

Dit artikel is verschenen als:

Joenje, R., G. van der Laan, Een weg naar methodiekontwikkeling. *SPH, Tijdschrift voor sociaal pedagogische hulpverlening*. April 2001. P.8-13.

Een weg naar methodiekontwikkeling

Rudy Joenje

Geert van der Laan

CasusConsult is een kennissysteem dat wordt ontwikkeld vanuit vragen en oplossingen van hulpverleners. De grondgedachte is: hoe kunnen zij beter gebruik maken van elkaars ervaring en kennis in hun vakgebied. In de sociale sector wordt dat tot dusver op verschillende manieren gefaciliteerd. Ten eerste staan instrumenten als supervisie, intervisie en intercollegiale toetsing al sinds het ontstaan van de sociaal-agogische beroepen centraal in de professionele kwaliteitsbewaking. Daarnaast zijn er sinds jaar en dag kennisbronnen beschikbaar in de vorm van tijdschriften, boeken, archieven en dergelijke. De laatste jaren komen nieuwe hulpmiddelen in beeld. Het gaat dan met name om informatie- en communicatietechnologie (ICT), zoals het gebruik van tekstverwerkers, rekenprogramma's, systemen op basis van kunstmatige intelligentie en internet.

CasusConsult is een programma dat verschillende technieken met elkaar verbindt. Hiermee kunnen hulpverleners hun methodisch handelen (intercollegiaal) toetsen en onderbouwen. Men kan vergelijkbare casussen opvragen, lezen hoe collega's met deze casussen zijn omgegaan en bij de casus passende vakliteratuur en andere informatiebronnen zoals websites naslaan. In elke casus worden de betreffende methoden en beslissingen besproken en toegelicht. Daarbij hoeft het niet bij eenrichtingverkeer te blijven. In discussiegroepen kan men nieuwe eigen onderwerpen aan de orde stellen, op elkaar reageren en aanvullend materiaal toevoegen. Ook bestaande casussen kunnen worden becommentarieerd en aangevuld met inzichten, zowel uit de praktijk als de wetenschap.

Het centrale doel van het project is dat agogisch werkers op de werkvloer feed-back krijgen op hun handelen. Dat betekent in de praktijk dat, als een hulpverlener een nieuwe casus invoert in een (bestaand) informatiesysteem, CasusConsult geactiveerd kan worden, dat vergelijkbare casussen en relevante literatuur op het scherm toont, doorklikt naar websites met voor het onderhavige geval ter zake doende informatie, of informatie verschaft over interessante methoden, praktijkrichtlijnen, cursussen of projecten

De CasusConsult redactie ondersteunt de intercollegiale uitwisseling en verwerkt de resultaten tot leerzame casussen en gestructureerde informatie. Zo blijft het systeem actueel en draagt het bij aan de kennisontwikkeling in de sector.

In het navolgende wordt ingegaan op de relatie tussen methodiek en het proces van 'kennis delen' waarbij vooral ingegaan wordt op de concrete uitwerking van deze relatie.

Casus Consult als methodiek?

Wat is een methodiek? Hoe ontstaat een methodiek? Wat is de relatie tussen kennis en handelen? Wat is de verhouding tussen casuïstiek en methodiek? Deze vragen roepen heel verschillende reacties op. Globaal gesproken kunnen we deze onderverdelen in top-down en bottom-up reacties. Daarbij staat kennis meestal aan de top en het handelen onderaan. Denkers worden hoger gewaardeerd dan doeners. De denkers zijn de experts die instructies verschaffen en de doeners de uitvoerders daarvan. Kennis is dan meestal regelkennis: als er dit aan de hand is moet je dat doen. Door een algemene regel toe te passen op een specifiek geval kom je 'automatisch' tot de juiste (be)handeling. In deze redenering is praktijk vooral toegepaste wetenschap. Daarin is sprake van een eenrichtingsverkeer (Fishman, 1999):

Schema: praktijk als toegepaste wetenschap.



Dit schema bevat daarmee tevens een visie op de verhouding aan tussen het HBO en de Universiteit. Op het HBO leert men hoe men de handjes moet laten wapperen, de reflectie wordt overgelaten aan de wetenschap. Waarmee een consequente scheiding tussen denken en doen wordt gemaakt.

De reflexieve praktijkwerker

Haaks op deze opvatting staat het concept van de *reflective practitioner* van auteurs als Argyris en Schön. Met name Schön (1987) heeft zich afgezet tegen een top-down model waarin praktijkwerkers eerst ingeleid worden in de wetenschappelijke basiskennis, vervolgens de relevante toegepaste wetenschap worden bijgebracht om tenslotte geschoold te worden in de toepassing van deze kennis in alledaagse praktijkproblemen. Kennisverwerving kan echter ook van onderop worden georganiseerd. Schön gaat ervan uit dat de meeste praktijkkennis berust op een latente vorm van 'weten hoe te handelen' (*knowing-in-action*) en op de kunde van praktijkwerkers om op onverwachte gebeurtenissen ter plekke te reflecteren en bij te sturen (*reflection-in-action*). Ervaren praktijkwerkers zijn reflexieve praktijkwerkers. Een belangrijke taak voor onderzoekers, methodiekontwikkelaars en opleiders is volgens hem te formuleren 'wat we al weten', dat wil zeggen, wat competente praktijkwerkers al in de praktijk gebruiken, zonder dat ze dat expliciet kunnen formuleren. Praktijkwerkers beschikken dus ook over kennis. Sterker nog, competente werkers zijn te beschouwen als experts.

Deze visie leidt ertoe dat kennisverwerving, vooral als het gaat om kennis die bedoeld is om het handelen te verbeteren, ook bottom-up dient te gaan. Dit kan men faciliteren door middel van reconstructies van de expertise van praktijkwerkers. In de samenwerking tussen wetenschap en praktijk kunnen wetenschappers helpen bij het ontrafelen van wat experts 'in de vingers hebben'. Reconstructies dienen dus vooraf te gaan aan instructies en daarmee wordt de relatie tussen denken en handelen circulair. Het gaat daarbij in de hulpverleningssector vooral om de reconstructie van casuïstiek. 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 centrale plaats in.

Experts en casuïstiek

Sinds de psycholoog A.D. de Groot in de jaren veertig zijn onderzoek deed naar het verschil tussen beginnende en gevorderde schakers is er in de cognitieve psychologie en in de wetenschap van de kunstmatige intelligentie een stroom van onderzoek op gang gekomen naar het functioneren van experts. Wat is een goede dokter, een goede rechter, bestuurder, leraar, choreograaf, dirigent? Beschikken zij over een specifiek leervermogen, over bijzondere gaven of competenties?

De Groot gebruikte een 'hardop-denk-methode' om zich te krijgen op wat er in het hoofd van topschakers omging, in vergelijking met middelmatige schakers. Hij heeft laten zien dat **ervaring** een belangrijke rol speelt bij de superieure vaardigheid van grootmeesters. Hun vermogen om stellingen te beoordelen wordt niet verklaard uit de vaardigheid om allerlei varianten van zetten in de diepte door te rekenen. Integendeel. Op basis van ervaring weten grootmeesters associaties en connecties uit hun geheugen op te halen, waarin een verbinding wordt gelegd tussen eigenschappen van schaakstellingen en mogelijke zetten en strategieën. Het blijkt dat grootmeesters beter in staat zijn grote complexen te identificeren en de bijzondere karakteristieken daarvan te benoemen. Schaakexperts zijn in staat alle eigenschappen van een bepaalde stelling als een geheel te zien. De superieure geheugenprestaties van grootmeesters hebben dus te maken met **betekenisvolle** relaties tussen de schaakstukken. Wij noemen dat een patroon. Volgens De Groot is dit 'meesterschap' ook van toepassing op ambachtsmensen als schoenmakers, schilders, architecten, metselaars, etc. Het ligt dus voor de hand een ambachtelijk vak als het sociaal-agogisch werk vanuit deze optiek te analyseren.

De expertise van schaakmeesters wordt opgebouwd op basis van talloze gespeelde en bestudeerde partijen. Chase and Simon formuleren dat als volgt: "That is why *practice* is the major independent variable in the acquisition of skill" (Anders Ericsson & Smith, 1991). Het bijzondere van deze benadering is dus dat (schaak)theorie vooral bestaat uit de bestudering van zoveel mogelijk ooit gespeelde partijen. Hetzelfde geldt voor de sociale sector. 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 de hoekstenen van de beroepsontwikkeling. Dit uit zich onder andere in de intervisie en in de training van werkers. Daarin verloopt het gesprek meestal casusgeleid. Ook voor de aansturing van organisaties is dat een belangrijk principe. Leren van gevallen is in de sociale sector immers een voorwaarde voor lerende organisaties.

Competenties

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'. Methodiekontwikkeling bestaat dan 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. Na de reconstructie volgt pas de instructie. Een aldus opgebouwde methodiek bevat natuurlijk een aantal voorschriften over hoe te handelen. Het zijn echter als het goed is niet alleen technische regels. Het gaat ook om zorgvuldigheid, transparantie en dergelijke, waarbij de kwaliteit van de communicatie centraal staat. Vergelijk het met de voorschriften voor onderzoekers. Wat methodiek is voor een praktijkwerker is de methodologie voor de wetenschapper. Het moet transparant zijn, controleerbaar, in principe herhaalbaar, demonstreerbaar, enzovoorts. Zo wordt een onderzoeker geacht een logboek bij te houden, waarin alle stappen en keuzen worden gedocumenteerd.

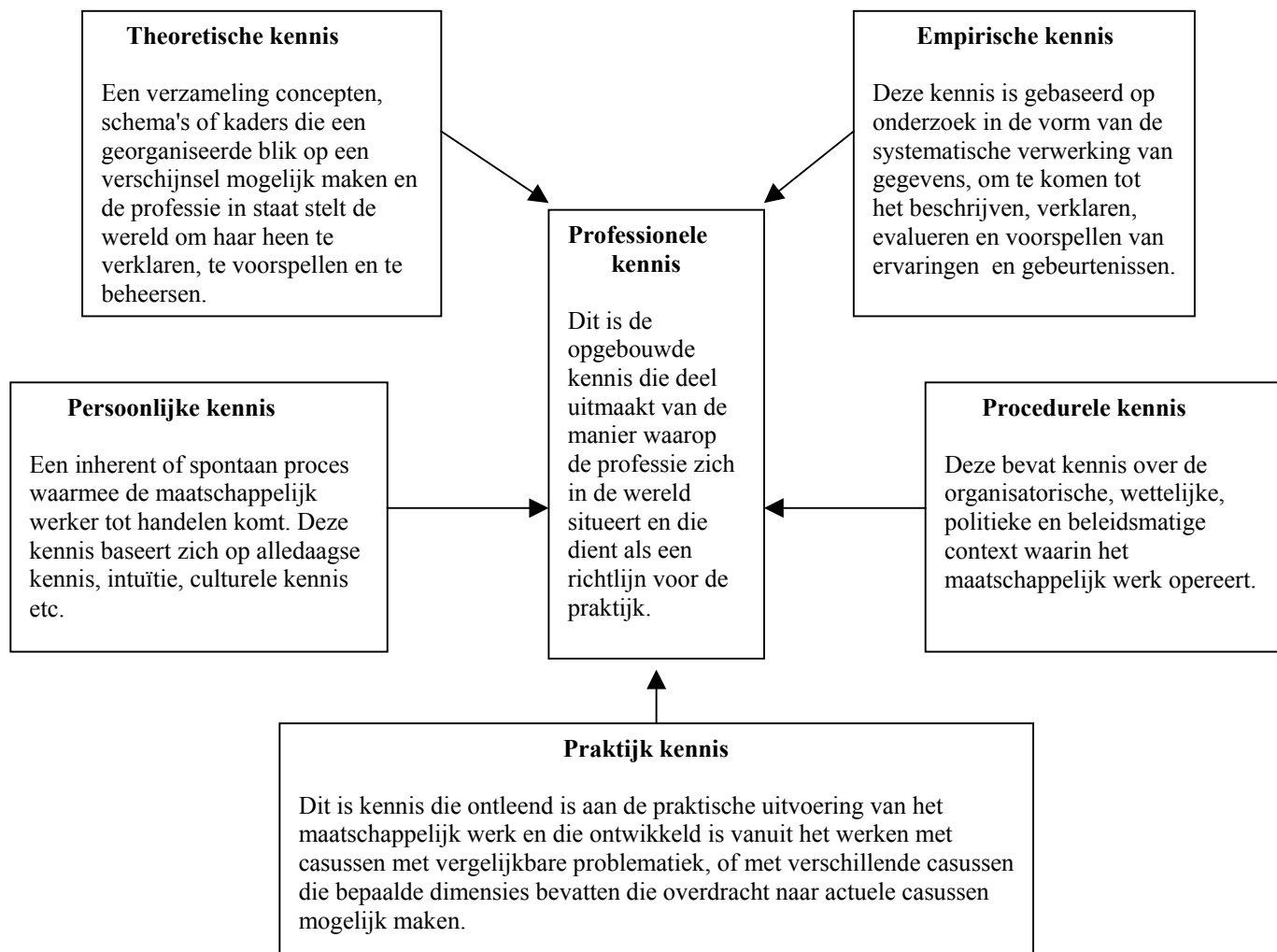
Grammatica

Als het goed verloopt worden 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. We kunnen volkomen correct spreken, zonder expliciet de regels van de grammatica te kunnen noemen. Kinderen passen onbewust zeer gecompliceerde grammaticale regels toe. Ons dagelijkse 'gebruik' van taal is veel subtieler en gedifferentieerder dan de formele grammatica kan weergeven. Vaak moeten

we veel moeite doen om de feitelijk gehanteerde grammatica te benaderen. In de grammatica gaat het dus niet om een top-down toepassing van regels maar om een reconstructie van de dynamiek in het feitelijke gebruik van taal. Ook dit kunnen we vertalen naar de sociale sector. Daarbij komt dat we in het sociaal agogisch werk verschillende soorten kennis gebruiken.

Verschillende soorten kennis

Julie Drury-Hudson (1999) is vooral geïnteresseerd in het *type kennis* dat praktijkwerkers (in de kinderbescherming) gebruiken voor het nemen van beslissingen. Ze heeft het volgende model van professionele kennis geconstrueerd:



In de praktijk van het maatschappelijk werk worden allerlei verschillende soorten kennis aangewend om tot een beslissing te komen. Wetenschappelijke kennis dekt maar een deel van de praktijk. Beslissingsondersteunende systemen moeten dus zorgen voor ondersteuning op alle kennisdomeinen.

In project Casus Consult worden bovenstaande typen kennis als volgt verwerkt:

- Het systeem ondersteunt *praktijkkennis*, door te documenteren wat praktijkwerkers in specifieke gevallen aan kennis toepassen en 'ter plekke uitvinden'.

- Het systeem moet kunnen doorklikken naar allerlei wet- en regelgeving die op de ingevoerde casus van toepassing is (*procedurele kennis*). Denk ook aan samenwerkingsafspraken etc.
- *Empirische kennis* is noodzakelijk voor 'evidence based social work'.
- *Theoretische kennis* moeten we verwerken in de manier waarop we gevallen ordenen. Voorgesteld is om daarvoor een mix te maken van systeem- ontwikkelings- en handelingstheorie. Daarmee dekken we de systeembenadering, de psychodynamische benadering en de taakgerichte benadering (Van der Laan, 1988).
- Daarnaast moet *persoonlijke kennis*, in de vorm van intuïtie e.d., worden gestimuleerd, al was het alleen als omdat het nodig is voor de patroonherkenning in de ontwikkeling van praktijkkennis.
- *Professionele kennis* is te ontleen aan de code, beroepsprofiel, informatiemodellen in het sociaal werk, etc.

CasusConsult in de praktijk

Hulpverleners werken met het systeem door het, tijdens het hulpverleningsproces, invoeren van een vraag, probleemstelling of gevalsbeschrijving. Vervolgens zoekt het kennissysteem casussen die optimaal passen bij de zoekvraag. De zoekvraag kan gesteld worden in gewone taal in de vorm van een korte gevalsbeschrijving. Dit kan automatisch wanneer het elektronisch dossier aan het systeem gekoppeld is hetgeen een belangrijke optie is voor de deelnemende instellingen. Het geval kan betrekking hebben op alle onderdelen van het hulpverleningsproces: vanaf de aanmelding via probleembeschrijving (diagnose) en (voorstel tot) aanpak tot en met de afsluiting en evaluatie.

Het kennissysteem helpt desgewenst de gevalsbeschrijving te specificeren. Daartoe wordt gebruik gemaakt van een interactieve vraag/antwoord procedure, synchroon aan de meeste registratiesystematiek. Zo wordt al specificerend meteen het registratieformulier ingevuld. Bij de verwerking van de vragen worden alleen anonieme kenmerken meegenomen en geordend door toepassing van een speciaal ontwikkelde AMW/GGZ thesaurus.

De casussen bestaan uit de volgende onderdelen:

- Titel, korte samenvatting (m.n. de leerpunten) in trefwoorden.
- Dossier: beschrijving van de problematiek, mogelijkheden van de cliënt en aanpak: registratiecategorieën en teksten.
- Reflectie: evaluatieve bijdragen van de inbrenger, collega's, overige deskundigen en (optioneel) de cliënt.
- Bij elk casusonderdeel worden verwijzingen gegeven naar onderbouwend kennismateriaal zoals vakliteratuur, programma's en informatieve websites die zo veel mogelijk online gelezen of toegepast kunnen worden.
- De verschillende casusonderdelen zijn onderling verbonden via hyperlinks zodat men efficiënt tussen de onderdelen kan springen op zoek naar het deel waar men het meest in geïnteresseerd is.

Hoe worden de casussen gemaakt?

De basis van een casus wordt gelegd in het onderdeel "forums". Een forum begint met een nieuwe vraag of stelling over een bepaald onderwerp of geval bij voorkeur aangevuld met een dossier, richtlijn of verwijzing naar een methodiek. Iedere deelnemer kan een forum beginnen en reageren. In de praktijk worden forums opgebouwd door deelnemers die er het meest bij betrokken of gebaat zijn, zowel praktijkwerkers als wetenschappers, docenten of andere deskundigen..

Forums worden geredigeerd door redacteurs met deskundigheid op het betreffende vakgebied. In principe kan iedere deelnemer aan een forumdiscussie bijdragen wanneer het

onderwerp hem/haar aanspreekt. Wanneer een forum tot een leerzame casus heeft geleid wordt deze, na door de redactie te zijn beoordeeld op kwaliteit, validiteit en leerzaamheid, geborgd en toegevoegd aan de kennisbank van het systeem.

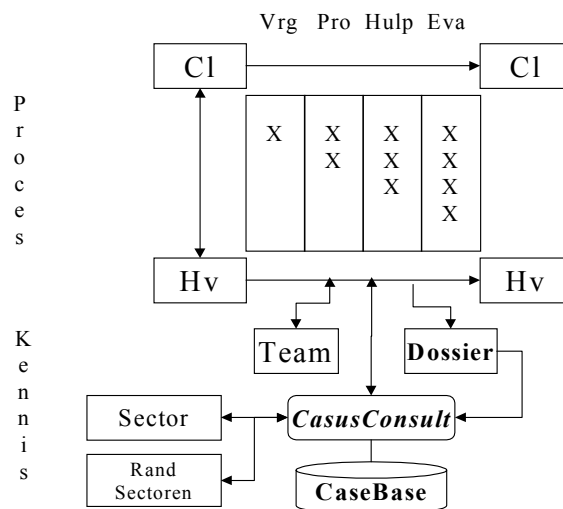
CasusConsult in schema

Naarmate het proces voortschrijdt ontstaat bij de Cliënt (Cl) en Hulpverlener (Hv) steeds meer inzicht in de problematiek van de cliënt en de oplossing daarvan door toepassing van bepaalde methodieken door de hulpverlener. Elk hulpproces heeft een eigen profiel met kenmerkende factoren op de dimensies: Vraag (Vrg), Probleemanalyse (Pro), Hulpverlening (Hulp) en Evaluatie (Eva). Dit wordt hieronder schematisch weergegeven met het toenemend aantal kruisjes. Elk kruisje bestaat uit een reeks kenmerken die worden ontleend aan de registratiegegevens en dossierteksten.

Tijdens het proces gebruikt de hulpverlener, naast de feedback van het team, CasusConsult als een teamoverstijgend middel waarbij kennis uit de gehele sector wordt ingezet met behulp van afgesloten casussen van collega's. Deze casussen worden gevonden door vergelijking van de kenmerkende profielen.

Na het afsluiten van het proces wordt het dossier met de geregistreerde werkwijze opgeslagen in de casebase van CasusConsult voor hergebruik.

CasusConsult in de schema



CasusConsult in experimenteel stadium

CasusConsult is nog volop in ontwikkeling. In 2001 wordt een prototype op internet (besloten website) geïnstalleerd waarmee pilotlocaties uit het AMW en de GGZ gaan testen.

Elke pilotlocatie zal o.l.v. een pilotfunctionaris gevallen inbrengen en bediscussiëren daarbij ondersteund door team en teambegeleider. Stapsgewijs zullen steeds meer teamleden meedoen. De pilots worden bijgestaan door redacteurs van CasusConsult. Naast de pilots kunnen andere betrokken uit de sector meedoen. Zowel door bijdragen te leveren aan de pilotcasussen als wel door eigen casuïstiek in te brengen.

Voor de sector AMW levert het NIZW en Verwey Jonker Instituut bijdragen o.a. in de vorm van een thesaurus en literatuur. Het Trimbos Instituut zal de ontwikkelingen in de testlocaties monitoren en helpen evalueren.

Welke hulpverleningssectoren doen mee

De werkwijze van CasusConsult is sectorgebonden. Per sector of vakgebied doen mee: hulpverleners, docenten/studenten van de beroepsopleiding, wetenschappers en andere deskundigen uit het vakgebied. Overwogen wordt cliënten te laten participeren. Verder participeren deskundigen uit aangrenzende sectoren. Per vakgebied is een redactie verantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de casussen.

In principe kan CasusConsult voor elk vakgebied een casusbank aanleggen indien er voldoende deelnemers zijn alsmede een redactie. Tussen kennisdomeinen zitten vaak overlappen waarop het systeem kennis kan delen. CasusConsult is begonnen op het terrein ouderenpsychiatrie in de ambulante GGZ (RIAGG). Daarna volgde het AMW en dit jaar de gespecialiseerde GGZ op het terrein van cognitieve en stemmingsstoornissen. Op andere domeinen zoals de JHV wordt een proef met het systeem overwogen.

CasusConsult voor de SPH?

Omdat de SPH steeds meer samenwerkt met de sectoren MWD en GGZ kunnen casussen uit deze sectoren ook leerzaam zijn voor SPH hulpverleners. Afhankelijk van de werkplek van sociaal pedagogische hulpverleners lijkt het systeem in verschillende varianten ook met eigen SPH casussen toepasbaar. Een casus hoeft niet per se een hulpverleningsgeval te zijn met een individuele cliënt of een gezin. Het kan ook groepswork zijn of een bepaald proces in een organisatie. Een bekende opleiding als de Harvard Business School bestaat voornamelijk uit de behandeling van honderden casussen uit de wereld van organisatie-advies en –ontwikkeling.

De SPH opleiding van de Hogeschool van Utrecht start dit voorjaar een proef met CasusConsult. Volgens de methodiek van Case Based Learning ontwikkelen SPH studenten onder begeleiding van een docent casussen en daarbij gebruik makend van de functies van CasusConsult. De ontwikkelde SPH casussen worden bewaard waarmee een begin van SPH casuïstiek ontstaat. Hierbij aansluitend kunnen uitvoerende functionarissen en andere deskundigen binnen de SPH de casussen van de studenten volgen, becommentariëren en eigen casussen toevoegen.

Literatuur

Anders Ericsson, K., J. Smith, *Toward a general theory of expertise*. Cambridge University Press 1991.

Drury-Hudson, J., Decision making in child protection: The use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for fieldwork placement. *British Journal of Social Work* (1999) 29, 147-169.

Fishman, D., *The case for pragmatic psychology*. New York/London 1999.

Laan, G. van der, *Tussen trend en traditie*. Utrecht, 1988.

Laan, G. van der, *Leren van gevallen*. Over het nut van de reconstructie van casuïstiek voor praktijk en wetenschap. (Oratie). Uitg: SWP Utrecht 1995. 30 pp.

Laan, G. van der, Van geval tot geval. *Sociale Interventie* 1996/2. pp 51-60.

Schön, D.A., *Educating the reflective practitioner*. San Francisco 1987.

RIAGG Drenthe, Nieuwsbrieven CasusConsult Assen 1996 –1997

Valeton L. en Joenje R, Leren van eerdere gevallen; AWO-Indruk, Utrecht december 1997

Shawky A. , Zoeken naar kennis in documenten, Workflow Magazine 1998

VOG, Nieuwsbrief met artikelen van deelnemers over AMW Kennissysteem, Utrecht november 1999

Joenje R., Kennis delen op internet, Maatwerk, Bohn Stafleu van Lochum, Houten augustus 2000,

Joenje R., Jaarverslag CasusConsult 2000 / Werkplan 2001, Borger januari 2000

HvU, SPH template voor Case Based Learning, Utrecht januari 2001

Drs. R. Joenje is andragoog, directeur van Joenje Knowledge Systems te Borger en projectleider CasusConsult

Prof. Dr. G. van der Laan is bijzonder hoogleraar maatschappelijk werk aan de universiteit van Utrecht en gewoon hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen.

Nadere oriëntatie op CasusConsult is mogelijk via de website www.casusconsult.nl waar binnenkort ook het prototype wordt geïnstalleerd.

Meer informatie kan verkregen worden door een email te sturen naar casusconsult@wxs.nl.