
MODERNE TECHNOLOGIE ALS METAFOOR

Over de relatie tussen spiritualiteit en de GGZ en de rol van de SPV daarin

Prof. dr. Geert van der Laan, Oratie: Lectoraat Sociale infrastructuur en Technologie. Fontys Hogeschool Sociaal Werk & Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening

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

Prof. dr. G. van der Laan is als bijzonder hoogleraar maatschappelijk werk verbonden aan de vakgroep Algemene Sociale Wetenschappen (ASW) van de Universiteit van Utrecht. De leerstoel wordt gesponsord door het Verwey-Jonker Instituut. Sinds 2000 is hij daarnaast voor 2 dagen per week aangesteld als hoogleraar aan de Universiteit van Groningen (PAO). Onlangs is hij tevens benoemd als (deeltijd) lector aan de Fontys hogescholen te Eindhoven (sociaal werk). E-mail: geertvdl@wxs.nl

Onderstaande tekst is een excerpt van de oratie. De selectie is van Gerard Lohuis en Louis Polstra. De oratie als geheel is te downloaden via www.fontys.nl/sociaalplatform/lectoraat.

Intro

Stuur jij of stuur ik? Dat is de centrale vraag in deze oratie.

Laat ik gelijk een suggestie ter overdenking meegeven: tijdens episodes van geslaagde interactie valt op dat dikwijls niet duidelijk is wie er stuurt. Misschien moeten we wel stellen dat effectieve sturing onzichtbare sturing is.

Ook een tweede suggestie zal ik alvast weggeven: sturen kan niet zonder leren. Er zijn redenen om te twijfelen aan de

effectiviteit van organisaties waarin leren en sturen van elkaar zijn losgekoppeld.

Een derde suggestie hangt daarmee samen: de mentale processen die ten grondslag liggen aan leren en sturen voltrekken zich niet autonoom, maar zijn meer ingebed in de omgeving dan velen tot dusver veronderstelden. Kort gezegd, leren kan niet zonder ervaren. Denken is een functie van doen.

Dit betoog vertrekt vanuit een voorbeeld uit de informatietechnologie.

Casus

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

"Om aan een resultaatgericht management invulling te geven dienen er criteria ontwikkeld te worden waaraan effecten van het reclasseringswerk worden gemeten. Op basis hiervan dient er een (aangepast) registratiesysteem te komen." Inmiddels zijn we bijna 10 jaar verder. Uit een onderzoek van Boone (2002) blijkt dat het bedoelde registratiesysteem vooral wordt gebruikt om te controleren of de productie wordt

gehaald. Over effecten wordt nauwelijks nog gesproken. Outputsturing slaat vooral op throughput: het aantal uitgebrachte rapporten en het aantal begeleide taakstraffen. Bovendien is er een directe koppeling gemaakt tussen output en formatie. Zo kunnen regio-units aan het eind van het jaar de mededeling van de landelijke organisatie krijgen dat er 10% op hun formatie wordt gekort, omdat ze hun productie niet hebben gehaald. Boone rapporteert dat, hoewel de productienormen per unit worden vastgesteld, veel werkers ze toch als een persoonlijke productielast ervaren. De werkers zeggen dat daarop ook tijdens hun functioneringsgesprekken op worden afgerekend. Een personeelsfunctionaris beaamt dit in grote lijnen:

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

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

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

Wat is het karakter van deze sturing?

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

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

Waarom zijn deze kwesties van belang voor het sociaal werk?

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

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

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

Maakbaarheid is doorgaans gekoppeld aan beheersbaarheid. Maken is recht voor zijn raap. We gebruiken het Duitse woord Macher. Dat is iemand die dingen voor elkaar krijgt.

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

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

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

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

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

In de sociale sector eindigen projecten meestal met de implementatiefase.

Maar waarom beginnen we nooit eens met de implementatie? Waarom moeten we eerst de diagnostische fase afronden voor we tot interventie overgaan? Als je competente praktijkwerkers nauwkeurig observeert

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

Systeem

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

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

Een van de wetten hebben we zojuist vermeld: het gebrek aan inbedding.

Informatiesystemen worden als objecten of producten gezien die je zou kunnen *ontkoppelen* van andere (sub) systemen en de omgeving.

De tweede wet is al eerder aan de orde geweest en heeft te maken met de neiging om te beheersen en eenzijdig te sturen in plaats van te leren. Beheersen betekent meestal het *loskoppelen* van denken en doen. Om deze tweede wet nauwkeuriger te kunnen formuleren moeten we doordenken over de vraag wie er stuurt en wie wordt gestuurd. Het gaat in de sociale sector om beïnvloeding en macht: professionele macht, macht van managers en beleidsmakers en de eigenmachtige cliënt. Misschien klinkt de laatste term wat vreemd, maar sommigen vertalen empowerment met 'eigenmachtig'. Vandaar.

Wat is beïnvloeding? Wat is macht?

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

Hoe de sturing feitelijk verloopt is van de buitenkant dus niet altijd duidelijk zichtbaar. Ook kunnen we niet altijd afgaan op de eigen interpretatie van de

actoren. Soms moeten we creatief interpreteren om de juiste interpunctie te kunnen maken.

Een voorbeeld uit de reclassering maakt dit duidelijk:

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

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

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

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

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

beetje meehelpen.

De werker is de magiër die met zijn toverstaf iets tevoorschijn, of juist weg kan toveren. Dat geeft een hoge mate van bevrediging voor de werker. Ik herhaal de uitdrukking van Hannah Arendt die 'maken' beschrijft als een activiteit waarin één persoon, geïsoleerd van alle anderen, van begin tot het einde heer en meester blijft over zijn doen en laten.

Dat geeft een gevoel van almacht, maar in het sociaal werk ook een gevoel dat je ertoe doet. Iets zuivers. Dat je iets kunt betekenen voor een hulpbehoevende. De basisstructuur is dat een subject een verandering bij een object kan teweeg brengen.

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

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

Super: "Ik ben de baas!".

Hyper: "Ja baas".

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

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

handen houden.

Soms hebben mensen er belang bij om het circulaire karakter van interacties te ontkennen of te doorbreken. Het gaat er dan om wie er aan de touwtjes trekt. Om bijvoorbeeld macht uit te kunnen oefenen moeten we bepaalde interpuncties in interacties doordrukken en andere tegenwerken. Tenminste, als we macht niet diffuus of gespreid willen laten, maar naar ons toe willen trekken. Soms is het mogelijk om tegenmacht te ontwikkelen.

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

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

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

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

Interpunctie

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

We zijn tegenwoordig getuige van overenthousiaste pogingen de werkelijkheid terug brengen tot lineaire verbanden tussen input en output, tussen de interventie en het doelwit van de interventie, tussen bestuurder en bestuurd, tussen manager en professional. Het is het maakbaarheids-optimisme van de nieuwe zakelijkheid. De huidige sturingssituatie in de reclassering is een treffende illustratie daarvan. Zoals gezegd is dit paradigma het meest beknopt samen te vatten onder de noemer van het mechanistisch wereldbeeld. Dat lost een hoop problemen op, maar creëert ook ernstige nieuwe problemen. Kort gezegd: het succes van de beheersbaarheid leidt onbedoeld tot het falen van de bestuurbaarheid.

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

Toch is er niet alleen sprake van éénrichtingsverkeer van boven naar onderen. De cultuurveranderingen in de sector gaan ook gepaard met het omgekeerde: de positie van de cliënt wordt zodanig versterkt dat deze - overigens vooral in de rol van consument - meer stuur krijgt op het hulpverleningsproces. Het resultaat is dan ook dat in het spel van de markt de cliëntenvertegenwoordigers in toenemende mate direct zaken doen met managers en beleidsfunctionarissen en de professionele rol eruit gefilterd wordt. Er zijn immers geen professionals meer nodig om de geldigheid van de

aanspraken van cliënten te toetsen. De vraag van de cliënt staat niet ter discussie. De klant is koning. Professionals worden vanuit het contract direct en gedetailleerd geïnstrueerd door het management. Cliënten, althans de cliëntenvertegenwoordigers, zijn in het offensief. Ze krijgen sturingsmacht toebedeeld. Opvallend is dat hoe meer de autonomie en de competenties van cliënten worden opgehemeld, hoe meer op de professionele autonomie en de competenties van beroepskrachten wordt afgedongen. Deze twee verschijnselen staan dus niet los van elkaar. Centraal staat de consument die in alle vrijheid eigen keuzen kan maken, zonder zich te hoeven legitimeren (autonomie in plaats van betutteling). In sommige beleidsnota's wordt zelfs gesproken van cliëntensoevereiniteit. Dat is wel een heel bijzondere vorm van autonomie. Wie van ons is soeverein? Ik meende altijd te weten dat in een constitutionele monarchie zelfs de koning niet meer soeverein is. Of heeft dat ook met de markt te maken? De klant is koning. Een die is - zoals gezegd - soeverein. Maar de burger toch niet?

Het interessante is dus dat de burger naar voren wordt geschoven als een autonome actor (consument) die niet is ingebed in een democratische rechts- en verzorgingsstaat. De 'omgeving' van de consument is de markt. Zijn gedrag is calculerend volgens de rationele keuzetheorie. De filosofische basis van eigenmachtige burger ("Ik koop de zorg in die ik wil") is nu van dezelfde orde als die van de gespierde houthakker: "Ik hak een boom om." De burger is subject, de omgeving, waaronder de hulpverlening, is object.

De consument heeft nu dezelfde status als de manager die zijn maatschappelijk werker aanstuurt. De consument laat zich niet betuttelen en stuurt de zorgaanbieder aan. Hij is de manager van zijn eigen bestaan, zoals iemand het op een congres uitdrukte.

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

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

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

Kunnen we *reconstructies* van geslaagde praktijken (practice based evidence) gebruiken als input in wetenschappelijke reflectie en onderzoek? (Van der Laan, 1997). Kunnen we ons een samenwerkingsmodel tussen praktijk en wetenschap voorstellen waarin de empirische cyclus (De Groot) en de regulatieve cyclus van de praktische probleemoplossing (Van Strien) als tandwielen in elkaar grijpen?

Wat is (professionele) expertise?

De expertise van sociaal werkers wordt in belangrijke mate verkregen door 'te leren van gevallen' (Van der Laan, 1995). *Case-based learning* en *case-based reasoning* zijn daarmee de hoekstenen van de opleiding en de beroepsontwikkeling (Joenje & Van der Laan, 2001; Visser 1996). Dit uit zich onder andere in de traditionele kwaliteitsinstrumenten als de supervisie, de intervisie en in de training

van werkers. Daarin verloopt de discussie over kwaliteit meestal casusgeleid. Ook voor de aansturing van organisaties is dat overigens een belangrijk principe. Leren van gevallen is in de sociale sector immers een belangrijke bouwsteen van lerende organisaties.

Uitvoerders werken namelijk niet zozeer regelgeleid maar casusgeleid (Van der Laan, 1996). Er is geen sprake van *rule-based* maar van *case-based reasoning*. De methodiek van het *social casework* in het maatschappelijk werk is de historische neerslag van deze casusgeleide rationaliteit. Een casusgestuurde redeneertrant begint bij de uniciteit van elke casus en veralgemeniseert via patroonherkenning. Ook in de medische wetenschap neemt casuïstiek nog steeds een belangrijke plaats in. Het voordeel van een benadering vanuit het onderzoek naar expertise is dat de methodiek niet wordt losgekoppeld van de werker. Competente personen hanteren methodische principes als 'een deel van zichzelf'. In het begrip competentie zit genoeg subjectiviteit ingebakken om competentiesturing in de sociale sector te bepleiten. Dat kan de nadelen van het productdenken en outputsturing compenseren. Competentiesturing is immers inputsturing. Dat kan in organisaties met hooggeschoolde werknemers bijzonder effectief zijn. Maar dat terzijde.

Methodiekontwikkeling bestaat in die visie voor een belangrijk deel uit de reconstructie van de competenties van ervaren en succesvolle werkers. Uit de bestudering van *good practices* moet men handelingskennis peuren.

Samenwerking op voet van gelijkheid tussen wetenschappers en experts uit de uitvoering is daarmee de koninklijke weg naar methodiekontwikkeling. Ook de 'methodiek van methodiekontwikkeling' verloopt daarmee circulair. Het startpunt ligt niet bij de wetenschappelijke kennis, die in de vorm van instructies aan de praktijk wordt overgedragen. Het verloopt wederkerig. Met behulp van wetenschappelijke achtergrondkennis worden reconstructies gemaakt van leerzame praktijken. Na de reconstructie volgt pas de instructie. Er zijn dus lussen ingebouwd. Een aldus opgebouwde methodiek bevat natuurlijk een aantal voorschriften over hoe te handelen. Het zijn echter, als het goed is, niet alleen technische regels in de trant van: als er dit aan de hand is moet je dat doen. Het gaat ook om reflectie, waarden-explicitering, zorgvuldigheid, transparantie en dergelijke, waarbij de kwaliteit van de communicatie centraal staat.

Als het goed verloopt worden methodiek, methodologie en theorie niet alleen toegepast, maar ook ter plekke gemaakt. Zowel voor praktijkwerkers als onderzoekers geldt dat theorie en handelen zich tot elkaar verhouden als de grammatica tot het spreken. Praktijkkennis bestaat niet alleen uit het toepassen van door wetenschappers opgestelde regels over hoe te handelen. Er wordt ook kennis geproduceerd. Door het spreken wordt de grammatica gereproduceerd. Daarvoor zijn natuurlijk wel een bepaald soort professionals en onderzoekers nodig. Het gaat primair om reflexiviteit.