in bevolkingsopbouw, grootte en de mate van sociale problemen.

In elk CJG zijn zes jeugdprofessionals geselecteerd die volgens hun collega's succesvol zijn in preventief en omgevingsgericht werken. Van deze twaalf jeugdprofessionals waren er drie man en negen vrouw. Het ging om vijf jeugd/sociaal verpleegkundigen, vier jeugd/jongerenwerkers, één jeugdarts en twee consulenten.

## **Instrumenten en procedure**

Om de jeugdprofessionals te kunnen volgen in hun dagelijkse werkpraktijk is op basis van de vier aspecten van preventief en omgevingsgericht werken (Wekker, 2013) een observatie-instrument ontwikkeld. Elk van deze aspecten is uitgewerkt in observeerbare indicatoren. De observaties van de twaalf jeugdprofessionals zijn uitgevoerd door studenten. Deze studenten zijn van tevoren getraind in het observeren van preventief en omgevingsgericht werken (wat te scoren en onder welk aspect te plaatsen, bewustwording van oordelen en vooroordelen). De student-onderzoekers hebben in tweetallen vier dagdelen per professional geobserveerd. Zij hebben de jeugdprofessionals geobserveerd tijdens formele ontmoetingen met ouders (bijvoorbeeld tijdens een inloopspreekuur) en tijdens informele ontmoetingen (bijvoorbeeld in het winkelcentrum of op het schoolplein). Eén student-onderzoeker observeerde, de ander noteerde wat hij of zij zag. Door het werken in tweetallen is getracht de interbeoordelaars-betrouwbaarheid te vergroten.

Ter verdieping van de observaties is aanvullend een interview gehouden met de twaalf jeugdprofessionals. Het doel hiervan was om de beweegredenen en legitimeringen voor hun handelen expliciet te maken, als ook de dilemma's waar zij tegenaan liepen. Het ging om semigestructureerde interviews waarbij een aantal gekozen fragmenten uit de observaties het uitgangspunt vormden. Het interview vond plaats binnen twee weken na de observatie en duurde ongeveer een uur.

Tot slot zijn de bevindingen uit de observaties en de interviews per wijk in een focusgroep voorgelegd aan alle jeugdprofessionals uit de beide CJG's. Het doel van deze focusgroepen was consensus te bereiken over de kennis, houding en vaardigheden die jeugdprofessionals nodig hebben om preventief en omgevingsgericht te kunnen werken om het zo overdraagbaar te maken. De focusgroep is ook gebruikt om na te gaan in hoeverre de bevindingen geldig zijn voor andere situaties. Smaling (2009) spreekt in dit verband van participatieve generaliseerbaarheid.

## **RESULTATEN**

### **Wat gaat goed, wat kan beter?**

De observaties maken duidelijk dat jeugdprofessionals goed aansluiten bij de leefwereld van de ouders (aspect 1) en preventief werken (aspect 4). Jeugdprofessionals scoren hoog op laagdrempelig contact door aanwezig te zijn in de buurt, ouders positief te benaderen en aan

## ERVARINGSKENNIS

te sluiten bij hun leefwereld. Preventief werken – signaleren en ingrijpen bij risico's om erger te voorkomen – doen veel frontliniewerkers van nature. Zij zijn goed in doorvragen en kunnen benoemen hoe zij extra aandacht hebben voor een risico. Bij zorgen wordt de professionele zorg geïntensiveerd en raakt het informele netwerk van ouders uit beeld.

Minder sterk ontwikkeld is het vermogen van jeugdprofessionals om de sociale cohesie in het bijzonder het pedagogisch klimaat in de buurt te versterken (aspect 2). Ook het netwerk van burgers met wie het goed gaat, wordt niet benut (aspect 3). De jeugdprofessionals richten hun aandacht veelal toch primair op de mensen met zorgen en vragen. Hoewel er vanuit het CJG regelmatig activiteiten worden georganiseerd voor alle ouders en jeugd, vinden ook de frontliniewerkers dat buurtbewoners meer zelf activiteiten zouden moeten organiseren. Zij weten echter niet hoe zij die vrijwillige inzet bij buurtbewoners kunnen stimuleren. Eveneens blijkt dat frontliniewerkers het dikwijls met ouders hebben over hun sociale netwerk. Zij hebben meestal een goed beeld van het sociale netwerk van ouders, maar zoeken weinig contact met dit netwerk en schakelen het netwerk ook niet actief in bij hulpvragen (aspect 3). Zeker wanneer het zorgwekkend slecht (dreigt) te gaan in een gezin, hebben jeugdprofessionals de neiging de zorg naar zich toe te trekken en raakt het informele sociale netwerk uit zicht. Overigens blijken professionals hierin van elkaar te verschillen. Sommige professionals, zoals maatschappelijk werkers, zijn vanuit hun oorspronkelijke professionaliteit meer gewend het sociale netwerk van ouders in te schakelen. Wat goed bleek te werken is om duo's op stap te laten gaan in de wijk (een meer ervaren en een minder ervaren jeugdprofessional):

Toen ik samen met een jeugdwerker op stap was en in gesprek raakte met een ouder in de wijk, zag ik bij hem hoe makkelijk het kan zijn om in een gewoon gesprek een opening te vinden voor een vervolcontact. (Jeugdverpleegkundige)

## **Knelpunten**

In de interviews en focusgroepen noemen jeugdprofessionals drie grote knelpunten. Met stip genoteerd staat tijdgebrek. In de eerste plaats is er te weinig tijd om samen te werken met collega's, bijvoorbeeld om casuïstiek te bespreken, een plan te maken en dit onderling af te stemmen. In de onderzochte CJG's hadden professionals één keer per maand gezamenlijk overleg; dat blijkt niet te volstaan. Bovendien blijkt het minder tijdrovend om zelf iets op te pakken en de eigen case load weg te werken, dan om samen te werken met anderen. Terwijl interdisciplinaire samenwerking ook tijd kost: tijd om elkaar en elkaars werk te leren kennen. Dat geldt zeker voor

jonge teams van jeugdprofessionals die nog weinig ervaring met elkaar hebben opgebouwd. In de tweede plaats ervaren jeugdprofessionals tijdgebrek in het contact met ouders. Zij zouden meer tijd willen om hen thuis te bezoeken en actief te benaderen en meer tijd om wat langer en diepgaander met ouders in gesprek te kunnen gaan. De caseload is hoog en veel tijd gaat zitten in administratieve taken zoals het invoeren van gegevens ten behoeve van een overdraagbare rapportage en verslaglegging.

Een tweede knelpunt is fysieke behuizing. Een laagdrempelige open voorziening vraagt om een open deurenbeleid. Een bel bij de voordeur is in die zin letterlijk een obstakel. Ook fysieke afstand (het consultatiebureau voor kinderen van nul tot vier jaar is bijvoorbeeld niet gehuisvest in het CJG) belemmert een soepele overgang voor ouders met kinderen in verschillende leeftijden. Fysieke nabijheid blijkt ook gunstig voor de afstemming en het dagelijks contact tussen de jeugdprofessionals.

Een derde knelpunt vinden jeugdprofessionals het selectieve bereik. Vaak gaat de aandacht uit naar ouders (vaak moeders) van jonge kinderen, met name in achterstandsituaties. Daardoor is er weinig ervaring en expertise in het werken met ouders van pubers, met pubers zelf, met vaders en met hoger opgeleide moeders. Veel moeders zijn bovendien anderstalig. De jeugdprofessionals vinden het lastig om ervoor te zorgen dat ondanks taal- en cultuurverschillen alle vrouwen mee kunnen doen met CJG-activiteiten.

## **Dilemma's**

Preventief en omgevingsgericht werken is niet altijd eenvoudig. Jeugdprofessionals lopen in de praktijk tegen verschillende dilemma's aan, zo blijkt uit de interviews en focusgroepen. In de eerste plaats noemen de jeugdprofessionals morele dilemma's. Zij voelen zich verantwoordelijk – zeker als ouders vragen hebben. Maar als zij zich meer richten op de eigen kracht van ouders, is de vraag: waar houdt de verantwoordelijkheid van ouders op en waar begint die van mij als professional? Mag je bij zorgen de opvoeding overlaten aan ouders, want heeft elke ouder wel de kracht om de regie over zijn eigen leven in handen te hebben? En wie bepaalt dat uiteindelijk? Daar komt bij dat sociaal zwakke gezinnen vaak een zwak netwerk hebben of sociaal geïsoleerd zijn. Dat is overigens niet alleen bij gezinnen het geval: ook ander onderzoek toont de fragiliteit van de sociale netwerken van kwetsbare burgers (zie bijvoorbeeld Matthijssen, 2014). De CJG-professionals zijn bang dat ouders van de wal in de sloot belanden als zij een beroep gaan doen op hun omgeving. Bovendien zijn veel jeugdprofessionals opgeleid vanuit het uitgangspunt dat

## ERVARINGSKENNIS

zij de zorg overnemen. Morele dilemma's spelen ook op het vlak van privacy. Een ouder deelt informeel, tijdens een gesprek op straat, haar zorgen over de thuissituatie van haar kinderen. Mag je die informatie delen met derden, bijvoorbeeld met de leerkracht? De vrees is dat je als frontliniewerker het broze vertrouwen schaadt, terwijl je het daar in je werk met ouders juist van moet hebben.

De CJG-professionals ervaren ook methodische dilemma's. Ten eerste in de verhouding generalist-specialist (zie ook Scholte & Sprinkhuizen, 2012; Sprinkhuizen, Scholte & Zuithof, 2012). Het preventief en omgevingsgericht werken vraagt van hen een meer generalistische manier van werken (de eerdergenoemde "T-shaped professional"). Specialistisch werken is pas wenselijk bij extreme zorgen. Maar ten eerste ontlenen jeugdprofessionals een deel van hun beroepstrots aan hun specialisme en ten tweede zijn er ouders die vragen om een meer specialistische benadering. Jeugdprofessionals vinden het lastig om de balans te vinden tussen specialist en generalist. Hetzelfde dilemma speelt voor een aantal jeugdprofessionals op het niveau van het CJG zelf. Doordat het CJG een laagdrempelige voorziening is en moeders dikwijls hun kleine kinderen meenemen, bestaat bij sommige jeugdprofessionals de angst dat het CJG de uitstraling krijgt van een algemene, en niet van een professionele voorziening. Hoe kunnen laagdrempeligheid en professionaliteit samen gaan?

Tot slot noemen de CJG-professionals een aantal organisatorische dilemma's. Tijd is niet alleen een knelpunt (zie hierboven), het is ook een dilemma. Wat is een goede verdeling tussen administratief werk, onderlinge samenwerking en teamvorming en tijd voor de gezinnen? In de praktijk blijkt dat de jeugdprofessionals onderling overleg, samenwerking en administratieve klussen soms laten prevaleren boven de tijd en aandacht voor ouders. In de focusgroepen zeggen ze – bij doorvragen hierover – dat ze daarmee eigenlijk niet de goede keuze maken en soms enig schuldgevoel ervaren. Dat de administratieve afhandeling desalniettemin prevaleert, komt mogelijk omdat de organisatie om formele verantwoording vraagt. Zo vonden ook Van Doorn *et al.* (2013) dat "voldoen aan formele eisen echt contact maken en present zijn, in de weg staat". Bovendien geven jeugdprofessionals aan dat ze meer tijd zouden willen steken in dagelijkse ontmoetingen met ouders, op elke dag van de week, in het winkelcentrum of op het voetbalveld. Formele werktijden helpen daar niet bij. Avonden en weekenden zijn geschikte momenten om ouders te treffen, maar dat verhoudt zich slecht met een eigen privéleven. Het vinden van de juiste balans tussen werk en privé is een dilemma waar de jeugdprofessionals tegen aan lopen. Een tweede organisatorisch dilemma gaat over de verhouding van de moederorganisatie tot het interdisciplinaire team. De jeugdprofessionals in de interdisciplinair samengestelde teams komen uit verschillende organisaties

met eigen leidinggeevenden, registratiesystemen, culturen en wijzen van verantwoording. Tegelijkertijd zijn er ook teamafspraken die zich soms lastig verhouden tot de moederorganisatie. Daardoor is het lastig om een team te vormen, temeer omdat jeugdprofessionals vaak in meerdere teams zitten.

## CONCLUSIE EN DISCUSSIE

In deze bijdrage is onderzocht hoe ervaren jeugdprofessionals in deze roerige tijden van transitie en transformatie in het sociale domein uitvoering geven aan preventief en omgevingsgericht werken. Om vast te stellen waar jeugdprofessionals (onbewust) goed in zijn en waar ontwikkelpunten liggen, is gebruik gemaakt van het ophalen van hun ervaringskennis. Het onderzoek laat zien dat jeugdprofessionals goed zijn in preventief werken. Bij omgevingsgericht werken bewegen jeugdprofessionals zich op meer onbekend terrein. Vooral het versterken van en aansluiten bij het sociale netwerk en sociale bindingen in de wijk – in het bijzonder bij netwerken van ouders die geen vragen of zorgen hebben (de “krachtige” burger) – komt weinig voor. Dat jeugdprofessionals meer ervaren zijn in preventief werken is niet verwonderlijk. Vroegsignalering, diagnostiek en behandeling stonden centraal, zowel in de welzijns- en hulpverleningspraktijk als in de opleidingen. De Britse socioloog Frank Furedi (2004) spreekt niet voor niets van een “therapy culture”: een cultuur waarin we gewend zijn om steeds sneller en vaker allerlei gedragingen van kinderen en ouders te labelen als problematisch en ontvankelijk voor een therapeutische behandeling. Omgevingsgericht werken is ten opzichte van preventief werken relatief nieuw en vraagt daarom van jeugdprofessionals meer inventiviteit en verbeeldingskracht. Kennelijk moet daarin (opnieuw) een traditie, ervaringskennis, worden opgebouwd.

Leren om omgevingsgericht te werken gaat echter niet vanzelf. In de eerste plaats noemden de jeugdprofessionals drie knelpunten, waarvan twee organisatorisch van aard zijn. Primair gaat het om het creëren van tijd voor het werken in interdisciplinaire teams. Omgevingsgericht werken is niet alleen vrij nieuw, het vraagt ook tijd en aandacht die ze nu moeilijk vrij kunnen maken vanwege bijvoorbeeld administratieve verplichtingen en een hoge case load. Dit impliceert dat de verantwoordelijke bestuurders en de lokale politiek gezamenlijk het omgevingsgericht werken zouden moeten faciliteren door a) minder formele verantwoording van hun werkers te vragen en b) een heldere opdracht te formuleren aan de CJG's en/of sociale wijkteams: wat willen we terugzien en waarom? Die tijd en die opdracht ontbreken veelal, waardoor het risico bestaat dat de jeugdprofessionals terugvallen in een bekend repertoire van preventie en de onbekende kansen van het omgevingsgericht werken onvoldoende benutten.

## ERVARINGSKENNIS

Een tweede knelpunt dat aandacht behoeft van bestuurders en lokale politiek is de fysieke behuizing van de CJG's en/of sociale wijkteams. Bereikbaarheid en open deuren beleid zijn essentieel voor omgevingsgericht werken. Als de opdracht voor de CJG's/sociale wijkteams helder is geformuleerd en zij hiervoor in ruimte en tijd worden gefaciliteerd, dan hebben jeugdprofessionals meer ruimte om te onderzoeken welke strategieën werken in het doorbreken van het selectieve bereik, dat zij als derde knelpunt noemden. Hier liggen ook kansen en uitdagingen voor de sociale wijkteams, die ten opzichte van de CJG's met elkaar meer expertise in huis hebben in het bereiken van alle burgers van nul tot 100, dus ook jongeren en niet-Nederlands sprekende ouders.

Ook blijken sommige professionals, zoals bijvoorbeeld ouderconsulenten en jongerenwerkers, meer ervaring te hebben in het omgevingsgericht werken met ouders en jongeren. Kennis en vaardigheden waar andere professionals in de sociale teams van kunnen profiteren. Dit betekent dat bestuurders na moeten denken over de samenstelling van de sociale wijkteams: is er voldoende ervaring aanwezig in de teams met preventief én omgevingsgericht werken om de vragen in de lokale context van wijk of dorp op te pakken en zijn de aanwezige expertises voldoende complementair ten opzichte van elkaar?

Naast de knelpunten, noemden de jeugdprofessionals drie soorten dilemma's: morele, methodische en organisatorische. De organisatorische dilemma's zijn met het oplossen van bovenstaande knelpunten niet weggenomen, maar hoogstwaarschijnlijk wel verminderd. Zo zal het voor werkers in de frontlinie lastig blijven een balans te vinden tussen werk en privé, omdat de kans op contact met burgers niet aan werktijden en -plaats is gebonden. De morele en methodische dilemma's zijn evenmin oplosbaar. Sterker nog, het laveren tussen belangen is eigen aan het werk van sociale professionals (Polstra, 2011). Dat impliceert dat de ervaren dilemma's in de sociale wijkteams bespreekbaar moeten kunnen zijn en dat de argumenten voor de keuzes die gemaakt moeten worden continue onderwerp zijn en blijven van reflectie. Werkers moeten elkaar bijvoorbeeld kritisch kunnen bevragen: hebben we een reëel en juist beeld van de draagkracht en draaglast van het sociale netwerk van ouders? Kunnen we een inschatting maken van de stut en steun die ouders nodig hebben? Is het nodig advies in te winnen bij specialisten uit de vakteams? Eenduidige richtlijnen zijn hier niet voor te geven. Het valt niet met zekerheid te voorspellen of de gekozen weg de juiste blijkt. Daarom is het des te belangrijker dat professionals met elkaar leren weloverwogen besluiten te nemen over de vraag "hoe te handelen" in specifieke gevallen.

Op grond van de bevindingen is een aantal richtlijnen te formuleren voor de professionalisering van de te vormen jeugdprofessional, werkzaam aan de voorkant van het sociale domein. Zorg voor



behoud van expertise in preventief werken met ouders en kinderen en versterk de praktijkkennis in omgevingsgericht werken met alle ouders. Dat kan bijvoorbeeld door in duo's te werken van minder en meer ervaren professionals. Investeer in de houding en vaardigheden van professionals om interdisciplinair gezamenlijk dilemma's te leren verwoorden en bespreekbaar te maken, zodat werkers weloverwogen besluiten kunnen nemen. Leer hen daarbij ook op zoek te gaan naar bewezen interventies en waar nodig een beroep te doen op de kennis van specialisten en/of de ervaringskennis van vrijwilligers en burgers. Leer hen om onderzoeksmatig te experimenteren met nieuwe activiteiten of gedrag.

Preventief en omgevingsgericht werken vanuit het CJG is een veelbelovende manier van werken die versterkt kan en moet worden. Hoewel een recept voor succesvol preventief en omgevingsgericht werken ontbreekt, het is wel ontwikkelbaar. Dat lukt het beste met zelfbewuste T-shaped professionals die interdisciplinair samenwerken in improviserende teams (Doornenbal & Kassenberg, 2015). Investeer daarom ook in de professionalisering van management, bestuur en beleid die deze nieuwe manier van werken moeten faciliteren. Er is bij hen kennis nodig over vragen als: Hoe formuleren we met elkaar een heldere en passende opdracht voor deze interdisciplinaire teams? Hoe verminderen we de regeldruk zodat er tijd en ruimte ontstaan voor het bouwen aan en aanspreken van sociale netwerken in de buurt? Hoe stimuleren we de creatieve vermogens van de teams om nieuwe oplossingen uit te proberen en te toetsen op effectiviteit en kwaliteit? Omdat een recept ontbreekt moeten professionals de scharrelruimte krijgen om preventief en omgevingsgericht werken te ontwikkelen.

## REFERENTIES

- Arum, S. van, & Schoorl, R. (2015). *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht. State of the art najaar 2014* [Social teams in a nutshell. State of the art Autumn 2014]. Utrecht: Movisie.
- Burggraaf-Huiskes, M. (2011). *Opvoedingsondersteuning als bijzondere vorm van preventie* [Upbringing support as a special form of prevention]. Bussum: Coutinho.
- Burgt, M. van der, & Mechelen-Gevers, E. van (2008). *Preventie en gezondheidsbevordering door paramedici* [Prevention and the advancement of a healthy lifestyle by paramedics]. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Clarijs, R. (2015). *Jeugdhulp en jeugdbeleid. Lokale zorg voor kinderen na 2015* [Youth aid and youth policy. Local care for children from 2015 on]. Amsterdam: SWP.
- Denktank Transformatie Jeugdstelsel (2014). *Beter met minder. Bouwstenen voor de transformatie van het jeugdstelsel* [Better with less. Building blocks for the transformation of the youth system]. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

## ERVARINGSKENNIS

- Dijk, M. van, & Gemmeke, M. (2010). *De kracht van de pedagogische civil society: Versterking van een positieve sociale opvoed- en opgroeiomgeving* [The strength of the pedagogical civil society: Reinforcement of a positive environment for upbringing and growing up]. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Doorn, L. van, Huber, M. A., Kemmeren, C., Linde, M. van der, Räkera, M., & Uden, T. van (2013). *Outreaching werkt!* [It works to work outreaching!]. Utrecht: Movisie.
- Doornenbal, J., & Kassenberg, A. (2015). Een stap naar voren. Preventief en omgevingsgericht werken vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin. In L. van de Luitgaarden (Ed.), *Tussen hoop en vrees. Over de mogelijkheden en grenzen van wijkteams* [Between hope and fear. About the possibilities and limits of social teams] (pp. 43–61). Retrieved September 24, 2015, from [www.dewijkin.nl](http://www.dewijkin.nl)
- Egten, C. van, Zeijl, E., Nankoe, S. de, & Petronia, E. (2008). *Gezinnen van de toekomst. Opvoeding en opvoedingsondersteuning* [Families of the future. Upbringing and upbringing support]. Den Haag: E-Quality/SC.
- Furedi, F. (2004). *Therapy culture. Cultivating vulnerability in an uncertain age*. London: Routledge.
- Hermanns, J., Ory, F., & Schrijvers, G. (2005). *Helpen bij opgroeien en opvoeden: Eerder, sneller, beter. Een advies over vroegtijdige signalering en interventies bij opvoed- en opgroei problemen* [Help with growing up and upbringing: Sooner, faster, better. An advice on early recognition of and intervention in problems related to upbringing and growing up]. Utrecht: Inventgroep.
- Hilhorst, P., & Zonneveld, M. (2013). *De gewoonste zaak van de wereld. Radicaal kiezen voor de pedagogische civil society* [It's common sense. A radical choice for the pedagogic civil society]. Den Haag: RMO.
- Kesselring, M., Gemmeke, M., & Geschiere, M. (2010). De pedagogische civil society en het CJG: CJG kan opvoedkundige kracht van de omgeving versterken [The pedagogical civil society and the child center: Child centers can reinforce the pedagogical strength of the environment]. *JeugdenCo*, 3, 19–28.
- Kesselring, M., Winter, M. de, Horjus, B., & Schoor, R. van de (2012). Do parents think it takes all village to raise a child? Parent's attitudes towards nonparental adults' involvement in the upbringing and nurture of children. *Journal of Community Psychology*, 40(8), 921–937.
- Korevaar, L., & Wester, F. (2013). *Eindrapport 2009–2012 WMO-werkplaats Groningen en Drenthe* [Final report 2009–2012 about WMO work place Groningen and Drenthe]. Groningen en Drenthe: WMO-werkplaats.

- Matthijssen, M. (2014). *Activering sociale netwerken. Outeachende aanpak maatschappelijke dienstverlening Alexander* [Activating social networks. An outreaching approach social service Alexander]. Rotterdam: WMO-werkplaats Rotterdam. Retrieved August, 24, 2015, from [media.wmowerkplaatsrotterdam.nl/.../74-Activering\\_Sociale\\_Netwerken](http://media.wmowerkplaatsrotterdam.nl/.../74-Activering_Sociale_Netwerken)
- NJi (2012). *Allemaal opvoeders: Inspirerende activiteiten* [We all are educators: Inspiring activities]. Retrieved August 19, 2015, from <http://www.nji.nl/nl/Praktijk/Allemaal-opvoeders>
- Parsaye, K., & Chignell, M. (1988). *Expert systems for experts*. New York: Wiley.
- Polstra, L. (2011). *Laveren tussen belangen* [Navigating conflicting interests]. Groningen: Kenniscentrum Arbeid Hanzehogeschool Groningen.
- Polyani, M. (2002) [1958]. *Personal knowledge: Towards a post-critical philosophy*. London: Routledge.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone. The collapse of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2001). *Aansprekend opvoeden. Balanceren tussen steun en toezicht* [Upbringing made appealing. Striking a balance between support and supervision]. Den Haag: RMO.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2012). *Ontzorgen en normaliseren. Naar een sterke eerstelijns jeugd- en gezinszorg* [Taking away care. Towards a strong primary youth and domestic care]. Den Haag: RMO.
- Scholte, M., & Sprinkhuizen, A. (2012). *De Sociale kwestie hervat. De Wmo sociaal werk in transitie* [The social question resumed. The WMO social work in transition]. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Smaling, A. (2009). Generaliseerbaarheid in kwalitatief onderzoek [Generalizability in qualitative research]. *KWALON*, (14), 3. Retrieved May 30, 2015, from [boomlemmatijdschriften.nl/tijdschrift/KWALON/2009/3/KWALON\\_2009\\_014\\_003\\_002](http://boomlemmatijdschriften.nl/tijdschrift/KWALON/2009/3/KWALON_2009_014_003_002)
- Sprinkhuizen, A., Scholte, M., & Zuithof, M. (Eds.) (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis. Portretten en conceptuele verkenningen* [The generalist. The social professional at grass roots level. Portraits and conceptual surveys]. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Verschuren, E. (2013). *Het CJG werkt! Hoe een Centrum voor Jeugd en Gezin kan uitgroeien tot een bloeiend hart van de wijk* [Child Centers work! How Child Centers can evolve to a beating heart in the neighborhood]. Z.p.: Uitgeverij EigenZinnig.
- VNG (2009). *Factsheet invoering Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)* [Fact sheet Child Centers]. Z.p.: Vereniging Nederlandse Gemeenten.

## ERVARINGSKENNIS

- Vos, H. D., Glebbeek, A. C., & Wielers, R. J. J. (2009). Overheidsonmacht in de jeugdzorg: Een pleidooi voor omwegbeleid [The government's lack of power in youth welfare work: A plea for a roundabout policy]. In K. V. Beek (Ed.), *Investeren rondom Kinderen* [Invest around children] (pp. 142–161). Den Haag: RMO.
- Weggeman, M. (2007). *Leidinggeven aan professionals. Niet doen!* [Give leadership to professionals. Don't do it!]. Schiedam: Scriptum.
- Wekker, C. (2013). *De blik naar buiten. Een onderzoek naar de kennis, belemmeringen en dilemma's van frontliniewerkers in CJG Oosterpark en Groningen Zuid in preventief en omgevingsgericht werken* [A fresh view. A survey of the knowledge, impediments and dilemmas of frontline workers in child centers Oosterpark and Groningen Zuid]. Groningen: Lectoraat Integraal Jeugdbeleid Hanzehogeschool Groningen.
- Winter, M. de (2011). *Verbeter de wereld begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding* [Change the world start with upbringing. From behind closed doors to democracy and connection]. Amsterdam: SWP.
- ZonMW (2012). *Slotnummer Vrijwillige inzet voor en door jeugd en gezin* [Closing volume voluntary effort for and by youth and family]. Den Haag: ZonMW.