

Jos van der Lans

## **De kwelgeesten van professionals: het paternalisme- en geiten-wollen-sokken-syndroom**

Sinds Fortuyn kijkt niemand meer op als er plotseling een bekend politicus in zijn buurt opduikt. Weg uit de kaasstolp, de achterkamertjes, de onderonsjes, de straat op, naar de mensen toe - dat is het motto. En Wouter Bos wijst de weg. Hij is inmiddels uitgegroeid tot een nationale koffiehuis-stamgast.

Ach, kwaad kan het niet, maar of het helpt...nou nee. De dames en heren politici zijn nu ruim een jaar verder en er is alle reden om te concluderen dat ze op een dood spoor terecht dreigen te komen. De turbulentie van 2002 heeft de verkeerde groep professionals in beweging gebracht. Politici kunnen immers aanbellen wat ze willen, luisteren tot ze een ons wegen, in de leefwereld van burgers kunnen ze nauwelijks potten breken.

Dat is nu eenmaal het dagelijkse werk van de professionals van de sociale sector: buurtwerkers, corporatiemedewerkers, hulpverleners, opbouwwerkers, welzijnswerkers, medewerkers sociale dienst, politie-agenten. Maar de laatste plaats waar je hen treft - een enkele uitzondering daargelaten - is in de huiskamer van een burger. Daar komen ze zelden of nooit; ze werken alleen op afspraak en op kantoor, in hun eigen spreekkamertjes, achter hun beveiligde loketten of afstandelijke balies.

Zij zijn zich van geen kwaad bewust. Dat de golf van onvrede iets te maken zou kunnen hebben met de bureaucratische afstandelijkheid van de sociale sector is een gedachte die er helaas bij de meeste professionals en hun managers niet in wil. Dat is op zichzelf begrijpelijk. Want die afstandelijkheid is hen juist door de geschiedenis opgedrongen. Daardoor worstelt de sociale sector in Nederland tot op de dag van vandaag met 'traumatische' collectieve herinneringen, die er voor zorgen dat de leefwereld van burgers verworden is tot een professionele no-go-area.

Voor een goed begrip is een klein uitstapje in de tijd onvermijdelijk, terug naar de tijden van 'maatschappelijk hulpbetoon', de dagen dat vertegenwoordigers van staat en zuilen zich nog zonder schroom aan de voordeur melden om arbeiders 'normen en waarden' over te brengen. Na de Tweede-Wereldoorlog mondde deze morele superioriteit zelfs uit in een wijdvertakt beschavingsoffensief, waarmee in alle minder welgestelde uithoeken van het land 'onmaatschappelijkheid' werd bestreden. Het leven van arbeidersgezinnen werd letterlijk de maat genomen: hoe beroerder de score, hoe indringender en bevoogdender de professionele bemoeienis.

Daar deed verder niemand moeilijk over. Dat veranderde pas toen deze bevoogding in de jaren zestig plotseling scherp onder vuur kwam te liggen. Een belangrijke katalysator daarvoor vormde het proefschrift van de socioloog Herman Milikowski *Sociale aanpassing, niet-aanpassing en onmaatschappelijkheid* uit 1961. Een studie die later vele herdrukken beleefde onder de titel *Lof der onaangepastheid*. Milikowski liet weinig heel van de onmaatschappelijkheidsbestrijders, die in zijn ogen een objectief sausje aanbrachten over hun eigen subjectieve middleclass-normen. Ware emancipatie was, volgens Milikowski, totaal iets anders: mensen moesten zich ontwikkelen vanuit hun eigen kracht, hun eigen cultuur.

Milikowski werd aanvankelijk door zijn sociologische vakbroeders weggehoond. In recensies meldden ze dat ze brullend van het lachen zijn proefschrift hadden gelezen. Maar toen de jaren zestig echt op streek kwamen, verging het lachen hen snel. Bijna van de ene op de andere dag wordt massaal afscheid genomen van alles wat naar betutteling riekt. De bekering was zo intens, dat de herinnering aan dit verleden sindsdien iets traumatisch heeft gekregen: dat nooit weer.

Daarmee was het eerste syndroom geboren: het paternalisme-syndroom. Ongevraagd of onaangekondigd bemoeien werd daarmee tot taboe verklaard. Daarbij gaat het om meer dan een louter professioneel syndroom. Het draagt veel verder: non-interventie is - vanaf de jaren zestig/zeventig - in de onderlinge betrekkingen een algemene culturele norm geworden. Je afzijdig houden, het niet-bemoeien, is in een geïndividualiseerde samenleving een eerste reflex geworden.

Maar dit paternalisme-syndroom is niet de enige traumatische ervaring die de geschiedenis van sociale professionaliteit in Nederland heeft gekleurd. Een tweede syndroom vormt zich in het kielzog van de verschijning van het boek van Hans Achterhuis *De markt van welzijn en geluk* in 1980. Waar Milikowski twintig jaar eerder het bevoogdende karakter van de onmaatschappelijkheidsbestrijders had bekritiseerd, opende Achterhuis het vuur op de bezigheden van het inmiddels fors gegroeide legioen van nieuwe professionals.

Hun bedrijfstak ging er prat op te werken aan het 'welzijn en geluk' van mensen, maar - in het kielzog van filosofen als Foucault en Ilich - liet Achterhuis daar zo zijn eigen licht over schijnen. Het was niet zozeer de *vraag* van mensen die het hulpaanbod bepaalde (zoals de welzijnswerkers het deden voorkomen), maar het *aanbod* van professionals creëerde zijn eigen vraag. Door een emancipatieprogramma aan te bieden creëerden professionals een behoefte aan emancipatie.

Deze kritiek van Achterhuis kwam hard aan. Ook zijn boek beleefde vele drukken. Het boek maakte - over een periode van meerdere jaren - een einde aan het politieke 'maatschappijkritische' engagement waarmee nogal wat professionals zich het vuur uit de sloffen hadden gelopen om de (zelf)ontplooiingskansen van mensen in kwetsbare positie te verbeteren. Ineens kon hun werk weggezet worden als een professionele hobby, als iets 'vaags' en 'wolligs'.

Zo vormde zich een tweede syndroom: het geiten-wollen-sokken-syndroom - de angst voor overidentificatie met de doelgroep, zeg maar: de angst om een soort Sjakie-figuur te worden uit de Flodder-films. Nadat men eerst de morele superioriteit had moeten afzweren, resulterend in het paternalisme-syndroom, moest men nu het solidariseren met de doelgroep van zich af schudden. Professionals mochten zich niet *boven* hun doelgroep verheffen, maar ze mochten er ook niet langer - zelfs niet met de beste bedoelingen - *naast* gaan staan: het geiten-wollen-sokken-syndroom. Er was maar een manier om aan deze twee syndromen te ontsnappen: afstand nemen. Dat is precies wat er de afgelopen twee decennia is gebeurd.

Zeker, individuele professionals zijn zich vandaag de dag helemaal niet van deze geschiedenis bewust. Maar hun organisatorische omgeving, hun leerboeken, hun aangeleerde opvattingen, hun professionele beroepsorganisaties, ja zelfs hun CAO's, zijn wel allemaal door deze geschiedenis getekend.

De historie wordt - impliciet en indirect - voortdurend aangeropen. Wie als wethouder iets wil veranderen aan de sociale sector in zijn stad hoeft maar even te graaien in de trommel vol met clichés over vaagheid en wolligheid en niemand legt hem nog een strobreed in de weg. Sterker, er is al tien jaar een enorme transformatie van dit werk aan de gang, die steeds opnieuw wordt gelegitimeerd door de noodzaak tot 'verzakelijking', tot 'vraaggericht werken', tot 'meetbare producten', begrippen die zonder uitzondering refereren aan een foutief

verleden: dat van de geitenwollen-sokken.

Ook het paternalisme-syndroom laat tot op de dag vandaag zijn sporen na. Het verschijnt in pogingen om professionele interventies te protocolliseren, de hulpverlener te ontmoraliseren en de plaats van handeling te neutraliseren. Zo is de laatste decennia persoon van de hulp- of dienstverlener naar de achtergrond verdreven, inclusief zijn drijfveren, zijn roeping, zijn bezieling. In plaats van de hartstocht, de passie, de roeping zijn onpersoonlijke professionele competenties op de voorgrond gekomen. De klant/cliënt mag ook vooral niet iets worden opgedrongen: hij is zelf verantwoordelijk, en alleen als hij gemotiveerd is kan hij geholpen worden.

De keerzijde van deze traumatische verwerking is systematisch onderbelicht gebleven. Ook dat hoort bij de werking van syndromen: over het verleden niets dan slechts. Dat er iets positiefs verloren zou kunnen gaan is daardoor 'onvoorstelbaar'.

Toch is dat zo. Was het tot aan de jaren zestig tamelijk vanzelfsprekend dat een vertegenwoordiger van een instantie (kerk, gemeente, woningcorporatie, hulpverleningsinstelling, vereniging) zich aan de deur meldde, na de ontworsteling aan de twee syndromen werd het alsmear stiller aan de voordeur. Daarmee is het directe contact, het huisbezoek - ooit zo ongeveer de *core business* - langzaam maar zeker een stille dood gestorven, zonder dat iemand daar veel woorden aan vuil maakte. Het gebeurt nog wel, als het niet anders kan, of in geval van crisissituaties, maar het zijn uitzonderingen. De professionals (van maatschappelijk werk tot woningcorporaties) opereren vanuit hun kantoor.

Daarmee is het private domein doelbewust prijsgegeven. Het is verboden werkterrein voor professionals. Daar kom je niet, daar moest je afstand toe zien te houden. Distantie is immers de kern van de nieuwe professionaliteit. Niet te dichtbij komen, al zeker niet bij mensen over de vloer.

De winst daarvan was dat er een einde kwam aan de vaak schaamteloze paternalistische bemoeizucht. De prijs was dat men de feeling verloor met de sociale werkelijkheid. Feitelijk kregen moderne sociale problemen daarmee een vrije loop. Met alle gevolgen vandien: als er ergens onverwacht iets mis gaat in een buurt, zijn er steeds minder professionals die spontaan melden dat ze de betrokken mensen wel kennen. De registers om dat soort kennis te verzamelen zijn vernietigd, interventies werden uitgesteld en verdwenen tenslotte uit het referentiekader. Daarvoor in de plaats kwam een overwegend administratieve en juridische aanpak van sociale problemen.

Wie vroeger de huur niet betaalde viel bij het ophalen van de huur na een week door de mand en kreeg de aanmaning om het geld de volgende week alsnog op tafel te leggen. En als iemand dan diep in de financiële put zat, kwam dat al snel op tafel en kon de nood of met steunfondsen verlicht worden of het huurcontract werd ontbonden en de persoon in kwestie kon vertrekken. Dat gebeurde niet zo vaak, omdat men er simpelweg bovenop zat. Tegenwoordig gaat de communicatie vooral via het papier. Het moment van menselijk contact is steeds verder naar achteren geschoven, daarvoor in de plaats zijn brieven, aanmaningen en rechtelijke uitspraken gekomen.

Zo'n tendens is goed zichtbaar in - om maar wat te noemen - de sfeer van de kinderbescherming, met als afschrikwekkend voorbeeld het drama in Roermond, waar een dronken vader anderhalf jaar geleden de brand in zijn gezin joeg. Vele instanties waren van de ellende op de hoogte, maar niemand slaagde erin om effectief door te dringen tot het huis waar de problemen zich dagelijks afspeelden.

Op de plek des onheils ingrijpen bleek een delicate zaak, omgeven met alle mogelijke professionele bezwaren en overwegingen: een gesprek is moeilijk te starten, want op welke titel, met welke reden en met welk gezag zou je zo'n gesprek aan kunnen gaan. En wie moet

dat doen? Er is kortom geen instantie die gewoon aanbelt, en als het dan uiteindelijk toch nog gebeurt is het niet zelden onder de dekking van een juridisch dwangbevel, en onder begeleiding van de politie. Te laat dus.

Zo zijn er vele tientallen voorbeelden te vinden van een tot cultuur geworden professionele afstandelijkheid. In minder dan een halve eeuw is onder het gesternte van de moderne verzorgingsstaat de beweging omgedraaid. Het professionele werkterrein verplaatste zich van de huiskamer naar de spreekkamer. Eerst bewogen de hulpverleners naar de samenleving toe, sinds de jaren tachtig wordt de samenleving geacht naar de hulpverleners te bewegen.

Het bizarre aan deze beweging is dat professionele dienstverleners en hulpinstanties zich terugtrokken uit het dagelijkse leven van mensen juist op het moment dat de kwetsbaarheid van mensen om zich daarin overeind te houden groter begon te worden. Vooral in de stedelijke samenleving, waarin de sociale samenhang in snel veranderende buurten onder grote druk kwam te staan, waarin de omgangsvormen anoniemer werden, werden mensen makkelijker op zichzelf teruggeworpen en steeds minder door vanzelfsprekende vormen van sociale zorg omringd. Zo ontvouwde zich als gevolg van de afrekening met syndromen uit het verleden een moderne paradox in de frontlinies van de samenleving: terwijl de kans op sociale ongelukken toenam, namen de professionele troepen die er wat aan zouden kunnen doen juist meer afstand.

In de jaren negentig leidde dat steeds vaker tot pijnlijke situaties. Notoire overlast bleef tot wanhoop van de omgeving ongemoeid door de verantwoordelijke instanties; mensen met psychiatrische problemen moesten het wel heel bont maken, wilde er iemand komen kijken; ouderen vereenzaamden achter geraniums en elke keer als er een ramp gebeurde, een rel, een lijk, werd in de richting van professionele instellingen gekeken. Wie doet er wat?

In de geestelijke gezondheidszorg is men op basis van deze onvrede zo'n tien jaar geleden begonnen de draad weer op te pakken. Vooral sociaal-psychiatrische verpleegkundigen voelden zich niet langer thuis in de gesloten wereld van de RIAGG's en begonnen er ouderwets op uit te trekken: bemoeizorg. Met succes. In veel steden zijn inmiddels professionele buurtgerichte samenwerkingsverbanden ontstaan tussen politie (wijkagenten), de GGD, het welzijnswerk, woningcorporaties waarin bemoeizorg op een of andere manier een rol speelt. De leefwereld van mensen wordt hier niet langer meer geschuwd.

Natuurlijk, het gaat hier om mensen met zware psychiatrische problematiek, sociaal totaal geïsoleerd, vaak zwaar verslaafd, mensen, kortom, die op alle mogelijke manieren te ver heen zijn om zelf nog de gang naar een professionele instelling te maken. Er-op-af-gaan is de enige manier om hen te bereiken.

Maar ook op andere terreinen zijn voorzichtige pogingen zichtbaar waarin professionals hun veilige kantoor achter zich laten en er op uit trekken. In de jeugdzorg bijvoorbeeld is al langer een omslag zichtbaar waarin de hulpverlening steeds meer ter plekke in de gezinssituatie wordt gegeven. Dus niet naar de instelling komen voor gesprek, niet de wekelijkse gang naar een spreekkamer, maar bijvoorbeeld home-training thuis. Er-op-af, midden in de realiteit opereren. Het zijn pogingen om in vaak zeer problematische situaties veranderingsprocessen onmiddellijk in te pluggen in de dagelijkse werkelijkheid. En dat kan alleen als je je ook in die leefwereld begeeft.

Sociale activering is een ander voorbeeld. Geboren vanuit de constatering dat vanachter de loketten van sociale diensten of arbeidsbureaus geen perspectief voor mensen tot stand kwam, sterker: mensen en instanties hielden elkaar gevangen in uitzichtloosheid. Sociale activering vertrekt vanuit de leefsituatie van mensen, en de professionele begeleiding zoekt van daaruit naar aangrijpingspunten voor beweging, naar verandering. Dat is een aanpak die

een heel andere professionaliteit vergt.

Er is, met andere woorden, zeker iets gaande in professioneel sociaal-Nederland. Er staan mensen op die naar buiten willen, die de leefwereld van burgers als aangrijpingspunten voor hun professionele interventies willen maken. Maar ze roeien tegen de stroom in. Hun registratieformulieren zijn geheel gebaseerd op voorgeprogrammeerde kantooractiviteiten (producten per uur); hun bazen willen meetbare resultaten zien, hun financiers zichtbare statistieken. Op alle mogelijke manieren wordt door de cultuur van bureaucratische afstandelijkheid aan hen getrokken om toch maar vooral in de pas te blijven lopen. Alles is zo georganiseerd dat hun individuele professionaliteit ondergeschikt is aan de organisatorische vereisten ('producten').

Deze institutionele krachten verklaren waarom deze initiatieven en projecten vrijwel altijd in de institutionele periferie van de sociale sector gezocht moeten worden, waar ze een gedoogstatus krijgen zolang ze de kern van de professionaliteit maar niet ter discussie stellen. Zodra ze dat doen wekken ze de geesten van het verleden tot leven, die effectief ingezet worden om het werk op zijn plaats (lees: kantoor) te houden.

Daarom zijn deze initiatieven ook altijd een kwestie van 'erbij', iets wat bovenop de bestaande bezigheden komt en vooral ook iets dat 'anderen' moeten doen. Met andere woorden: alles blijft bij het oude, alleen - vaak op basis van tijdelijke projectgelden - wordt er iets aan de organisatie toegevoegd. Zeg maar een soort extra 'buitendienst' voor lastige gevallen en problemen. Huisbezoek? Dat doen we ook, zie onze afdeling buitendienst.

Zo blijven de initiatieven veroordeeld tot een bestaan in de marge, gedoogd door de hoofdstroom en personeel niet bij machte om de dominantie ervan ter discussie te stellen. Daar verandering in brengen vraagt om een ophef die inderdaad Fortuyn-achtige afmetingen zal moeten hebben. Jammer genoeg is een opstand der burgers op dit terrein niet te verwachten. Zo werkt dat niet in Nederland, burgers deponeren hun gram bij overheid, bestuur en politiek, en houden het verder voor gezien. Zo zijn de rollen hier nu eenmaal verdeeld.

Precies daarom heeft het zo weinig zin dat politici nog eens stad en land afstropen om naar de bekende weg te vragen. Laten ze hun koers verleggen en op bezoek gaan bij al die instellingen die in het front van de samenleving dienen te opereren en dat niet doen. Laten ze de bureaucratische afstandelijkheid tot volksvijand nummer 1 verklaren. Laten ze lastige vragen stellen aan managers, en professionals een hart onder de riem steken die nu tegen de stroom op roeien. Laten ze zorgen dat de dagelijkse leefwereld weer met zichtbare zorg wordt omringd. Dat schept meer vertrouwen dan het zoveelste obligate praatje in het koffiehuis.

Jos van der Lans  
[www.josvdlans.nl](http://www.josvdlans.nl)

*Jos van der Lans is cultuurpsycholoog en publicist. Voor GroenLinks is hij lid van de Eerste Kamer. Dit essay is een bewerking van de eerste hoofdstukken van het boek 'Bemoeien werkt', dat in december 2003 bij uitgeverij De Balie is verschenen (ISBN 90 6617 2967). Het werd eerder gepubliceerd in Vrij Nederland (31 januari 2004). Zie: [www.josvdlans.nl](http://www.josvdlans.nl).*