

# Artikelen

## Het Janusgezicht van de rationalisering in de jeugdzorg

**Jochen Devlieghere**

*Universiteit Gent, Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen,  
Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek*

**Rudi Roose**

*Universiteit Gent, Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen,  
Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek*

### ABSTRACTS

De voorbije decennia werd de jeugdzorg geconfronteerd met een toenemende vraag naar rationalisering. Deze vraag vertrekt vanuit de idee dat een rationale jeugdzorg zal leiden tot een kwaliteitsvollere zorg waarbij het belang van het kind centraal staat. Zo zorgt de rationaliseringstendens voor meer gelijkheid omdat hij de subjectiviteit van de individuele sociaal werker tracht te reduceren. Tot op heden hebben we echter weinig inzicht in de wijze waarop sleutelfiguren in de jeugdzorg (beleidsmakers, managers en praktijkwerkers) zich positioneren ten aanzien van deze rationaliseringstendens. Om hun perspectief te capteren werden 15 beleidsmakers, 29 managers en 16 praktijkwerkers geïnterviewd. Uit deze gesprekken blijkt dat deze actoren heel wat bezorgdheden hebben omtrent de gevolgen van de rationaliseringstendens. Zo wijzen ze op het verdwijnen van het relationele karakter van het sociaal werk. Dit roept dan ook de vraag op hoe het komt dat de rationaliseringstrein verder blijft razen ondanks de vele bekommernissen. Eén van de mogelijke antwoorden ligt in de idee dat de rationaliseringstendens tegemoetkomt aan de toenemende vraag naar verantwoording. Dit is een zorgwekkende ontwikkeling omdat het afleggen van verantwoording via een rationele kennisbasis het inherent ambigue karakter van de jeugdzorg ontkent.

#### **Jeugdhulp – Rationalisering – Verantwoording – Ambigüiteit – Kwalitatief onderzoek**

Child Welfare and Protection (CWP) has been confronted with a belief that a more rationalised social work will lead to a better practice. However, there is little or no empirical insight into the discourses of the key actors involved (e.g. policy actors, managers and social practitioners). To capture their perspective, interviews were conducted with 15 key policy actors, 29 social service managers and 16 practitioners. The interviews show that the idea of a rationalised CWP continues to capture the imagination. However, the participants formulate concerns about CWP's rational turn. It should be asked why the rationalisation train hurtles on further. One answer lies in the idea that a rational approach can assist the participants in meeting heightened

requirements of accountability. This is disconcerting because many interventions in the social domain do not generate effects in a mechanistic way. CWP should therefore not embrace its rational turn, but its ambiguous position.

### **Child Welfare and Protection – Rationalisation – Accountability – Ambiguity – Qualitative research**

La protection de l'enfance a été confronté à la croyance qu'un travail social plus rationalisé mènerait à des meilleures pratiques. Toutefois, il existe peu voire aucune connaissance empirique sur les discours des acteurs clés engagés dans ce secteur (responsables des politiques de protections de l'enfance, directeurs d'institutions et travailleurs sociaux). Afin de saisir leur point de vue, des entretiens ont été réalisés avec 15 responsables de politiques de protection de l'enfance, 29 responsables de services et 16 travailleurs sociaux. Les entretiens révèlent ainsi que, l'idée d'une protection de l'enfance rationalisée persiste à captiver l'imagination. Pour autant, les participants expriment certaines préoccupations concernant le tournant rationnel du domaine de la protection de l'enfance. Il convient alors de se demander pourquoi le train de la rationalisation continue sa course à grande vitesse. Une réponse se trouve dans l'idée qu'une approche rationnelle peut aider les participants à réaliser des demandes de responsabilisation accrues. Ceci peut alors sembler déconcertant car nombre d'interventions dans le domaine social ne génèrent pas d'effets de manière mécanique. Le domaine de la protection de l'enfance ne devrait donc pas embrasser ce tournant rationnel mais garder sa position ambiguë.

### **L'assistance spéciale à la jeunesse – Rationalisation – Responsabilité – Ambiguïté – Recherche qualitative**

## **1. INLEIDEND**

*Ik denk dat mijn boodschap, mijn kernboodschap heel dicht zou liggen bij wat ik daarnet gezegd heb. Het is zo belangrijk dat we ons maatschappelijk legitimeren en zeker in tijden van schaarste, maar niet alleen in tijden van schaarste. 360 miljoen euro is verdomd veel geld, we moeten durven zeggen wat we daarmee doen (Beleidsmaker 2).*

Als onderzoekers werden we de voorbije jaren vaak geconfronteerd met dergelijke uitspraken. Ze verwijzen steeds opnieuw naar het besef van zowel beleidsmakers, leidinggevendenden als praktijkwerkers dat de historische en hedendaagse ontwikkeling van de jeugdhulp steeds opnieuw te zien is in relatie tot bredere maatschappelijke evoluties (Bouverne-De Bie, 2015). Een terugblik op de voorbije decennia leert ons dan ook dat de hedendaagse ontwikkeling van de jeugdhulp vooral aangestuurd wordt door twee specifieke evoluties.

Een eerste is het neoliberal geïnspireerd antwoord op de economische crisis van de jaren 1970. Op dat moment wordt het Westen namelijk geconfronteerd met de oliecrisis. Deze leidt tot een toename van de energieprijzen met enorme begrotings tekorten, een krimpende economie en een groeiende werkloosheid als gevolg. Politici worden hierdoor gedwongen om op zoek te gaan naar oplossingen en vinden die – tot op vandaag – in de ideologie van het managerialisme (Baines, 2010; Clarke & Newman, 1997; Trevithick, 2014; Tsui & Cheung, 2004). Baines beschrijft deze ideologie als “het geheel van politieke overtuigingen, waarden en praktijken die de

private markt, economische rationalisatie en individuele, eerder dan collectieve, verantwoordelijkheid voor zowel sociale als individuele tekortkomingen vooropstelt” (Baines, 2010, p. 11-12). Hierbij ligt de nadruk vooral op meer efficiëntie, verantwoording, competitiviteit, het belang van vrijemarktprincipes en transparantie (Aronson & Smith, 2009; Baines, 2010; Clarke & Newman, 1997; Falconer, Rhodes, Mena & Reid, 2009; Hill & Shaw, 2011).

Een tweede evolutie is de wijdverspreide bekommernis omtrent risico's en in het bijzonder het beperken van risico's voor kinderen en jongeren (Broadhurst, Hall, Wastell, White & Pithouse, 2010; Lecluijze, Penders, Feron & Horstman, 2015; Munro, 2011). Deze bekommernis is het resultaat van het overlijden van verschillende kinderen en jongeren die het leven lieten ondanks de aanwezigheid van hulpverleners in het gezin van deze kinderen. Zo wordt het Verenigd Koninkrijk in 2000 geconfronteerd met de dood van de achtjarige Victoria Climbié als gevolg van mishandeling en verwaarlozing door haar toenmalige voogd (White, Wastell, Broadhurst & Hall, 2010). In het onderzoek dat volgde, werd duidelijk dat Victoria en haar gezin verschillende hulpverleningsorganisaties over de vloer kregen, maar zelden tot nooit werd de informatie die al deze organisaties verzamelden, met elkaar gedeeld. Hierdoor bleven ze in het duister tasten over de ernst van de situatie met haar tragische dood als gevolg. Een gelijkaardig verhaal komt voor in 2006 in Nederland dat opgeschrikt wordt door de moord op Gessica Gomes, ook wel bekend als het Maasmeisje (Lecluijze, 2015). Ook daar bleek achteraf dat de meer dan tien betrokken organisaties weinig tot geen informatie met elkaar deelden waardoor verschillende puzzelstukken niet konden worden samengebracht.

Het resultaat van beide ontwikkelingen is dat zowel overheden als sociaalwerkorganisaties op zoek gaan naar allerhande manieren om risico's in te schatten en te vermijden, maar ook om een meer efficiënte sociaalwerkpraktijk te creëren (Broadhurst *et al.*, 2010; Munro, 2004; Parton, 1998). Ze doen dit door elementen van rationalisering – met name duidelijke procedures en controlemechanismen – te ontwikkelen die het werk van individuele praktijkwerkers trachten te reguleren en te controleren (Webb, 2001), opdat het recht van kinderen op hulp zou worden gegarandeerd. Men gaat er namelijk van uit dat het formaliseren van het sociaal werk de subjectiviteit van de individuele sociaal werker verkleint. Een meer rationele aanpak van hulp zou dan leiden tot kwaliteitsvollere zorg waarbij het belang van het kind centraal staat, waarbij het kind beschermd wordt tegen potentiële risico's en waarbij er op een efficiëntere manier aan sociaal werk wordt gedaan (Baines, 2010; Banks, 2011; Broadhurst *et al.*, 2010; Burton & van den Broek, 2009; Falconer *et al.*, 2009).

In deze bijdrage problematiseren we echter de tendens tot overrationalisering, en de risico's die hierin liggen besloten om hulpverlening te organiseren die niet meer aansluit bij de leefwereld van kinderen en gezinnen. We doen dit aan de hand van een analyse van het gebruik van het A-DOC in de jeugdhulp.

## 2. DE RATIONALISERINGSTENDENS IN PRAKTIJK

Er zijn verschillende manieren om hogervermelde rationaliseringstendens in de praktijk te brengen (Devlieghere & Roose, 2017). Zo kan er ingezet worden op *evidence-*

*based* sociaal werk. Hierbij zijn de handelingen en interventies die praktijkwerkers verrichten gebaseerd op onderzoek dat aantoonde dat die handelingen het meest effectief zijn in die situatie. Voorbeelden hiervan zijn legio en omhelzen onder meer de inzet van methodieken zoals Triple P en Signs of Safety. Een andere manier is het verzamelen van informatie over zowel cliënten als over het handelen van professionals. Deze informatie wordt dan gedeeld met zowel de overheid als met andere sociaalwerkorganisaties en collega-hulpverleners om risico's beter te kunnen inschatten en aan benchmarking te kunnen doen (Hall, Parton, Peckover & White, 2010; Keymolen & Broeders, 2013; Parton, 2006, 2009). Benchmarking verwijst namelijk naar het maken van vergelijkingen op basis van data. Dit kan gaan over vergelijkingen tussen verschillende organisaties onderling, maar ook tussen verschillende sectoren en zelfs landen om op die manier op zoek te gaan naar de meest efficiënte interventies en handelingen.

Om deze data te verzamelen wordt de laatste jaren steeds vaker gebruikgemaakt van zogenaamde elektronische informatiesystemen (verder EIS) (Gillingham, 2015). Deze systemen helpen onder meer om informatie te verzamelen en uit te wisselen, beslissingen te maken, risicovolle situaties in te schatten, hulpverleningstrajecten en bredere hulpverleningsevoluties gedetailleerd in beeld te brengen, en om de "juiste hulp" aan de "juiste cliënt" toe te wijzen (Bradt, Roose, Bouverne-De Bie & De Schryver, 2011; Munro, 2011).

Zo werd onder meer in Zweden het Barns Behov I Centrum (BBIC) geïnstalleerd (Carlstedt & Jacobsson, 2017). Dit elektronisch informatiesysteem ondersteunt sociaal werkers in het interpreteren van signalen van misbruik en verwaarlozing bij kinderen. Het systeem dwingt de praktijkwerker eigenlijk om zoveel mogelijk informatie te verzamelen met als doel zich een totaalbeeld te kunnen vormen van de situatie waarin het kind zich bevindt. In Engeland werd dan weer het Common Assessment Framework (CAF) geïnstalleerd. Het CAF is een beoordelingsinstrument dat sociaal werkers moet ondersteunen om vroegtijdig de juiste noden en zorgen van kinderen in te schatten. Tegelijkertijd coördineert het CAF ook de hulpverlening die op gang wordt gezet om te vermijden dat er overlappingen zijn of dat sociaal werkers naast elkaar werken (White, Hall & Peckover, 2009).

Ook in Nederland wordt de laatste jaren sterk ingezet op elektronische informatiesystemen. Zo werd daar de Verwijsindex Risicjongeren (VIR) geïntroduceerd. Dit systeem kwam er onder meer naar aanleiding van het drama met het Maasmeisje waar we het eerder over hadden. De VIR moet er vooral voor zorgen dat er informatie wordt uitgewisseld tussen alle mogelijke hulpverleners die op de een of andere manier betrokken zijn bij een gezin. Dit gaat van leraren tot artsen, agenten en sociaal werkers. Van hen wordt verwacht dat zij een melding registreren in de Verwijsindex wanneer zij vinden dat een kind risico's loopt die een goede en gezonde ontwikkeling verstoren. Wanneer twee hulpverleners onafhankelijk van elkaar risico's bij hetzelfde kind detecteren, maakt het systeem hiervan melding. Op dat moment gaan professionele hulpverleners samen met het kind en zijn/haar familie aan de slag om een oplossing te zoeken voor de oorzaak van de melding (Lecluijze *et al.*, 2015).

Het is op zich niet zo verrassend dat ingezet wordt op EIS om het sociaal werk en de jeugdhulp in het bijzonder te rationaliseren. Van dergelijke systemen wordt namelijk verwacht dat ze in staat zijn om het werk van professionals te standaardiseren en te structureren via onder meer het gebruik van voorgestructureerde tekstvelden (Munro, 2004; Parton, 1998; Scourfield & Welsh, 2003). Dit zorgt er ook voor dat voorstanders van EIS ervan overtuigd zijn dat dergelijke systemen neutraal zijn en de niet zo neutrale – lees: objectieve – professional kunnen bijstaan in zijn/haar dagelijks werk (Parton, 2008).

## **2.1. DE SITUATIE IN VLAANDEREN**

Dit is niet anders in Vlaanderen waar in 2013 een grondige hervorming van het jeugdhulplandschap plaatsvond door de omslag naar de Integrale Jeugdhulp (IJH). De IJH hertekende het Vlaams jeugdhulplandschap in de zoektocht naar oplossingen voor het gefragmenteerde karakter van de hulpverlening, de lange wachtlijsten, vele doorverwijzingen en groeiende druk op de jeugdzorgorganisaties (Merckx-Van Goey, 1999; Vanhee, 2014). De hervorming zorgde onder meer voor gestandaardiseerde zorgmodules die door de cliënt zelf samengesteld en gecombineerd kunnen worden, regionale netwerken voor crisisopvang en een onderscheid tussen rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) en niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (nRTJ). Waar de RTJ rechtstreeks toegankelijk is voor jongeren en hun context, is de nRTJ enkel en alleen toegankelijk via de zogenaamde intersectorale toegangspoort (ITP) (Vlaamse Overheid, 2014; Vanhee, 2014).

Dit laatste is in het kader van onze bijdrage ontzettend interessant. De ITP is namelijk verantwoordelijkheid voor de toegang tot de nRTJ, lees: de meer ingrijpende en gespecialiseerde vormen van jeugdhulpverlening zoals daar onder meer zijn residentiële zorg en pleegzorg. De ITP werkt als volgt: wanneer een hulpverlener samen met de jongere van mening is dat de situatie waarin de jongere noopt tot nRTJ zal deze samen met de jongere een gestandaardiseerd en voorgestructureerd aanmeldingsdocument (A-DOC) invullen. De hulpverlener wordt op dat moment contactpersoon-aanmelder en zal hierbij gebruikmaken van de online elektronische INSISTO-toepassing<sup>1</sup> waarin onder meer het A-DOC ingevuld en aangepast kan worden.

Dit A-DOC is opgebouwd uit verschillende levensdomeinen waarin onder meer persoonlijke informatie over de cliënt en de krachten van de cliënt, en contextuele informatie neergeschreven kunnen worden. Verder is er ook ruimte voorzien om diagnostische informatie weer te geven omtrent mogelijke beperkingen en testresultaten. In elk van deze levensdomeinen kunnen zowel de hulpverlener, de jongere als andere betrokken actoren op onafhankelijke wijze hun eigen kijk op de situatie neerpennen. Wanneer het A-DOC vervolledigd is, zal het terechtkomen bij één van de vijf provinciale teams Indiciestelling (IST). Ook zij maken deel uit van de ITP en zijn verantwoordelijk voor de vormelijke en inhoudelijke interpretatie van het A-DOC. Het is namelijk op basis van dit A-DOC dat zij op een onafhankelijke manier zullen oorde-

<sup>1</sup> INSISTO is het Informaticasysteem Intersectorale Toegangspoort waarin de aanvragen voor niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp behandeld worden door de leden van de indicatiestellingsteams. Binnen dit systeem wordt al dan geen toegang verleend aan de aanvrager voor niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp.

len of de aangevraagde hulpverlening al dan niet toereikend is voor de hulpvraag die de jongere in kwestie stelt. Dit impliceert ook dat er in principe geen contact is tussen de indicatiesteller en de cliënt in kwestie. Eens het indicatiestellingsteam (IST) de aangewezen hulpvorm bepaald heeft, zal het team Jeugdhulpregie (JHR) op zoek gaan naar een geschikte organisatie om de geïndiceerde hulpvorm in de praktijk aan te bieden. Dit team is eveneens onderdeel van de ITP en werkt opnieuw onafhankelijk van het IST, de contactpersoon-aanmelder, de minderjarige en de organisaties die modules van jeugdhulpverlening aanbieden.

We haalden al eerder aan dat de inzet van EIS, ook in Vlaanderen, illustratief is voor de rationaliseringstendens in het sociaal werk en in het bijzonder de jeugdhulp. Opmerkelijk is echter hoe deze rationaliseringstendens, in dit geval bij monde van EIS, steeds verder uitdijt terwijl we tot op heden weinig tot geen empirisch inzicht hebben in de wijze waarop een aantal van de sleutelactoren (beleidsmakers, leidinggevenden en professionals) zich positioneert ten aanzien van dit rationaliseringsdiscours. We hebben, met andere woorden, geen inzicht in (i) de beleidsmatige beweegredenen om deze rationaliseringstendens te promoten, (ii) de wijze waarop leidinggevenden van jeugdhulporganisaties zich positioneren ten aanzien van deze tendens en (iii) de wijze waarop professionals deze rationaliseringstendens ervaren in hun dagelijkse praktijk. Nochtans zijn deze inzichten van primordiaal belang indien we de complexiteit van deze rationaliseringsbeweging willen capteren en begrijpen hoe de diverse actoren in de jeugdhulp hiermee om (kunnen) gaan.

### 3. HET ONDERZOEK IN HET KORT

Om een antwoord te vinden op deze vragen, hebben we eerst en vooral vijftien beleidsactoren geïnterviewd via semigestructureerde interviews. De beleidsactoren situeerden zich binnen het domein van de Integrale Jeugdhulp. Dit impliceert dat gesproken werd met beleidsactoren van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en van het agentschap Jongerenwelzijn, Kind & Gezin en van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. Vervolgens werden negentwintig leidinggevenden van zowel centra voor leerlingenbegeleiding als organisaties voor bijzondere jeugdzorg in Oost- en West-Vlaanderen via semigestructureerde interviews bevestigd. Onder deze leidinggevenden bevonden zich onder meer directeurs, pedagogisch coördinatoren, verantwoordelijken van de multidisciplinaire teams evenals ankerfiguren Integrale Jeugdhulp. Tot slot werden zestien praktijkwerkers van de indicatiestellingsteams bevestigd, eveneens via semigestructureerde interviews (Devlieghere, 2017).

Voorafgaand aan de gesprekken ondertekenden alle participanten een *informed consent* die goedgekeurd werd door de Ethische Commissie van de Universiteit Gent. Via deze *informed consent* werden alle participanten onder meer op de hoogte gebracht van de doelstellingen van het onderzoek, de mogelijkheid om het interview te allen tijde stop te zetten en werd hun gevraagd om het gesprek op te nemen via audiorecorder. Achteraf werd alle persoonlijke informatie van zowel de participanten als van de organisatie waar ze tewerkgesteld zijn geanonimiseerd.

De gesprekken werden thematisch geanalyseerd aan de hand van NVivo10

(Floersch, Longhofer, Kranke & Townsend, 2010; Mortelmans, 2007; Van Hove & Claes, 2011). Dergelijke thematische analyse laat toe om patronen in de verhalen van participanten te ontdekken en te identificeren (Van Hove & Claes, 2011). Na een eerste analyse werden kernthema's gedefinieerd op basis van de dominante narratieven die naar boven kwamen. Data die op het eerste gezicht niet pasten in deze thema's, werden een tweede keer geanalyseerd waarna nieuwe thema's werden ontwikkeld (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006; Hsieh & Shannon, 2005). Tegelijkertijd werd 15% van de gesprekken geanalyseerd door twee andere onderzoekers. Op die manier werd voor consistentie gezorgd op gebied van kernthema's. In wat volgt gaan we dieper in op deze bevindingen.

#### 4. EEN BELEIDSMATIG PERSPECTIEF

De beleidsactoren die we interviewden, gaven ons verschillende redenen om de rationaliseringstendens vanuit beleidsmatig oogpunt te verantwoorden. Zo verwezen sommigen onder hen naar de evidence-based logica waarbij datgene "wat werkt" de leidraad moet worden in het beslissen over welke methodieken al dan niet geïmplementeerd worden in het jeugdhulplandschap. Ze gaan er namelijk van uit dat dit zal leiden tot een efficiëntere jeugdhulp waarbij het belang van kind centraal staat omdat er niet langer tijd wordt gespendeerd aan het aanleren en implementeren van niet-werkende methodieken. Tegelijkertijd gaan heel wat beleidsmakers ervan uit dat de rationaliseringstendens meer gelijkheid zal creëren in, bijvoorbeeld, de toewijzing van hulp aan jongeren en kinderen. Dit is sinds jaar en dag reeds een heikel punt in de Vlaamse jeugdhulp. Volgens veel van de beleidsmakers slagen objectiverende en rationaliserende instrumenten zoals EIS er net in om de willekeur en toevalligheden die in de jeugdhulp sluipen af te zwakken. Dit helpt op zijn beurt dan weer om op een kwaliteitsvolle (lees: objectieve wijze) verantwoording af te leggen voor de publieke middelen die jaarlijkse geïnvesteerd worden in de jeugdhulp:

*Waarom willen we dat? Nogal duidelijk, omdat we de maatschappij, het parlement meer inzicht willen geven in wat we doen met die 360 miljoen euro die wij jaarlijks van de Vlaamse Gemeenschap krijgen (Beleidsmaker 2).*

Met andere woorden, heel wat van de beleidsmakers die we interviewden, lijken op het eerste gezicht voorstander te zijn van de rationaliseringstendens. Ze zijn ervan overtuigd dat deze tendens ook in het belang van het kind en de jongere is. Dit enthousiasme dient echter genuanceerd te worden. Tijdens de gesprekken met hen valt namelijk op dat heel wat van hen vaak verwijzen naar het belang van een professionele relatie en het gevaar dat processen van rationalisering, zoals EIS, deze professionele relatie tussen de praktijkwerker en de cliënt moeilijk en in sommige gevallen zelfs onmogelijk maken. Eén van de beleidsactoren zegt hierover:

*Wat het verschil heeft gemaakt voor veel jongeren in de bijzondere jeugdzorg was op een bepaald moment het contact met hulpverlener X of Y. Dat blijft het allerbelangrijkste [...] Het allerbelangrijkste blijft de verhouding met de cliënt en zijn hulpverlener. Wat er in die dialoog, in dat therapeutisch gebeuren, in dat hulpverleningsgebeuren gebeurt, moet altijd opwegen tegen het instrumentele (Beleidsmaker 9).*

Hij/zij wordt hieraan bijgestaan door heel wat collega's die hun bedenkingen uiten bij de gevolgen van de rationaliseringstendens in de jeugdhulp. Dit is dan ook de reden waarom een aantal van de beleidsmakers expliciet hoopt dat praktijkwerkers hun discretionaire ruimte gebruiken in het omgaan met de opgelegde regels en procedures die als doel hebben om de rationaliseringstendens in de praktijk te brengen. Beleidsmakers lijken er, met andere woorden, op te wijzen dat praktijkwerkers hun gezond verstand gebruiken en een evenwicht zullen zoeken tussen de beleidsmatige logica's enerzijds en de dagelijkse realiteit waarmee ze geconfronteerd worden anderzijds. Dit is ook wat de volgende beleidsactor ons vertelt:

*Wat ik daarnet probeerde te zeggen is dat je in een dialectisch kader moet werken en ik zal niet beweren [...] dat die in aanzet rationale logica [...] nog versterkt wordt in een digitaal tijdperk, maar je mag tegelijkertijd de weerstand en creativiteit van de gebruiker niet onderschatten die daar ook wel weer zijn ding zal mee doen (Beleidsmaker 10).*

Op die manier uiten beleidsmakers hoe ze erop rekenen dat praktijkwerkers de negatieve effecten van de rationaliseringstendens zullen beperken door er hun eigen ding mee te doen.

## 5. EEN ORGANISATORISCH PERSPECTIEF

Een zeer gelijkaardig verhaal krijgen we te horen bij het interviewen van de leidinggevenden. Ook zij wijzen op de noodzaak aan meer gelijkheid in de jeugdhulp. Eén van de leidinggevenden definieert de rationaliseringstendens dan ook als “het inbouwen van een aantal standaarden zodat het niet zo is, omdat jij mij kent, dat ik iets kan doen voor je” (Leidinggevende 13). Hij/zij wordt hierin bijgetreden door verschillende andere leidinggevenden die geloven dat de rationaliseringstendens ervoor kan zorgen dat “iedere gebruiker op een gelijke manier behandeld wordt” (Leidinggevende 11). Heel wat leidinggevenden verwijzen ook naar de idee van risicobeheersing waar we het in de inleiding al over hadden. De rationaliseringstendens kan er volgens hen namelijk voor zorgen dat de handelingen van praktijkwerkers intens gemonitord worden waardoor risico's sneller zichtbaar en ook vermeden kunnen worden. Tegelijkertijd leunen de leidinggevenden ook sterk aan bij de tendens naar het managerialisme. Volgens heel wat van hen maakt de rationaliseringstendens het gemakkelijker voor hen om verantwoording af te leggen omdat de kennisbasis waarop verantwoording wordt afgelegd objectiever wordt door de rationaliseringstendens en – in dit geval – door de inzet van EIS. Van deze systemen wordt namelijk verondersteld dat zij die objectieve data aanleveren:

*Ik denk dat het vooral objectiverender geweest is. Want je weet dat je overal hetzelfde programma gebruikt en dat je het op een manier moet gaan brengen die eigenlijk vrij conform is over alle gebruikers heen. Het is niet meer zo vrijblijvend als vroeger waar je ja, eigenlijk de vrije wil had, bij manier van spreken. Dus ik denk dat er wel veel meer objectivering gekomen is (Leidinggevende 10).*

Net zoals bij de beleidsactoren ontstaan ook in het discours van leidinggevenden barsten in het rationaliseringsdiscours. De kritische bedenkingen omtrent deze tendens komen vooral naar boven wanneer het gaat om de daadwerkelijke implemen-



tatie van de rationaliseringstendens in de praktijk. Heel wat leidinggevendens benadrukken, net zoals de beleidsactoren, het belang van een professionele relatie tussen de jongere en de praktijkwerker. Volgens de leidinggevendens ligt het gevaar van de rationaliseringstendens net in het wegnemen van deze relatie en de daarbij horende broodnodige dialoog. Eén van de leidinggevendens spreekt in het licht hiervan zelfs over een “tendens naar anonimisering” (Leidinggevende 17). Het gevolg is dat de leidinggevendens in onze studie de huidige tendens naar rationalisering van de jeugdhulp en het gebruik van EIS als typevoorbeeld van deze rationalisering als zorgwekkend beschouwen. Ze argumenteren namelijk dat een rationele logica conflicteert met een responsieve zorglogica. Eén van de leidinggevendens verwoordt het als volgt als we het hebben over EIS als één manier om de rationaliseringstendens in praktijk te brengen:

*De werkelijkheid moet de papieren logica volgen, ál, de papieren, de informatologica [...] De werkelijkheid moet de database volgen, terwijl dat vroeger nogal wel wat dingen mogelijk waren in wijsheid [...] Die wijsheid van: “hoe kunnen we dat hier nu oplossen en hoe gaan we daarmee omgaan” (Leidinggevende 6).*

Veel van de leidinggevendens geven dan ook aan dat het interessant zou zijn indien zij en hun praktijkwerkers kunnen afwijken van de bestaande procedures en regelgeving aangezien deze net gericht zijn op het installeren van de rationaliseringstendens in de praktijk. Zij geven echter aan dat dit vandaag zeer moeilijk en zelfs onmogelijk is. Hierdoor installeren leidinggevendens een organisatorisch klimaat waarin zij hun praktijkwerkers stimuleren om strategieën te ontwikkelen om de rationaliseringstendens te weerstaan indien zij vinden dat dit in het belang van de jongere is. Eén van de leidinggevendens zegt hierover: “Het belang van de cliënt heiligt de middelen. Je wil die gasten de hulp geven die nodig is” (Leidinggevende 5).

## 6. EEN PRAKTIJKPERSPECTIEF

Net zoals leidinggevendens en beleidsmakers zijn ook praktijkwerkers ervan overtuigd dat de jeugdhulp baat heeft bij een rationelere aanpak die leidt tot meer “uniformiteit, meetbaarheid, controleerbaarheid en gelijkheid” (Praktijkwerker 11). Volgens hen creëert een rationaliseringstendens en de daaruit volgende formalisering, aan de hand van onder meer EIS, ook een unieke opportuniteit om een gemeenschappelijke taal te installeren onder alle betrokken actoren. Ze zijn er namelijk van overtuigd dat zo’n gemeenschappelijke taal zal leiden tot meer efficiëntie.

Tegelijkertijd uiten praktijkwerkers ook heel wat fundamentele bezorgdheden omtrent de rationaliseringstendens. Dit is op zich niet verwonderlijk gezien het vele onderzoek dat reeds plaatsvond op praktijkniveau en aantoonde dat praktijkwerkers zich zorgen maken omtrent deze evolutie. Desalniettemin is het belangrijk om mee te geven dat praktijkwerkers in het licht van hun bezorgdheden verwijzen naar de onvermijdelijke aanwezigheid van subjectiviteit in het jeugdhulplandschap. Ze ervaren dit ook niet noodzakelijk als een probleem. Eén van de praktijkwerkers zegt hierover: “wij zijn geen computers, wij zijn hulpverleners” (Praktijkwerker 4). Deze praktijkwerker verwijst hierbij naar een meer algemene teneur, met name dat “je iets dat

zich afspeelt onder en tussen mensen niet in een gestandaardiseerde tool kan gieten. Dat werkt niet” (Praktijkwerker 9).

In het achterhoofd houdende dat leidinggevendenden hun praktijkwerkers aanmoedigen om verzetsstrategieën te ontwikkelen als buffer tegen de rationaliseringstendens, hoeft het ons niet te verwonderen dat praktijkwerkers dit ook effectief doen in hun dagelijkse praktijk. Tijdens de gesprekken geven ze verschillende voorbeelden zoals een oogje dicht knijpen als bepaalde onderdelen van het A-DOC niet ingevuld zijn, telefonisch contact opnemen met de aanmelder om meer relationele informatie te verkrijgen en overshooting. Dit laatste is een strategie waarbij praktijkwerkers de noden en probleemgebieden van minderjarigen extra in de verf zetten uit vrees dat de formele rationele processen die aan de grondslag liggen van de IJH de minderjarige in kwestie zullen verhinderen om de hulp te krijgen waarvan praktijkwerkers vinden dat die noodzakelijk is. Tijdens de gesprekken met praktijkwerkers werd hiervan een treffend voorbeeld gegeven dat eveneens illustreert waarom de strategie van overshooting geen strategie is die enkel en alleen gehanteerd zou worden omwille van plaatstekort:

*Bijvoorbeeld gisteren had ik op teamvergadering een gast met een IQ van 68. Wacht ... Als een kind dat in een semi-internaat zit voor matig mentaal gehandicapte kinderen en komt er niet in. Labeltje, maar mentale handicap heeft, maar ze doen terug opnieuw testen voor het A-DOC in te dienen, en die heeft nu licht mentale handicap. En dus als ik de regeltjes volg dan komt die niet in, dan wordt die al jaren begeleid door eenzelfde semi-internaat, maar dan zou die buitenvliegen. En volgens het VAPH vliegt die dan ook effectief buiten. Dan kan die daar niet blijven. Nu samen met de psychiater heb ik heel concreet gevraagd van “hoe functioneert die, leg mij die beperkingen van die gast uit”, dan zegt de psychiater “die gast hoort daar thuis, geef die een matig mentale beperking”, dat is een verschil (Praktijkwerker 15).*

Het voorbeeld illustreert een rode draad doorheen de interviews. Met name dat zowel beleidsactoren, leidinggevendenden als praktijkwerkers zich zorgen maken over de wijze waarop de rationaliseringslogica conflicteert met een zorglogica. Welke voordelen deze actoren dan ook zien in het implementeren van de rationaliseringstendens, ze lijken moeilijk op te wegen tegen de fundamentele bezorgdheden die ze uiten.

## 7. CONCLUSIE

### 7.1. BARSTEN IN HET RATIONALISERINGSHARNAS

Deze bevindingen dwingen ons er dan ook toe om op een andere manier te kijken naar rationaliseringstendens dan tot we op vandaag deden. We gaan namelijk vaak uit van een *trickle-down* effect. We vertrekken daarbij vanuit de idee dat beleidsmakers de rationaliseringstendens institutioneel uitwerken en in regelgeving gieten via de installatie van onder meer evidence-based methodieken (Biesta, 2010; Thoenig, 2011). In een volgende fase binnen het trickle-down effect is het de beurt aan leidinggevendenden. Zij worden verantwoordelijk geacht om een organisatorisch klimaat te organiseren waarin de, door de overheid vooropgestelde rationele methodieken,

tot hun recht komen en geïmplementeerd worden in het handelen van praktijkwerkers. Ze kunnen dit doen door de nadruk te leggen op kwantitatieve doeleinden en door hun praktijkwerkers aan te moedigen om geen intense professionele relatie aan te gaan met minderjarigen omdat dit het moeilijk maakt om op een objectieve manier te handelen (Burton & van den Broek, 2009; Jones, 2001). In een derde en laatste fase, tot slot, wordt van praktijkwerkers verwacht om de beleidsmatige en organisatorische richtlijnen uit te voeren en ze in praktijk te brengen. In verband met dit laatste weten we al dat het trickle-down effect niet zo rechtlijnig is als we denken. Verschillende auteurs hebben in het verleden reeds aangetoond hoe praktijkwerkers hun discretionaire ruimte gebruiken om te vermijden dat hun dagelijks werk gereduceerd wordt tot een puur technische, uitvoerende job (Aronson & Smith, 2009; Evans, 2011, 2015). Ons onderzoek versterkt die bevindingen door aan te tonen hoe praktijkwerkers opgelegde protocollen, regelgeving en procedures ombuigen tot wat zij denken dat nodig is in functie van de cliënt.

Het anders kijken naar de rationaliseringstendens zit dus op een nog ander niveau. De beleidsactoren en leidinggevendenden die wij interviewden, maken ons namelijk duidelijk dat het trickle-down effect niet alleen verstoord wordt op het niveau van de praktijkwerkers, maar dat er op elk niveau barsten zitten in het rationaliseringsharnas. Uiteraard geven zij, net zoals de praktijkwerkers, aan dat een rationele jeugdhulpverlening tot de verbeelding spreekt. Het is ook ontzettend moeilijk om argumenten in te brengen tegen het gebruik van “bewijs” (Biesta, 2010). Desalniettemin is het toch opvallend hoe alle betrokken actoren, ondanks hun zeer heterogene rollen, kritisch kijken ten aanzien van de huidige rationaliseringstendens. Zowel beleidsactoren, leidinggevendenden als praktijkwerkers (h)erkennen, benadrukken en omarmen de onvermijdbare aanwezigheid van subjectiviteit binnen het jeugdhulpproces. Zo wijzen er daarbij op hoe “goed bedoelde inspanningen om te standaardiseren en te formaliseren, de kleurrijke jeugdhulppraktijk reduceren tot een zwart-witgebeuren” (McAuliffe & Chenoweth, 2008, p. 39). Deze bezorgdheid komt voort uit het engagement dat alle bevraagde actoren uiten ten aanzien van minderjarigen die hulp vragen. Alle actoren zijn dan ook bezorgd dat de kern van het sociaal werk zal wijzigen onder invloed van de rationaliseringstendens.

## **7.2. OMARMEN VAN DE AMBIGUÏTEIT**

Ondanks hun fundamentele bezorgdheden is het opvallend dat de rationaliseringstrein verder raast. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in de toenemende vraag naar verantwoording en de steeds hogere verantwoordingseisen voor sociaalwerkpraktijken waar we het over hadden in het begin van deze bijdrage. De beleidsmakers, leidinggevendenden en praktijkwerkers in ons onderzoek geven namelijk aan dat de rationaliseringstendens hen net ondersteunt in het tegemoetkomen aan deze groeiende eis tot verantwoording. Vooral omdat, onder meer EIS, hen helpen om op een schijnbaar rationele manier verantwoording af te leggen over datgene wat gebeurt in de concrete praktijk. De verantwoording die ze afleggen via rationale processen waaronder EIS vindt dan ook plaats via voorgestructureerde en erkende standaarden die een zeker waarheidsgehalte percipiëren. Hoe aantrekkelijk dit ook mag klinken, het is een zeer zorgwekkende evolutie voor het sociaal werk en de jeugdhulp in

het bijzonder. Een aantal van de participanten zei het reeds, maar heel wat van de interventies in het leven van minderjarigen en hun gezin zijn niet te meten op een deterministische of rationele manier. Integendeel, ze zijn vaak a-lineair en ongestructureerd (Biesta, 2010). Deze ambiguïteit, onzekerheid en complexiteit typeren dan ook het jeugdhulplandschap (McBeath, Jolles, Chuang, Bungler & Collins-Camargo, 2014; Roose, Roets & Bouverne-De Bie, 2012). De jeugdhulp tracht namelijk een balans te vinden tussen “het publieke” waar gelijkheid en solidariteit voorop staan, enerzijds, en “het private” waar de individuele noden van minderjarigen centraal staan, anderzijds (Roose *et al.*, 2012).

We pleiten dan ook voor het omarmen van deze ambiguïteit, ongestructureerdheid en flexibiliteit, eerder dan het omarmen van de rationaliseringstendens die zich beroept op voorgestructureerdheid, voorspelbaarheid en objectiviteit. Jeugdhulp dient daarom op zoek te gaan naar alternatieve manieren om verantwoording af te leggen die zich niet beroept op hulpverleningsvreemde criteria, maar die ook toelaat dat de zorglogica die ten grondslag ligt aan het dagelijks werk van praktijkwerkers tot haar recht komt. Het zoeken naar alternatieve manieren van verantwoording kan en moet deel uitmaken van toekomstig onderzoek. Zo ligt mogelijk een nog te onderzoeken en uit te werken alternatief in het concretiseren van multistakeholders-verantwoording. Hierbij worden verschillende betrokken actoren (cliëntensysteem, hulpverleners, overheid, organisatie, ...) samengebracht en kan verantwoording op een dialogische manier afgelegd worden. Op die manier is verantwoording geen eenrichtingsverkeer meer, maar krijgen de ambiguïteit, ongestructureerdheid en flexibiliteit die eigen zijn aan het sociaal werk een plaats binnen een wederkerend en onderhandelend gebeuren.

Deze redenering kan trouwens ook breder doorgetrokken worden naar het debat omtrent het recht op jeugdhulp. Binnen een rationaliseringstendens dreigen rechten, inclusief het recht op jeugdhulp, het eindpunt van de dialoog te vormen (Roose, 2007). Het zoeken naar geschikte jeugdhulp is op dat moment geen kwestie meer van een onderhandelingsproces, maar een kwestie van matching van vraag en aanbod op basis van objectieve, rationele en voorgestructureerde parameters. “De discussie over het recht op hulp wordt daarbij gezien als een discussie over het recht op toegang tot de hulp” (Roose, 2007, p. 14). Het voorbeeld van de jongere met een IQ van 68 is in dit debat illustratief. In een rationaliseringstendens zoals deze vandaag zijn weg vindt in het sociaal werk, betekent het niet voldoen aan de vooraf opgestelde rationale parameters (in dit geval de intelligentiedrempel) dat de jongere in kwestie geen recht heeft op die hulp waarvan alle betrokken actoren het erover eens dat deze jeugdhulp de best mogelijke geschikte vorm van ondersteuning is. In een beweging waarin de ambiguïteit en soms onmogelijkheid van het sociaal werk erkend wordt en waarbij het recht op jeugdhulp een wederkerend en onderhandelend gebeuren is, kan op een transparante en te verantwoorden manier afgeweken worden van de juridische lezing van het recht op jeugdhulp. Op dat moment krijgt een responsieve lezing van datzelfde recht een plaats in de zoektocht naar de volgens vooraf bepaalde parameters geschikte hulpverlening.

**BIBLIOGRAFIE**

- Aronson, J. & Smith, K. (2009). Managing Restructured Social Services: Expanding the Social? *British Journal of Social Work*, 40(2), 530-547.
- Baines, D. (2010). Neoliberal Restructuring, Activism/Participation, and Social Unionism in the Nonprofit Social Services. *Nonprofit And Voluntary Sector Quarterly*, 39(1), 10-28.
- Banks, S. (2011). Ethics in age of austerity: social work and the evolving new public management. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 20(2), 5-23.
- Biesta, G.J.J. (2010). Why 'What Works' Still Won't Work: From Evidence-Based Education to Value-Based Education. *Studies in Philosophy and Education*, 29(5), 491-503.
- Bouverne-De Bie, M. (2015). *Sociale agogiek: een sociaal-pedagogisch perspectief op sociaal werk*. Gent: Academia Press.
- Bradt, L., Roose, R., Bouverne-De Bie, M. & De Schryver, M. (2011). Data Recording and Social Work: From the Relational to the Social. *British Journal of Social Work*, 41(7), 1372-1382.
- Broadhurst, K., Hall, C., Wastell, D., White, S. & Pithouse, A. (2010). Risk, Instrumentalism and the Humane Project in Social Work: Identifying the Informal Logics of Risk Management in Children's Statutory Services. *British Journal of Social Work*, 40(4), 1046-1064.
- Burton, J. & van den Broek, D. (2009). Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1326-1342.
- Carlstedt, E. & Jacobsson, K. (2017). Indications of Quality or Quality as a Matter of Fact? "Open Comparisons" Within the Social Work Sector. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 119(1), 1-23.
- Clarke, J. & Newman, J. (1997). *The Managerial State*. London: Sage.
- Devlieghere, J. (2017). *The logic of the database: in search of responsive social work*. (Doctoraatsproefschrift), Universiteit Gent, Gent.
- Devlieghere, J. & Roose, R. (2017). *De mythe van rationalisering: over creativiteit en ambiguïteit in het sociaal werk*. Antwerpen: Garant.
- DiCicco-Bloom, B. & Crabtree, B.F. (2006). The qualitative research interview. *Medical Education*, 40(4), 314-321.
- Evans, T. (2011). Professionals, Managers and Discretion: Critiquing Street-Level Bureaucracy. *British Journal of Social Work*, 41(2), 368-386.
- Evans, T. (2015). Street-level bureaucracy, management and the corrupted world of service. *European Journal of Social Work*, 19(5) 1-14.
- Falconer, M.K., Rhodes, T., Mena, K.C. & Reid, R. (2009). Management Information Systems: Applications in Home Visiting Programs Designed to Prevent Child Abuse and Neglect. *Journal of Technology in Human Services*, 27(3), 194-215.
- Floersch, J., Longhofer, J.L., Kranke, D. & Townsend, L. (2010). Integrating Thematic, Grounded Theory and Narrative Analysis: A Case Study of Adolescent Psychotropic Treatment. *Qualitative Social Work*, 9(3), 407-425.
- Gillingham, P. (2015). Electronic Information Systems in Human Service Organisations: The What, Who, Why and How of Information. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598-1613.
- Hall, C., Parton, N., Peckover, S. & White, S. (2010). Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Journal of Social Policy*, 39(3), 393-413.
- Hill, A. & Shaw, I. (2011). *Social Work & ICT*. London: Sage.

- Hsieh, H.F. & Shannon, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and new labour. *British Journal of Social Work*, 31(4), 547-562.
- Keymolen, E. & Broeders, D. (2013). Innocence Lost: Care and Control in Dutch Digital Youth Care. *British Journal of Social Work*, 43(1), 41-63.
- Lecluijze, I. (2015). *The wrong tool for the job. The introduction of the Child Index in Dutch child welfare*. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.
- Lecluijze, I., Penders, B., Feron, F.J.M. & Horstman, K. (2015). Co-production of ICT and children at risk: The introduction of the Child Index in Dutch child welfare. *Children and Youth Services Review*, 56, 161-168.
- McAuliffe, D. & Chenoweth, L. (2008). Leave no stone unturned: the inclusive model of ethical decision making. *Ethics and Social Welfare*, 2(1), 38:49.
- McBeath, B., Jolles, M.P., Chuang, E., Bungler, A.C. & Collins-Camargo, C. (2014). Organizational responsiveness to children and families: Findings from a national survey of non-profit child welfare agencies. *Children and Youth Services Review*, 38, 123-132.
- Merckx-Van Goey, T. (1999). *Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg*. 10 maart 1999: Vlaamse Overheid.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Munro, E. (2004). The Impact of Audit on Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 34(8), 1075-1095.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report. A child-centred system* Retrieved from London: TSO.
- Parton, N. (1998). Risk, advanced liberalism and child welfare: The need to rediscover uncertainty and ambiguity. *British Journal of Social Work*, 28(1), 5-27.
- Parton, N. (2006). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *British Journal of Social Work*, 38(2), 253-269.
- Parton, N. (2008). The 'Change for Children' programme in England: Towards the 'preventive-surveillance state'. *Journal of Law and Society*, 35(1), 166-187.
- Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Children and Youth Services Review*, 31(7), 715-721.
- Roose, R. (2007). Leiden kinderrechten tot engagement in de zorg? *Alert*, 33(2), 13-17.
- Roose, R., Roets, G. & Bouverne-De Bie, M. (2012). Irony and Social Work: In Search of the Happy Sisyphus. *British Journal of Social Work*, 42(8), 1592-1607.
- Scourfield, J. & Welsh, I. (2003). Risk, Reflexivity and Social Control in Child Protection: New Times or same Old Story? *Critical Social Policy*, 23(3), 398-420.
- Thoening, J.-C. (2011). Institutional Theories and Public Institutions: Traditions and Appropriateness. In B.G. Peters & J. Pierre (Eds.), *The Handbook of Public Administration* (pp. 101-185). London: Sage.
- Trevithick, P. (2014). Humanising Managerialism: Reclaiming Emotional Reasoning, Intuition, the Relationship, and Knowledge and Skills in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 28(3), 287-311.
- Tsui, M.S. & Cheung, F.C.H. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34(3), 437-442.

- Van Hove, G. & Claes, L. (2011). *Qualitative Research and Educational Sciences: A Reader about Useful Strategies and Tools*. Ghent: Pearson.
- Vanhee, J.P. (2014). *Dat verandert de zaak*. Brussel: Politeia.
- Vlaamse Overheid. (2014). Decreet Integrale Jeugdhulp. Brussel.
- Webb, S.A. (2001). Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work. *British Journal of Social Work*, 31(1), 57-79.
- White, S., Hall, C. & Peckover, S. (2009). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1197-1217.
- White, S., Wastell, D., Broadhurst, K. & Hall, C. (2010). When policy o'erleaps itself: The 'tragic tale' of the Integrated Children's System. *Critical Social Policy*, 30(3), 405-429.