

B E M O E I E N W E R K T

**Jos van der Lans
Nies Medema
Marc Räkera**

Bemoeien werkt

Naar een pragmatisch paternalisme in de sociale sector

De Balie

Deze publicatie kwam tot stand mede dankzij financiële bijdragen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en HVO-Querido, instelling voor maatschappelijke opvang te Amsterdam.

Uitgeverij De Balie
Kleine-Gartmanplantsoen 10
1017 RR, Amsterdam
www.debalie.nl

© december 2003

Ontwerp: Steven Boland
Foto omslag: Peter Hilz/Hollandse Hoogte

ISBN 90 6617 296 7
NUR 752

INHOUD

Inleiding	7
DEEL I. ACHTERGRONDEN & ANALYSE	
1. De teloorgang van het huisbezoek	12
<i>INTERMEZZO</i> 'Ja, hallo zeg' – Weerstand tegen bemoeien	27
2. De (her)ontdekking van de leefwereld	31
DEEL II. PRAKTIJK & METHODE	
3. Het succes van De Vliegende Hollander	46
4. Bemoeien in tijden van crisis: de aanpak	57
<i>INTERMEZZO</i> Er zijn als kunde	71
DEEL III. LEGITIMATIE & ORGANISATIE	
5. Mag het eigenlijk wel?	78
<i>INTERMEZZO</i> Het scouten van verborgen leed	92
6. De ontwikkeling van buitendiensten	96
Noten	105
Literatuur	107
Met dank aan	109
Over de auteurs	111

De VWS-staatssecretaris

*‘Het moet gewoon worden om naar mensen toe te stappen en te zeggen:
“Volgens mij kunt u hulp gebruiken?”
In de praktijk blijkt dat erg goed te werken.’*

De RMO-adviesraad

*Instellingen werken met zorgprogramma's, met protocollen en standaarden;
ze sturen op output, ze moeten meetbare resultaten behalen.
En bij kwetsbare mensen is niet zo snel resultaat te meten.’*

De wethouder

*‘We staan met lege handen, we hebben niets te bieden
aan wie er niet om vraagt.’*

De directeur maatschappelijke dienstverlening

*‘Het maatschappelijk werk moet gaan naar de plaatsen waar we nodig zijn.
Dat klinkt vanzelfsprekend, maar dat spreekt niet voor zich.
Sommige werkers vinden huisbezoeken niet passend.
Ze zijn het niet gewend, zijn bang voor agressie, en vinden dat een klant
gemotiveerd moet zijn om naar hen toe te komen.’*

De hulpverlener

*‘Het was wel even slikken in het begin, maar nu zeg ik iedereen
dat ik de leukste baan van de wereld heb.’*

De klant

*‘Ik denk nog wel eens terug aan dat eerste bezoek. Ik herinner me nog dat hij
ineens op tafel stond om een lamp die al tijden kapot was te vervangen.
Ik was ver weg, maar ik weet nog dat de lamp aanging.
Het slaat nergens op, maar op de een of andere manier geloof ik
dat het vanaf dat moment weer beter ging.’*

Inleiding

Er zijn momenten dat dit boek niet meer nodig is. Dan is iedereen het met ons eens. Dat zijn de momenten dat er iets faliekant misgaat. Een wanhopige vader die zijn huis in brand steekt en vrouw en kinderen de dood injaagt, terwijl het gezin bij meer dan twintig instanties in de boeken staat. Of de vondst van het lijk van een oude man, van wie men zich op de ouderensoos inderdaad al enige tijd afvroeg waarom hij de laatste maanden niet meer kwam. Of als er iemand door het lint gaat, en omwonenden of vrienden de blaren op hun tong moeten praten om een deskundige te bewegen om te komen kijken: ‘Sorry, maar kunt u hem niet hiernaartoe brengen?’ Of de ontruiming van een alleenstaande moeder met twee kinderen, die niet door de schuldhulpverlening geholpen kon worden omdat ze niet alle papieren bij zich had.

Op die momenten vragen we ons allemaal af waarom niemand wat doet. Waarom zitten hulpverleningsinstanties er niet bovenop? Waarom trekken ze niet aan de bel?

Doorgaans ebt deze verontwaardiging snel weer weg. Het lijkt een incident, als het heel schrijnend is wordt er onderzoek naar gedaan, er verschijnt een rapport waarin een ‘integrale benadering’ bepleit wordt en het boek lijkt weer gesloten.

Op die momenten kan men beter dit boek gaan lezen.

Bemoeien werkt is geboren achter de voordeuren van Amsterdamse huizen. De eerste inspiratie ervoor werd jaren geleden opgedaan, toen één van ons, Marc Ràkers, samen met een collega van de Amsterdamse maatschappelijke opvanginstelling HVO-Querido, besloot zich actief te gaan bemoeien met mensen van wie zij op een of andere manier wisten

dat ze op het randje van de dakloosheid balanceerden. Ze stapten op het adres af, belden aan en vroegen wat er aan de hand was. En of ze misschien ergens mee zouden kunnen helpen.

Wat de initiatiefnemers nooit zullen vergeten zijn de verbaasde reacties op de gezichten van de mensen bij wie ze aan de bel trokken. Zo'n vraag, waar mensen ook nog eens goed voor gingen zitten en de tijd voor namen, hadden ze nog nooit voorgelegd gekregen. Uit die verbazing is in Amsterdam uiteindelijk 'De Vliegende Hollander' ontstaan: een kleinschalig team van professionals dat permanent in de weer is om huisuitzettingen te voorkomen.

In de kern komt het erop neer dat vlak voordat de deurwaarder tot ontruiming overgaat, de Vliegende Hollanders zich aan het adres melden. Daar proberen ze te redden wat er te redden valt en beginnen een proces waarin ze de persoon in kwestie stapje voor stapje weer in de richting van een normaal leven proberen te duwen. Die gerichte en persoonlijke aanpak werkt. Jaarlijks weet De Vliegende Hollander honderden ontruiming te voorkomen en vrijwaart zij de stad van tal van daklozen.

Deze werkwijze begint langzaam maar zeker school te maken. Zij raakt, zoals incidenten keer op keer aantonen, nog niet de kern van professionele hulp- en dienstverleningsorganisaties, maar in de periferie daarvan valt er wel degelijk een beweging waar te nemen, waarin hulp- en dienstverleners hun kantoor verlaten en eropuit trekken. Op huisbezoek gaan, in jargon ook wel 'outreaching werken' genoemd, gaat weer tot het gereedschap van hulpverleners behoren. In de geestelijke gezondheidszorg heet het bemoeizorg. De Vliegende Hollanders noemen het bemoeibemiddeling. Anderen spreken over pro-actief werken. In dit boek spreken wij daarnaast afwisselend over frontprofessionals en bemoeiprofessionals. Het geeft aan dat er nog geen sprake is van een uniforme beweging. Maar de richting is wel duidelijk: al deze aanduidingen hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat de professional de leefwereld van zijn klant als aangrijpingspunt neemt voor zijn professionele handelingen.

In dit boek willen wij bij deze beweging aansluiten. Om te voorkomen dat overal in het land het bemoeiwiel opnieuw wordt uitgevonden, hebben we een poging ondernomen om uit de ervaringen van professionals en leidinggevenden enige samenhang te destilleren. Zo proberen we achtergronden, methodieken, argumenten en organisatievormen

te schetsen, die anderen (studenten, hulpverleners en leidinggevendenden) wellicht kunnen helpen op het moment dat zij besluiten om deze vorm van hulp- en dienstverlening nader te verkennen.

Bemoeien werkt valt uiteen in drie – op zichzelf staande – delen, die elk uit twee hoofdstukken bestaan. In deel I domineert een analytisch perspectief. In hoofdstuk 1 proberen we antwoord te geven op de vraag waarom het bemoeien, het aanwezig zijn in de leefwereld van mensen, uit de praktijk van veel professionele instellingen in de sociale sector verdwenen is. In hoofdstuk 2 analyseren we het ontstaan van een recente tegenbeweging, die zich tegen de cultuur van afzijdigheid verzet en gericht een poging onderneemt om de leefwereld opnieuw te definiëren als het centrale werkterrein van professionals.

In deel II gaat het ons vooral om de praktijk: hoe werken bemoeiprofessionals? In hoofdstuk 4 wordt het succes van De Vliegende Hollander geschetst. In hoofdstuk 5 wordt het bemoeibemiddelen uiteengelegd in vijf concrete stappen.

Deel III buigt zich over de legitimatie en de organisatie van het professionele bemoeien. Mag het eigenlijk wel? – is de centrale vraag in hoofdstuk 6. Staat de privacywetgeving bemoeien niet in de weg, mag het van de instelling, van de klant? In het slothoofdstuk 7 richten we ons op de vraag hoe je deze aanpak nu als professional, of als leidinggevende, of als bestuurder voor elkaar kunt krijgen. Hoe organiseer je een buitendienst?

Dit boek is niet af. Het is slechts een begin. Want bemoeiprofessionaliteit is iets dat nog in de kinderschoenen staat. Daar moeten, gericht op deelsectoren, wat ons betreft nog heel veel boeken over geschreven worden.

Bovendien is de praktijk hardnekkig. De dominante werkwijzen zijn hecht verankerd in opleidingen, beroepsregels, gewoonten, bureaucratie omgevingen en professionele opvattingen. Die verander je niet zomaar. Daar staat tegenover dat de maatschappelijke druk op professionele instellingen met de dag groter wordt. Er is in onze moderne samenleving een groeiende groep mensen die slechts met de grootste moeite kan voldoen aan de hoge eisen van zelfbeschikking en autonomie. Hun levens zijn geen individuele succesverhalen, maar vooral kwetsbaar. Tegenslagen leiden snel tot individuele ontsporingen, zonder dat men zich meteen bij de poorten van de hulpverleners meldt.

Om die groep gaat het ons. De groep die door oplopende schulden, sociaal isolement, verbroken relaties en/of eenzaamheid snel in de gevarenzone terechtkomt. Voor deze mensen kan veel ellende voorkomen worden als we ons er eerder mee bemoeien. Want dat werkt.

Amsterdam, oktober 2003

Jos van der Lans
Nies Medema
Marc Räkers

De auteurs stellen bemoeienis van anderen zeer op prijs.
U kunt uw reacties, kritiek, suggesties, zienswijzen
en ervaringen sturen naar: bemoeien.werkt@xs4all.nl

D E E L I

Achtergronden & analyse

*‘Het professionele werkkterrein verplaatste
zich van de huiskamer naar de spreekkamer.
Eerst bewogen de hulpverleners, sinds de jaren
zeventig/tachtig worden de hulpvragers
geacht dat te doen.’*

1. De teloorgang van het huisbezoek

Dit verhaal begint op 12 april 1946. En op 7 maart 1929. En op 6 mei 1904. Zo maar dagen in de twintigste eeuw, zo maar dagen dat er ergens in Nederland in een volksbuurt op de deur werd geklopt of aangebeld. De bezoeker, vrijwel altijd een vrouw uit de betere kringen, kwam namens de bouwvereniging, de kerk of een charitatieve instelling. Vaak was zij bekend op het adres, soms moest het contact nog beginnen en stelde de bezoeker zich voor als woningopzichteres, woonmaatschappelijk werker of vertegenwoordiger van de armenzorg die kwam bepalen of het bezochte gezin in aanmerking kwam voor een woning of een steunuitkering.

Hun bemoeizucht was, zeker als we het met onze moderne ogen bezien, schaamteloos. De dames wilden alles weten, ze bemoeiden zich overal mee. Dat gold voor de vertegenwoordigers van de armenzorg, die vanaf het einde van de negentiende eeuw eropuit trokken, dat gold voor de woonopzichteressen en woonmaatschappelijk werkers, die vanaf de eeuwwisseling hun zendingswerk begonnen te verrichten.

Van goede stand

In de armenzorg werd iemand die bij de kerk een aanvraag tot ondersteuning indiende, toegewezen aan een armbezoeker, een vrijwilligster ‘van goede stand’. ‘Deze deed eerst een uitgebreid onderzoek naar de toestand van de aanvrager. De hele gezinssituatie werd in ogenschouw genomen (...) Doorslaggevend was de bereidheid van de betrokkene om zo snel mogelijk weer voor zichzelf te zorgen. Nadat tot ondersteuning was besloten kwam de armbezoeker één- of tweewekelijks langs om de steun te brengen en te controleren of er vooruitgang was geboekt. Zo’n

bezoek ging vergezeld van talrijke opvoedende adviezen. De bezoeker spoorde aan tot zuinigheid en sparen, gaf talrijke tips betreffende de huishoudvoering en controleerde of de kinderen naar school gingen en de man zijn werk deed. Wanneer men niet meewerkte of de bezoeker misleidde werd de geldelijke bijdrage stopgezet. Zo werd materiële ondersteuning afhankelijk gesteld van het opvolgen van verheffende adviezen. Geen geld zonder uitzicht op aangepast gedrag.¹

Woningopzichteressen, verderop in de twintigste eeuw omgedoopt tot woonmaatschappelijk werkers, volgden hetzelfde stramien. ‘Zij haalden wekelijks de huur op, waarmee zij zich – en dat was het belangrijkste aspect van hun werk – regelmatig toegang verschafften tot de woning. Zo konden zij controleren of het huurreglement werd nageleefd en of het huis schoon was en de verschillende ruimten volgens hun bestemming werden gebruikt. Oudere jongens en meisjes mochten bijvoorbeeld niet bij elkaar slapen, was mocht niet in de woonkamer gedroogd worden, kostgangers houden was verboden, het trapportaal mocht niet als opslagplaats gebruikt worden enz. (...) De bemoeienis van woningopzichteressen bleef meestal niet beperkt tot het woongedrag van een gezin. Als het de opzichteres gelukt was het vertrouwen van ‘haar’ huurders te winnen, breidde ze haar invloed allengs uit. Ze lette er bijvoorbeeld op dat de kinderen naar school gingen en gaf allerlei vermaningen en adviezen aan de vrouwen omtrent kinderverzorging en huishouden.’²

Beschavingsarbeid

Wie de verslagen van woningopzichteressen en armbezoekers er nog eens op naslaat, zal zich verbazen over de afwezigheid van enige terughoudendheid om zich met het leven van anderen te bemoeien. Dat was tot diep in de twintigste eeuw volkomen vanzelfsprekend. Dat kwam niet zozeer voort uit bemoeizucht, maar vooral uit betrokkenheid, want al die opzichteressen en armbezoekers deden dat – vrijwillige – werk in de rotsvaste overtuiging dat ze mensen daarmee uit de ellende naar een beter leven konden leiden.

De directeur van de Amsterdamse Woningdienst, Arie Keppler, verwoordde het werk van de woningopzichteressen in 1929 als volgt: ‘Zij moet als mens staan tegenover de mensen wier wel en wee voor een deel van haar afhangen, wier gemeenschapszin zij moet aanwakkeren om burenruzies te vermijden, wier kennis van hygiëne zij moet trachten te vergroten om een behoorlijk gebruik van de woning te bevorderen, wier

opvoedkundig inzicht zij moet proberen te verdiepen, teneinde steun te krijgen voor het tegengaan van de vernielzucht der jeugd, kortom, wier hele leven zij moet trachten op te voeren tot een hoger niveau.³

Vanuit het perspectief van het moderne Nederland in de eenentwintigste eeuw zijn we vaak geneigd deze vorm van ‘beschavingsarbeid’ te zien als iets wat de mensen in volksbuurten tegen hun wil werd opgedrongen, maar dat is een te gemakkelijke redenering. Want de ellende en armoede in veel volksbuurten waren in het begin van de twintigste eeuw zo groot dat mensen hunkerden naar een beter en een meer geregeld leven. Zij namen de adviezen vaak welwillend in ontvangst en deden hun best om ernaar te leven.

Natuurlijk was er bij lastige gevallen nogal eens sprake van morele chantage (je gedraagt je, of je vliegt het huis uit), maar daarmee kan het werk van meer dan een halve eeuw professioneel woonmaatschappelijk werk en armenzorg niet worden afgedaan. De woningopzichters brachten ook verlichting, vrouwelijke solidariteit, kennis, ze wezen de weg naar betere opleidingen voor arbeiderskinderen. In het proces van emancipatie van de arbeidersklasse in Nederland hebben zij daarmee een eigen, vaak onzichtbaar gebleven bijdrage geleverd. De vele uren die zij bij al die huisbezoeken aan de keukentafels hebben doorgebracht, zijn niet louter te begrijpen als een doorzichtige poging van de gegoede stand in Nederland om hun levenswijze aan de arbeiders op te dringen.

Lof der onaangepastheid

Toch is dit beeld van ‘vroeger’ tot op de dag van vandaag dominant. Het verleden van de armenzorg en de woningopzichters is vooral iets waarop met een zekere afkeer teruggekeken wordt; een afschrikwekkend voorbeeld. Wie tegenwoordig pleit voor een vorm van hulpverlening waarin ‘bemoeien’ geen vies woord is, wordt al gauw voor de voeten geworpen dat hij de tijd wil terugdraaien.

Die schaamtevolle kijk op het verleden heeft alles te maken met de omslag die er in de jaren zestig plaatsvond. Nadat in de jaren vijftig de ‘onmaatschappelijkheidsbestrijding’ een ongekend hoge vlucht had genomen, vele honderden ‘sociografen’ stad en land aftrokken om de ‘mentale gesteldheid’ in arbeiderswijken in kaart te brengen en daar vervolgens passende beleidsmaatregelen bij te bedenken, begon begin jaren zestig de kritiek aan te zwellen.

In het maatschappelijk werk rommelde het overigens al eerder. Daar

raakte men in de jaren vijftig meer en meer gefascineerd door het *social-casework*, een in Amerika ontwikkelde methode, waarin niet zozeer de vooringenomen morele categorieën uitgangspunt vormen voor een hulpverleningsrelatie, maar de omstandigheden en de veranderingspotenties van mensen. Betweterigheid past daarin steeds minder, meer en meer gaat het om professionele ondersteuning.

Deze voorzichtige omkering van perspectief neemt in de jaren zestig de vorm aan van een radicale trendbreuk. Een belangrijke katalysator vormt het proefschrift van de socioloog Herman Milikowski *Sociale aanpassing, niet-aanpassing en onmaatschappelijkheid*, dat in 1961 verschijnt. Een studie die later vele herdrukken beleefde onder de titel *Lof der onaangepastheid*. Milikowski verzette zich tegen de verplichte aanpassing van de ‘onderlaag’ door de ‘bovenlaag’ van de samenleving, alsof deze laatste het patent zou hebben op de ‘juiste levenswijze’. Onmaatschappelijkheid, zo redeneerde Milikowski, is net zo goed een typering voor die mensen die bewoners in volksbuurten in slechte omstandigheden gevangen houden. Anders gezegd: je moet niet alleen naar de slachtoffers kijken, maar vooral ook naar de ‘veroorzakers’: huisjesmelkers, werkgevers, politici, pastoors, noem maar op.

Daar kwam volgens Milikowski nog bij dat onaangepastheid het beste startpunt is voor mensen om hun emancipatie te beginnen. Dat moet vooral niet in termen van wat anderen vinden dat je moet doen, maar op basis van een eigen cultuur, een eigen levenswijze. Daar zou de emancipatie zich op moeten richten. Wat de onmaatschappelijkheidsbestrijders in de ogen van Milikowski tot dan toe hadden gedaan, is een zogenaamd objectief sausje aanbrenge over hun eigen subjectieve normen. De armbezoekers en woningopzichteressen wilden dat mensen zich aanpassen, emanciperen is, volgens Milikowski, iets anders.

Milikowski wordt aanvankelijk weggehoond door zijn sociologische vakbroeders. In recensies melden ze dat ze zijn proefschrift schaterend van het lachen hebben gelezen. Maar met het verstrijken van de jaren zestig vergaat hen het lachen steeds meer. In een onverwacht en onvoorzien tempo raakt de samenleving op drift.

In Amsterdam beginnen provo’s wekelijks de autoriteiten te pesten, en als een vloedgolf verspreidt de opstand tegen de regenten zich over het land. Overal wordt hun autoritaire karakter aan de kaak gesteld, overal wordt hun betweterigheid met ludieke acties te kijk gezet en in alle maatschappelijke sectoren klinkt de roep om democratisering. Burgers eisten, ondersteund door allerhande actiegroepen, massaal het

recht op om zelf te bepalen hoe zij hun levens, hun werk, hun studie, hun buurt vorm willen geven.

Van gunst naar recht

De invloed van deze mentale revolutie is enorm geweest. Het maakte bijvoorbeeld de Algemene Bijstandswet mogelijk, die in 1966 een definitief einde maakte aan het idee dat financiële ondersteuning een *gunst* was, die door goed gedrag verdiend kon worden. Vanaf dat moment was bijstand een *recht*, waarvan mensen – vanaf het moment dat zij aantoonbaar niet in eigen inkomsten konden voorzien – *onvoorwaardelijk* gebruik konden maken. Van gedienschtig handje ophouden en van ingrijpende onderzoeken naar de sociale hygiëne van het huishouden was vanaf dat moment geen sprake meer. Wie bijstand wilde, moest zijn papieren op orde hebben, waarna een bezoek aan de gemeentelijke sociale dienst volstond.

De ongekende welvaarts-groei die zich in de jaren zestig manifesteerde (begin jaren zestig stegen de lonen in een paar jaar met zo'n twintig tot dertig procent) zorgde er bovendien voor dat mensen metterdaad meer materiële mogelijkheden kregen om hun eigen leven in te richten. Daarmee ontsnapten ze ook langzaam maar zeker aan de sociale verbanden van buurt, kerk en klasse waarin hun levens tot op dat moment waren vastgezet.

Een grotere financiële armslag zorgde ervoor dat mensen meer hun eigen gang konden gaan, eigen keuzen konden maken en daardoor hun eigen bestemming konden vinden. De televisie, die in de tweede helft van de jaren zeventig in recordtempo haar weg vond naar nagenoeg alle huishoudens in Nederland, zorgde er ten slotte voor dat mensen voor kennis en informatie niet langer afhankelijk waren van kleine lokale sociale en verzuilde kringen, maar een veel ruimer venster op de wereld kregen.

In deze nieuwe culturele context groeide de Nederlandse verzorgingsstaat naar een nog niet eerder gekende omvang. Waar sociaal hulpbetoon in de eerste helft van de twintigste eeuw feitelijk werd uitgevoerd door vrouwen uit 'de betere kringen' die met de beste bedoelingen en doorgaans op vrijwillige basis zich inspanden om 'de onderlaag' de weg te wijzen naar een beter leven, werd sociaal werk vanaf de tweede helft van de jaren zestig in snel tempo een echte professionele bezigheid.

Binnen het maatschappelijk werk had zich die professionalisering al in de jaren vijftig ingezet, maar het palet van sociale professionals werd

nu snel uitgebreid met opbouwwerkers, jeugd- en jongerenwerkers, welzijnswerkers, vormingswerkers, bijstandmaatschappelijk werkers, jeugdhulpverleners, en wat dies meer zij. In de eerste helft van de jaren zeventig vormden zij de snelst groeiende beroepsgroep: welzijn vormde het centrale begrip van het kabinet-Den Uyl (1973-1977).

Met ‘aanpassing’ of ‘beschavingsarbeid’ had dat niets meer te maken. Waar in 1961 nog hartelijk werd gelachen om Milikowski’s proefschrift, was zijn manier van denken tien jaar en vijf herdrukken later eigenlijk *common sense*. Professionals gingen met hun ‘cliënten’ (woorden als onmaatschappelijken en a- of antisocialen waren inmiddels taboe) om op basis van een vorm van gelijkwaardigheid, waarbij zelfontplooiing van de ‘doelgroep’ het na te streven doel was. Emancipatie op basis van eigen kracht was het nieuwe parool, waarbij de professional geacht werd de kansen en omstandigheden voor dit zelfontplooiingsproces zo optimaal mogelijk te maken.

Baas in eigen huis

Daar zat in de jaren zeventig ook een duidelijk politiek aspect aan. Het feit dat mensen in een achterstandsituatie vertoefden kon immers niet henzelf worden verweten (zoals in de eerste helft van de twintigste eeuw de dominante gedachtegang was) maar had te maken met structurele oorzaken. Daar waren, afhankelijk van tijd en trend, vele ‘schuldigen’ voor aan te wijzen, variërend van het kapitalisme, mannenonderdrukking, de heteroseksuele norm, autoritaire overheden, gemakzuchtige instanties, professionele elites en noem maar op. Het ware beter, zo was de redenering, om de structurele oorzaken aan te pakken, dan de slachtoffers te helpen, want dat kwam neer op ‘dweilen met de kraan open’.

Niet zelden werd door professionals in nauwe samenwerking met hun doelgroepen stevig actie voor ‘fundamentele veranderingen’ gevoerd. De bezetting van Dennendal, waar Carel Muller en zijn collega’s probeerden om een gedemocratiseerde – niet betuttelende – vorm van zwakzinnigenzorg tot stand te brengen, is daarvan symbool geworden. Zoals vervolgens de ontruiming van Dennendal symbool werd van de aanvankelijke halsstarrigheid van de regenteske machten in Nederland om ruimte te maken voor deze veranderingsprocessen.

Wat in Dennendal op een mislukking uitliep, werd op tal van plaatsen een succes. Het is een revolutie van kleine overwinningen: bewonersgroepen die samen met opbouwwerkers de stadsvernieuwing naar hun hand zetten, schoolbesturen die gewipt werden door docenten,

leerlingen en ouders, krakers die leegstaande megapanden bezetten, inspraakzaaltjes die uitpuilden. Baas in eigen buik, huis, buurt – overall was de geest van zelf beslissen, van autonomie, van zelfbeschikking uit de fles. Het land verkeerde in een roes. De bevolking, in tien jaar tijd uiteengevallen in een groot aantal doelgroepen, was niet langer een object voor een beschavingsoffensief, maar een subject van permanente – in sommige ogen zelfs revolutionaire – veranderingen.

In die roes verdween ook wat. 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, en de bewoner aanspraak op zijn verantwoordelijkheid om contributie af te staan, huur te betalen, kinderen te maken (kapelaans en pastoors), of anderszins een praatje maakte, na de culturele revolutie van de jaren zestig werd het alsmear stiller aan de deur. De woonopzichteressen, inmiddels omgedoopt tot woonmaatschappelijk werkers, melden zich niet meer, in het beste geval houden zij in de buurt nog spreekuur waar men met klachten terecht kan. En ook voor de huur hoeven ze niet meer langs, omdat deze vanaf de jaren zestig giraal verwerkt kan worden en een kwestie wordt van op tijd de enveloppe in de brievenbus doen.

Het huisbezoek sterft daarmee een stille dood. Het gebeurt nog wel, als het niet anders kan, of in geval van crisissituaties, maar het wordt uitzondering. Het is niet meer de *core business* van het werk. De – inmiddels professionele – instanties (van maatschappelijk werk tot woningcorporaties) trekken zich terug op kantoor. Wie een beroep op hen doet, wordt geacht – uit vrije wil – naar hen toe te komen, waarbij hun kantoren eerst nog wel ‘in de buurt’ zijn, maar later – in de jaren tachtig als de schaalvergroting begint op te rukken – ook daar verdwijnen.

Waar het ‘aanspreken’ van burgers door maatschappelijke instanties ooit direct en vanzelfsprekend was, stuitte dat aanspreken na de anti-autoritaire ‘revolutie’ van de jaren zestig steeds meer op weerstand. Betuttelen, morele oordelen en verplichtende aanspraken werden in de professionele banvloek gedaan. Aanpassen was uit den boze, emanciperen (zelfontplooiing) het streven.

Nieuwe privacy-ethiek

Daarmee werd het huis verboden werkterrein voor professionals. Het woord privacy is typisch zo’n woord dat vanaf die tijd voor iedereen

betekenis krijgt. Het drukt de omslag uit van een maatschappij waar mensen in hun collectieve lot berusten (Nederland tot begin jaren zestig) naar een maatschappij waarin individuen leven met het idee dat ze autonoom zijn en zelf beschikken over hun eigen lot (Nederland vanaf het midden van de jaren zestig). Privacy was iets waar anderen niet alleen geen toegang toe hadden, maar zelfs niet het recht om dat op enigerlei wijze aan te tasten.

Het huiselijk domein werd de uitvalsbasis voor een nieuwe privacy-ethiek van zelfbeschikking en autonomie. De buitendeur werd een barrière, een grensstation tussen het private en het publieke. Wie die grens wilde overgaan moest over de juiste juridische papieren beschikken of zich als een beleefde gast gedragen. Als een welzijnswerker bij een buurtbewoner over de vloer kwam, deed hij dat niet om hem aan te passen aan een burgerlijke moraal, maar vooral om plannen te smeden over hoe de maatschappij aan te passen was aan de eisen van burgers.

Natuurlijk waren er nog steeds mensen die hun huur niet betaalden, die overlast veroorzaakten, die hun kinderen mishandelden of verwaarloosden. Net zoals zich ook jongeren bleven aandienen die de buurt onveilig maakten. De nieuwe cultuur van de jaren zestig had wel een andere mentaliteit gevestigd, maar daarmee uiteraard geen einde gemaakt aan problematisch gedrag. Integendeel, grotere welvaart leidde tot het verlagen van de drempel om schulden te maken (Wehkamp brak in Nederland in de jaren zestig door); individualisering en uiteenlopende leefstijlen leidden tot een grotere gevoeligheid voor overlast van de naaste burens en de wegvallende sociale controle leidde tot regelrechte onverschilligheid ten opzichte van anderen.

Waar de disciplinerende aanpak van het verleden mensen in het gareel probeerde te houden, waardoor ook allerhande problemen onder controle bleven, kregen deze nu de vrije loop. Het zicht erop verdween, eenvoudig omdat men niet meer over de vloer kwam. Maar zelfs als men er wel kennis van had, was optreden niet langer vanzelfsprekend: men pikte het simpelweg niet meer dat iemand aan de deur de les kwam lezen. Die legitimatie was professionals in de jaren zestig/zeventig ontrokken. Sterker, meer en meer werden de individuele vrijheden gewaarborgd in juridische aanspraken en rechten. Wie daaraan wilde torren moest dus eerst bij de rechter zijn gelijk halen.

Zo wint vanaf de jaren zeventig de administratieve en juridische aanpak van sociale problemen het van een directe aanpak. Wie vroeger de

huur niet betaalde viel al 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, was dat snel duidelijk. Dan kon er bekeken worden of de nood met de kassen van het steunfonds van de kerk kon worden verlicht. Als dat niet het geval was, werd het huurcontract ontbonden en kon de persoon in kwestie vertrekken. Men zat er simpelweg bovenop, dat was voor de betrokkenen niet altijd leuk, maar het werkte wel.

Tegenwoordig verstrijkt er veel papieren tijd voordat er sprake is van fysiek contact. Het moment van menselijk contact is in de tijd steeds verder naar achteren geschoven, daarvoor in de plaats zijn brieven en rechterlijke uitspraken gekomen. Zonder een harde aanleiding voelt geen instantie zich geroepen om eerder een kijkje te gaan nemen.

Zo'n tendens is goed zichtbaar in – om maar wat te noemen – de kindbescherming. Daar zijn meer instanties bij betrokken dan ooit, maar tegelijkertijd lijkt het alleen maar moeilijker geworden om binnen te komen in het huis waar de problemen zich voordoen. Ingrijpen is een delicate zaak geworden; een gesprek is moeilijk te starten, want op welke titel, met welke reden en met welk gezag zou je zo'n gesprek kunnen aangaan? En wie moet dat doen? Er is, kortom, geen instantie meer die gewoon aanbelt, en als het dan uiteindelijk toch nog gebeurt is het niet zelden met een juridisch dwangbevel, en onder begeleiding van de politie. Te laat dus.

Professionele terughoudendheid

Zo zijn er vele tientallen voorbeelden te vinden van een tot cultuur geworden professionele terughoudendheid. In honderd jaar is de beweging omgedraaid. Het professionele werkkterrein verplaatste zich van de huiskamer of, vaker nog, de keuken naar de spreekkamer. Eerst bewogen de hulpverleners, sinds de jaren zestig worden de hulpvragers geacht dat te doen.

Het paradoxale aan deze beweging is dat professionele dienstverleners en hulpinstanties zich uit het dagelijkse leven van mensen terugtrokken juist op het moment dat het voor mensen moeilijker werd om zich daarin overeind te houden. Want zelfbeschikking en autonomie mogen dan mooie woorden zijn, in het dagelijkse leven waren ze voor een bepaald niet geringe groep mensen te hoog gegrepen. Vooral in de stedelijke samenleving, waarin de sociale samenhang in snel veranderende buurten onder grote druk kwam te staan, waarin de omgangs-

vormen anoniemer werden, werden zij op zichzelf teruggeworpen. En in dat proces stuitte ze steeds minder op de ouderwetse weerstand van sociale en professionele controle. Bureaus en professionals gaven immers steeds minder thuis.

Dat proces werd nog versterkt doordat professionalisering van allerlei vormen van sociale dienstverlening een einde maakte aan de vaak op een klein territorium opererende, in buurten verankerde vormen van hulpbetoon. Kleine instellingen gingen systematisch onder in grotere organisatorische gehelen. Een proces dat als gevolg van aanhoudende bezuinigingen eind jaren tachtig in een stroomversnelling kwam. Een ware fusiegolf zorgde ervoor dat in elke stad nog hooguit een paar welzijnsinstellingen, instellingen voor maatschappelijk werk en woningcorporaties overbleven.

Met alle gevolgen van dien. De professionele – en vaak bureaucratische – logica van de organisaties won het steeds gemakkelijker van het individuele engagement van de hulpverlener met zijn cliënt. Een klant werd een dossier, een onbekend adres, waarvan er vele in behandeling waren. De tijdsbesteding per cliënt werd berekend op basis van het delen van de totale beschikbare tijd op het aantal beschikbare uren van de professionals. Protocollen verdrongen de individuele intuïties. De organisatie-agenda van de hulpverlener, verknipt in meetbare tijdeenheden, bepaalde eerder het contact met de cliënt dan de aard van de problematiek. De hulpvrager die belde moest vooral op zijn beurt wachten. Teruggebeld, laat staan aangebeld, werd er steeds minder.

Die afhoudende tendens werd nog eens versterkt doordat vanaf het begin van de jaren tachtig dit type professioneel werk in de publieke opinie steeds nadrukkelijker onder vuur kwam te liggen. De welzijnswerker werd ontdekt als dankbaar mikpunt van spot, waarbij vooral het ‘wollig taalgebruik’ het moest ontgelden.

Een leger columnisten onder aanvoering van Jan Blokker ging in deze publieke terechtstelling voorop. Er ging geen week voorbij of ergens in de geschreven media maakte iemand zich vrolijk over de geitenwollen sokken en baarden van de almaar pratende welzijnswerkers.

Maar daar bleef het niet bij. Op een theoretisch-filosofisch niveau werd ongeveer tegelijkertijd de aanval ingezet door Hans Achterhuis met zijn boek *De markt van welzijn en geluk* dat in 1980 verscheen. Waar Milikowski twintig jaar eerder het betuttelende en bevoogdende karakter van de onmaatschappelijkheidsbestrijders had bekritiseerd,

opende Achterhuis het vuur op al die professionals (en dat waren er inmiddels velen) die uit naam van het welzijn en geluk van anderen welbeschouwd niets meer deden dan zichzelf werk verschaffen.

Zeker, het zelfbeeld van hulpverleners en welzijnswerkers was dat zij werkten op basis van de behoefte van mensen aan ‘welzijn en geluk’, maar in de ogen van Achterhuis was het precies omgekeerd. Het was niet zozeer de vraag van mensen die het hulpaanbod bepaalde, maar het aanbod van professionals creëerde zijn eigen vraag. Door een emancipatieprogramma aan te bieden creëerden professionals een behoefte aan emancipatie.

De kritiek van Achterhuis werd breed omarmd, ook zijn boek beleefde vele drukken. Politici grepen zijn boodschap aan om stevig te bezuinigen op het welzijnswerk en andere vormen van maatschappelijke dienstverlening. Het boek maakte – over een periode van meerdere jaren – een einde aan het politieke ‘maatschappijkritische’ engagement waarmee sinds de jaren zeventig nogal wat professionals zich het vuur uit de sloffen hadden gelopen om de (zelf)ontplooiingskansen van mensen in kwetsbare posities te verbeteren.

De emancipatiecursussen, de actiegroepjes, de protesten tegen stadsbestuurders, de huurstakingen, waarin professionals samen met hun doelgroep de strijd voor de verbetering van het lot der achtergestelden ter hand hadden genomen smoorden in een steeds zakelijker, marktgericht maatschappelijk klimaat.

Gemotiveerde cliënten

Deze nieuwe omslag liet diepe sporen na in de handelwijze van professionals. Betutteling, bevoogding, paternalisme was al uit den boze en nu werd de omgekeerde uiting daarvan, het identificeren en solidariseren met de doelgroep, in de ban gedaan. Elke vorm van opdringerigheid, van sturen, van richting geven raakte in de jaren tachtig besmet. Het werd gezien als een gebrek aan professionele afstandelijkheid. Niet de professional mocht het voortouw nemen, het initiatief moest bij de mensen zelf komen te liggen. Zelfinitiatief en zelfwerkzaamheid stonden voorop, de professional moest dat slechts in goede banen leiden en waar mogelijk faciliteren. Hij reageerde op een vraag, hij moest daar vooral niet op anticiperen.

In feite stond die gedachtegang ook aan de wieg van de ‘vermaatschappelijking’ van de psychiatrie, zoals die vanaf de jaren tachtig in Nederland vorm heeft gekregen. Onder invloed van de anti-psychiatrie

had de overtuiging postgevat dat psychiatrische instellingen eerder ‘ziekmakend’ dan genezend werkten. Ze haalden mensen immers weg uit de samenleving, maakten ze verslaafd aan instituut en medicijnen, waardoor ze nooit meer terug konden. Dat was geen ‘leven’, en daarom moest de zorg voor psychiatrische problemen weer ‘in’ de maatschappij plaatsvinden. En voor dat laatste ook maar enigszins doordacht, laat staan geregeld was, begon men in bos, duin en heide aan het afbreken van de grote inrichtingen.

Al die ontwikkelingen pasten in een ideologie waarin het individu de sleutel was tot zijn eigen ontplooiing, herstel, genezing en lotsverbetering. Die sleutel moest vooral niet afgepakt worden door psychiaters, maatschappelijk werkers, welzijnswerkers of wie dan ook, want dan leidde hulpverlening tot afhankelijkheid, lamelendigheid en in het lot berusten. En dat moest in het post-Achterhuis-tijdperk koste wat kost voorkomen worden.

Hulpverleners had pas zin als mensen daar gemotiveerd aan wilden meewerken. Iets tegen de zin doen, is nutteloos en tijdverspilling, dat ‘helpt’ niet. Het niet komen opdagen op een afspraak, het niet meemenen van de juiste papieren bij een intake, is geen reden om nog eens achter een klant aan te bellen. Dat is *not done*, want waar geen wil is, is geen weg. Een steuntje in de rug kan iemand alleen krijgen als hij zich ook bereid toont tot een inspanning, als hij zijn goede wil toont. Zo niet, dan staat de hulpverlener machteloos. Volgende cliënt.

De prijs van vooruitgang

Het is te gemakkelijk om daar alleen maar in negatieve zin op terug te kijken. Want voor de meeste mensen werkte deze nadruk op autonomie en zelfredzaamheid als een vorm van culturele bevrijding. Het persoonlijke domein van burgers werd als het ware definitief bevrijd van vreemde bezettingsmachten; je kon er nu gewoon jezelf zijn. Woonmaatschappelijk werkers, armoede-inspecteurs, gemeenteambtenaren, welzijnswerkers, ze zijn allemaal hun kantoren ingedreven, waar ze op bestelling beschikbaar zijn. Het huis is het laboratorium van het eigen ‘ik’, de thuisbasis voor zelfbeschikking, daar is de burger koning over zijn eigen bestaan.

Voor de meeste mensen werkt dat prima, maar de groep die in het eigen persoonlijke laboratorium – om wat voor redenen dan ook – de weg kwijtraakt is de afgelopen decennia aanmerkelijk gegroeid. Dat uit zich in een toename van absolute aantallen ‘vereenzaamden, verloe-

derden, verkommerden, verwarden'. Hoe groot hun gelederen precies zijn is altijd een kwestie van gokken, want het zicht deze groep is feitelijk verloren gegaan.

Vast staat dat hun 'bestelling' (in beleidsjargon: hun hulpvraag) in veel gevallen niet is gedaan, niet is overgekomen, niet is aangenomen. Het contact is niet gelegd, of het is verbroken, dan wel verstoord. De afstand is te groot gebleken. Zo vallen steeds meer mensen door de steeds grotere gaten van het institutionele vangnet van de verzorgingsstaat.

Het meest zichtbare gevolg daarvan is de groei van de groep dak- en thuislozen, een groep die vijftienvintig jaar geleden praktisch niet bestond in Nederland, maar inmiddels een omvang heeft van enige tienduizenden mensen. Zij zijn niet in staat geweest om op het moment dat ze de greep op hun bestaan kwijt raakten, ergens aan te haken. Er trok ook niemand bij hen aan de bel, totdat de deurwaarder, met in zijn kielzog een ploeg van de gemeentereinigingsdienst en een paar politie-agenten, een einde maakte aan hun status van huurder en hen de straat als verblijfplaats aanwees.

De prijs van culturele vooruitgang, van individualisering, van mondigheid, is dat mensen die niet aan deze moderne normen voldoen soms letterlijk wegwijnen. Zo nu en dan realiseren we ons dat ook, en ervaren we de gevolgen als een schok. Zeker als er ergens in een huis een lijk gevonden wordt van iemand die al een paar maanden dood is. Even klinkt de vraag hoe het kan dat niemand daarvan weet, dat niemand er zich mee bemoeit heeft. Dan weer zijn we diep geschokt als in Roermond een man een huis in brand steekt waardoor vrouw en kinderen in de vlammen omkomen en spreken we er schande van dat een conglomeraat van meer dan twintig instellingen niet in staat is geweest om deze ramp te voorkomen.

We spreken er schande van dat zulke dingen allemaal gebeuren in een welvarend land als Nederland, maar slecht weinigen durven de samenhang tussen die incidenten te zien. Want in feite zijn ze stuk voor stuk symptomen van een veel algemener verschijnsel, namelijk dat onze moderne cultuur zo is ingericht dat de privéwereld van mensen een onschendbaar domein is, waar 'de samenleving' alleen in geval van excessen mag binnentreden.

Wie binnen dit koninkrijk doolt in zijn eigen ellende, of dit individuele koninkrijk gebruikt als uitvalsbasis voor bizar gedrag, kan op woedende blikken en een klacht bij het meldpunt overlast rekenen,

maar van één ding kan hij verzekerd zijn: hij moet het wel heel erg bont maken voordat er een professional bij hem aan de bel trekt.

Veilige spreekkamers

De omslag van de morele bevoogding in het begin van de vorige eeuw naar de huidige professioneel-institutionele terughoudendheid is uitmondend in een algemene crisis in het elkaar aanspreken en toespreken. Elke aandrang om ons met elkaar te bemoeien is onder verdenking komen te staan: zo iets doe je niet. De professional die eropuit gaat en aan de bel trekt, zondigt tegen het protocol en verliest de afstandelijkheid uit het oog die voorwaarde is voor een adequate vorm van hulpverlening. Hulp geven doe je op het neutrale terrein van de spreekkamer, niet bij iemand thuis, daar heb je niets te zoeken.

De gevolgen daarvan zijn op alle mogelijke terreinen zichtbaar. Want zo kan het dus gebeuren dat de kranten wekelijks bol staan van rellen-de jongeren die voor de lol op vrijdagavonden het treinverkeer tussen Hoorn en Enkhuizen terroriseren. Het treinpersoneel legt uit protest het werk neer en eist veiliger werkomstandigheden, de politie vergadert en belooft extra surveillance. Toch slaan de reischoppers weer toe, zonder dat ze een strobreed in de weg wordt gelegd.

En dan gebeurt er iets vreemds. Na de aanhoudende berichten besluiten twee beginnende journalisten van *de Volkskrant*, groentjes dus, een reportage te maken. Via internet leggen ze nog dezelfde dag contact met de jongens, arrangeren een ontmoeting en zetten de deugnieten de volgende dag met een grote foto in de krant. Zo zien de ouders ineens wat hun kroost uitspookt en is het feest op slag over.

Rest de vraag: waarom heeft niemand van de gedupeerde instanties het idee gehad om hetzelfde te doen. Achterhaal wie ze zijn, arrangeer een bijeenkomst met de ouders, spreek die er op aan. Het werkt, het blijkt keer op keer. Maar geen institutie kan het opbrengen, het zit niet meer in het referentiekader. We vergaderen liever een dagdeel meer dan de bron van onrust ter plekke op te zoeken en aan te spreken.

Zo is de vanzelfsprekendheid van directheid en aanspreken in onze moderne cultuur tot iets uitzonderlijks verheven. Daardoor kan het gebeuren dat woningcorporaties mensen met betalingsachterstand schriftelijk aanmanen om hun huur te betalen, en na twee maanden de kwestie overdragen aan de deurwaarder, zonder dat iemand op het idee is gekomen om bij de mensen zelf aan de bel te trekken. Zo komt het dat

de schuldhulpverlening mensen regelmatig naar huis stuurt omdat ze niet alle papieren bij zich hebben, maar vrijwel nooit de moeite neemt om mensen thuis op te zoeken, waar alle papieren voor het oprapen liggen. Zo komt het dat het maatschappelijk werk cliënten door de wringer van een vijf-gesprekken-contract haalt, maar voor zichzelf geen duidelijke rol ziet weggelegd voor mensen die daar niet in passen. Zo komt het dat nogal wat buurtwerkers buurtbewoners liever voor een vergadering-met-agenda uitnodigen in het buurthuis dan met een clubje bewoners thuis te overleggen.

De veiligheid van spreekkamer en kantoor in combinatie met dossier- en registratieverplichtingen zijn ervoor verantwoordelijk dat de institutionele omgang met burgers steeds meer in het teken is komen te staan van administratieve werkzaamheden. Eerst het papier, dan de mensen, is de code. De meeste contacten beginnen ook letterlijk met het invullen van papieren.

Een brief, een dossier, een afspraak op kantoor; zo werkt het. Professioneel gedrag is als het ware ‘gedisciplineerd’ door bureaucratische voorschriften, die eropuit zijn om alles onder controle te houden. Dat wil zeggen: zorg dat alles naar jou toe beweegt, in plaats van dat jij naar anderen toe gaat. Ze installeren voortdurend eenrichtingverkeer, waarbij burgers geacht worden te bewegen en de professional achter zijn bureau of loket ontvangt.

De kunst is om daar verandering in te brengen.

I N T E R M E Z Z O

'Ja, hallo zeg'

Weerstand tegen bemoeien

Bemoeibemiddelen, out-reachend werken, er-op-af-gaan – waarom gebeurt het niet vanzelfsprekend? Tussen de erkenning van het belang van een dergelijke aanpak en het ook daadwerkelijk uitvoeren van de handelingen die daar in de praktijk invulling aan zouden moeten geven, staan vele persoonlijke, professionele en institutionele bezwaren. Een kleine bloemlezing.

1. 'We doen het al'

Dat is op zichzelf een positief bericht. 'Ja we bellen wel degelijk mensen na, als er huurachterstand is.' 'Zeker, we gaan op buurtschouw mee en regelmatig kijken in de wijk.' Maar bij even doorvragen blijkt het toch vaker uitzondering dan regel. Het zijn eerder voornemens en incidenten, dan vaste gewoonten. Er zijn geen vaste tijden voor gereserveerd, mensen spraken er elkaar niet op aan. Bovendien blijkt het de eerste activiteit waarop bezuinigd wordt als organisatorische ontwikkelingen (reorganisaties, teamoverleg, nieuwe projecten) tijd vragen.

Dat zegt iets over het feit dat professionals deze naar buiten gerichte activiteiten zelf wel van belang achten, maar dat er in hun instellingscultuur niet of nauwelijks waarde aan wordt gehecht. De uren dat men op kantoor achter een tekstverwerker zit, of vergadert, wegen uiteindelijk toch zwaarder dan de uren die men buitengaats vertoeft. Een beetje gechargeerd zou je kunnen zeggen dat het elkaar bezighouden belangrijker is dan met klanten bezig zijn.

2. 'Dat is niet onze verantwoordelijkheid'

Schoenmaker hou je bij je leest, daar komt dit bezwaar in de kern op neer. Je kunt van een corporatie, een maatschappelijk-werkinstelling of een schuldhulpverleningsbureau, zo is de redenering, niet verlangen dat ze zaken aanpakken waar ze niet voor zijn. Als iemand zijn huur niet betaalt vanwege psychische problemen is het toch niet de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie om daaraan te trekken? Dat moet de RIAGG maar doen. Of de verslavingszorg of het welzijnswerk.

Terwijl bij mensen de problemen altijd in elkaar grijpen, worden ze volgens dit type redeneringen bij instituties juist weer ontrafeld en verkokerd. Met als gevolg dat de verantwoordelijkheid voor actie in het midden blijft liggen wachten op het moment dat mensen zelf de stap nemen naar een van de instellingen. Dat moment kan lang uitblijven, waardoor problemen zich opstapelen bij de personen die het betreft.

In werkelijkheid zou het niet om verantwoordelijkheden moeten gaan, maar om signalering en aangrijpingspunten. Als huurachterstanden een symptoom zijn van een dieper liggend probleem dan mag van corporaties verwacht worden dat ze dat als eerste signaleren en dat probleem naar de juiste mensen adresseren. En dat gebeurt eerder vanuit de situatie thuis, dan vanachter het loket.

3. 'Dat is niet onze competentie'

Dit is een variant op 2. Maar wel wat eerlijker. Mensen geven aan dat ze daarvoor niet zijn opgeleid. Dat kunnen we niet, zeggen ze eigenlijk. En impliciet: dat willen we niet. Nu is het eigenlijk vreemd om te melden dat je iets niet kunt als je het nog nooit hebt gedaan. Maar indirect erkennen mensen dat zoiets aparte vaardigheden vraagt, en dat is waar, hoewel dat nu ook weer niet overschat moet worden. Want de ervaring leert dat mensen een directe benadering over het algemeen op prijs stellen. Het getuigt immers van een vorm van belangstelling die ze eigenlijk niet meer gewoon zijn, maar wel waarderen.

4. 'Daar hebben we geen tijd voor, het is al zo druk'

Het is waar: er is in Nederland geen werkplek meer of de werkdruk is groot. De 'caseload' heeft bovendien de neiging om alleen maar te groeien. Het papierwerk vergt veel tijd. De agenda zit vol, zeker als men parttime werkt en daarbinnen ook nog eens moet overleggen met de collega's.

Toch is dit ook een voorbeeld van hoezeer routines het werk beheersen. Het is in tal van gevallen aantoonbaar dat een huisbezoek meer informatie oplevert, meer kennis bijeenbrengt, meer snelheid aanbrengt dan verschillende zittingen op kantoor. Het aanvankelijke tijdsbeslag is groot, maar op termijn zou de effectiviteit wel eens groter kunnen zijn. Het verschil is alleen dat de kantoorroutines geaccepteerder zijn, zichtbaarder voor de collega's en makkelijker in te passen in de registratiesystematiek. Wie zich beroept op het 'geen tijd'-argument, legt zich bij voorbaat neer bij zijn gevangenschap in de bestaande drukte. De kunst is nu juist om die gewoonten te doorbreken.

5. 'Het mag niet'

In de maatschappelijke dienstverlening en sociale sector zitten nogal wat professionals gebakken aan geprotocolleerde 'productie-afspraken', die precies voorschrijven bij welke problemen een professional wat mag doen. Vaak is de financiering van de voorziening gekoppeld aan het systematisch naleven (en registreren) van deze bepalingen.

Maar het is natuurlijk een omkering van zaken om die logica als argument te gebruiken om een andere aanpak, die bijvoorbeeld de leefwereld als aangrijpingspunt neemt, buiten de deur te houden. Het gaat er in de maatschappelijke dienstverlening immers niet om 'volgens het boekje' te werken, maar om die dienstverleningsvormen te ontwikkelen die het beste antwoord vormen voor de problemen van burgers.

6. 'Je wordt te veel partij, je komt te dichtbij, terwijl je juist een zekere afstand moet bewaren'

In elke hulpverleningsrelatie en dienstverleningsbetrekking is een zekere afstand noodzakelijk. Dat voorkomt dat professionals worden meegeslept door de ellende of zich voor een karretje laten spannen. Maar dat heeft op zichzelf niets met de locatie te maken. Het is ook geen reden om het contact met professionals per definitie als een uitwedstrijd voor burgers te organiseren.

Waarom zou het werken vanuit een andere situatie meteen betekenen dat de professional zijn afstandelijkheid inlevert? Het enige dat hij inlevert is het professionele thuisvoordeel van de spreekkamer, maar daar staat de winst tegenover dat hij/zij juist meer interesse toont en laat zien dat ook de professional bereid is om een inspanning te plegen. Via zijn ogen en oren kan hij bovendien andere informatiebronnen aanspreken. Afstand houden is een professionele eigenschap die moet blijken uit het handelen, en niet zozeer uit de keuze voor de locatie waar het gesprek plaatsvindt.

7. 'Je maakt mensen van je afhankelijk. Het is niet in hun belang'

Deze redenering klopt voor de mensen die inderdaad zelf hun weg weten te vinden naar hun rechten, naar hulp, naar de loketten. Maar er is een groeiende groep die daar niet vanzelf toe komt. Of die als ze zich wel bij het loket (de intake) melden er bijvoorbeeld maar niet in slagen om alle juiste papieren mee te nemen. Of het gaat om mensen die als ze in de problemen komen (huurachterstand door oplopende schulden bijvoorbeeld) eerder de neiging hebben zich te verstoppen dan dat ze zich

bij de instituties melden. Niet zelden gebeurt dat uit een gevoel van schaamte.

Het feit dat de thuissituatie als aangrijpingspunt dient voor een proces dat verandering moet brengen, kan toch niet echt reden zijn om te zeggen dat mensen daardoor afhankelijk worden van de professional. Nogmaals, uit de locatie vloeien geen gevaren voort voor de aard van de betrekking die een professional met mensen aangaat. Zijn professionaliteit blijkt immers uit zijn handelen niet uit de plek van ontmoeting.

En dan is er nog een tegenwerping die vrijwel nooit hardop gemaakt wordt, terwijl het wel een heel reëel argument is. En dat is: 'ik durf het niet'. Mensen zijn – en dat is niet ten onrechte – vaak bang om zich aan de deur te melden. Ze zijn bang dat ze op agressie getraakteerd worden, ze voelen zich niet veilig. Dat is een reële angst. Wie met knikkende knieën het professionele pad op gaat, kan daar beter niet aan beginnen. Mensen treden heel andere werelden binnen dan hun eigen wereld, en niet iedereen weet daarin een weg te vinden. Daar moet je zeker rekening mee houden, maar op zichzelf kan het natuurlijk geen argument zijn om hulp- en dienstverlening in Nederland als een nooit onderbroken thuiswedstrijd te organiseren.

2. De (her)ontdekking van de leefwereld

Hangt er nu werkelijk geen professional, geen sociaal werker of maatschappelijk dienstverlener meer bij mensen aan de bel? Is huisbezoek echt in de professionele ban gedaan? Nou nee. Er is meer te vertellen. Er is ook een andere beweging zichtbaar. Opnieuw, en in een aantal gevallen nog steeds, trekken er professionals aan de bel. Het gebeurt nog niet in groten getale, het gebeurt ook niet altijd systematisch en weloverwogen, maar het gebeurt. Er is een beweging in opkomst, waarin professionals de leefwereld van de mensen waar ze voor werken weer centraal stellen.

Het beeld dat het eerste hoofdstuk oproept is niet volledig. Het thuis opzoeken en het-de-straat-opgaan zijn nooit helemaal uit het handelingsrepertoire van professionals in de sociale sector verdwenen. Op bepaalde terreinen, zoals het jongerenwerk, de laagdrempelige verslavingszorg, het opbouwwerk, zijn er altijd professionals aan het werk geweest die zich niet aan kantoor konden en wilden binden. Die erop af gingen.

Bovendien zijn er ook altijd professionals geweest voor wie het kantoor en de spreekkamer geen plaats van handeling *kon* worden, simpelweg omdat hun aanwezigheid elders vereist was. Politieagenten, jeugdhulpverleners, het zijn professionals die uit de aard van hun werkzaamheden minder aan een bureau gebakken zitten en zich op straat of aan de deur zijn blijven melden. De omstandigheden blijven om hun aanwezigheid vragen.

Maar zelfs deze frontlinieberoepen zijn niet ontsnapt aan de groei van allerhande administratieve en bureaucratische plichtplegingen. Een

gezinsvoogd bijvoorbeeld heeft de laatste jaren niet alleen minder gezinnen en jongeren in zijn ‘caseload’, hij bezoekt ze ook minder; vijftig procent van zijn tijd is hij bezig met administratiewerkzaamheden en slechts achttien procent van zijn tijd heeft hij face-to-face-contacten.

Dat geldt ook voor politieagenten. Niet voor niets wordt er al jaren gepleit voor ‘meer blauw op straat’. Het gaat daarbij niet alleen om extra personeel. Het gaat er misschien nog wel meer om agenten achter hun bureaus weg te halen en op straat hun werk te laten doen. Dat daar zo aan gesleurd moet worden, toont aan hoe sterk de – in het eerste hoofdstuk beschreven – bureaucratiserende, naar binnen gerichte trend is. Want ondanks jarenlange investeringen om daar veranderingen in aan te brengen, bleek in 2002 dat nog steeds 67 procent van de beschikbare personele politiewerktijd zittend aan het bureau werd doorgebracht. Lopen op straat deden agenten gemiddeld maar negentien minuten per dag. Een groot deel van hun tijd waren politieagenten met zaken bezig waarvoor ze in principe niet waren aangenomen, maar waartoe het systeem hen wel verplichtte.

Sociaal psychiatrische verpleegkundigen

De onvrede daarover neemt toe. Niet alleen bij burgers (de Fortuyn-revolte is voor een deel verklaarbaar uit het ongenoegen over de afstandelijkheid van sociale instituties), maar ook bij professionals en binnen instellingen. En er staat ook wat te veranderen.

Het is geen toeval dat de openbare gezondheidszorg daarbij voorop loopt. Daar gaat het immers om mensen die door alle vangnetten van de verzorgingsstaat zijn gevallen, en totaal verward, geïsoleerd of vervuild op zichzelf zijn teruggeworpen. De omvang van deze groep ‘kwetsbaren’ groeit. Evenals het besef dat je daar geen spreekuur voor hoeft te houden, omdat de opkomst dan buitengewoon gering zal zijn.

Sociaal-psychiatrische verpleegkundigen nemen het voortouw. Van oudsher zijn zij professionals die mensen in hun thuissituatie bezoeken en begeleiden. Alleen is hun professie, toen in de jaren tachtig de gespecialiseerde RIAGG’s van de grond kwamen, in de verdrukking gekomen. Ten opzichte van het hoger gewaardeerde ‘therapeutische’ werk kwamen sociaal-psychiatrische vaardigheden binnen de geestelijke gezondheidszorg in een ondergeschoven positie terecht. In de nieuwe cultuur van het RIAGG wilden SPV’ers ‘meetellen’ en oriënteerden zij zich meer op hun spreekkamer dan op de straat.

Dat hielden ze vol tot begin jaren negentig. De druk van de straat,

van mensen die dakloos werden, die thuis door het lint gingen of totaal verwaarloosd raakten, kon toen niet langer onbeantwoord blijven. Om die reden pakten een aantal medewerkers van de RIAGG-Noord Oost in Rotterdam de ‘draad van de beroemde (Amsterdamse) sociaal-psychiater Querido weer op’. Zij zetten een project op voor chronisch psychiatrische patiënten op wie de geestelijke gezondheidszorg haar greep verloren had. Stukje bij beetje probeerden sociaal-psychiatrische verpleegkundigen terrein terug te winnen, waarbij ze eindeloos en geduldig moeite deden om met de mensen in hun thuissituatie contact te leggen. En dat werkte: met stug volhouden slaagden ze er uiteindelijk in contact te leggen en een proces op gang te brengen waardoor er voor die mensen weer wat licht aan het einde van de tunnel begon te gloren.

Bemoeizorg

Het project kreeg in 1993 landelijke bekendheid toen één van de initiatiefnemers, Henrie Henselmans, er een proefschrift over publiceerde, met als titel *Bemoeizorg – ongevraagde hulp voor psychotische patiënten*. Vooral dat ene woord bleef hangen: bemoeizorg.⁴

Rondom dat woord ontstond niet alleen een principieel debat (kon dat wel? mocht dat wel?), maar belangrijker was dat veel professionals die met mensen met ernstige psychiatrische problemen in aanraking kwamen er niet alleen hun eigen onvrede in herkenden, maar er ook een handelingsperspectief aan ontleenden. In vrijwel alle grotere steden in het land zijn sindsdien op het terrein van de geestelijke, openbare gezondheidszorg projecten ontstaan, die zich met de term ‘bemoeizorg’ afficheren.

Veelal speelt de GGD hierin een belangrijke rol. Verbazingwekkend is dat niet, omdat juist deze publieke instantie als eerste met veel ‘openbare’ gezondheidsproblemen wordt geconfronteerd. In situaties waarin de hygiëne compleet uit de hand is gelopen, waarin mensen zich totaal verwaarlozen, waar stank en ongedierte ondraaglijk zijn geworden is het de GGD die er als eerste bij wordt geroepen. En GGD’ers merkten dat het in toenemende mate ging om mensen met zware psychiatrische problemen, voor wie de weg naar de ‘reguliere’ geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg kennelijk onbegaanbaar was geworden.

Zo keerde de wal het hulpverleningsschip. Er moest wat gebeuren. Want de groep chronisch psychiatrische patiënten en langdurig verslaafden, die zich helemaal niets meer gelegen liet liggen aan dokters, therapeuten, loketten, spreekuren en spreekkamers nam zienderogen

toe. Zij zorgden voor overlast, buurtrumoer, ongemakken op straat, onveiligheid.

Eén ding deden ze echter niet of niet meer: hulp zoeken. De beweging richting spreekkamers en instituties hadden ze veelal wel gemaakt, maar afgezworen. De vraag was eigenlijk simpel: laten we die mensen aan hun lot over (met alle maatschappelijke ellende van dien), of trekken we eropuit. Menig gemeentebestuur, en menig sociaal-psychiatrisch verpleegkundige (aanmerkelijk meer dan psychiaters) besloot tot het laatste.

Vangnet & Advies

Wie anno 2003 op het internet het woord bemoeizorg in een zoekprogramma tikt, krijgt heel wat hits te verwerken. Het blijkt dat overal in het land GGD'en, wijkteams van de politie, drugshulpverlening en sociaal psychiatrische crisisteam op enigerlei wijze met bemoeizorg bezig zijn, vaak in nauwe onderlinge samenwerking. Bij melding van overlast gaan ze eropaf, proberen het verbroken contact te herstellen zodat er – soms tergend langzaam – weer verbetering ten goede kan optreden.

Zo kennen veel grote steden een bij de GGD aangehaakt alarmteam Vangnet & Advies. Het team, doorgaans gevormd door een aantal sociaal psychiatrisch verpleegkundigen, reageert op meldingen van extreme overlast, zorgproblemen, bizarre vervuiling, verwaarlozing en vereenzaming. Die meldingen kunnen door instanties worden gedaan, maar ook door burgers. Standaard werkwijze is dat een of twee medewerkers van het team er dan op af gaan.

Jaarlijks komen ze zodoende bij grote aantallen mensen over de vloer. Het Vangnet & Advies-team in Amsterdam zag in 2002 bijvoorbeeld op deze manier zo'n drieduizend 'problematische' Amsterdammers. Van zo'n vierhonderdvijftig mensen werd in datzelfde jaar de woning ontsmet, opgeruimd, schoongemaakt of anderszins weer op een verantwoord hygiënisch niveau gebracht.

Zo'n aanpak is in feite ook de consequentie van het door de overheid sinds de jaren tachtig ingezette proces van 'vermaatschappelijking' van de geestelijke gezondheidszorg. De bedoeling daarvan is immers dat de omgang met psychiatrische problemen 'uit' de institutie 'naar' de samenleving wordt verplaatst. Dat betekent onvermijdelijk ook dat professionals mee moeten bewegen en de leefwereld van de mensen waar het om gaat als aangrijppingspunt moeten nemen voor hun interventies. In deze trend wijzen de bemoeizorgprojecten vaak de weg.

Knierpende kakkerlakken

Een medewerker van Ypsilon, vereniging van familieleden van psychotische en schizofrene mensen, liep ooit met het Amsterdamse GGD-team mee, en deed daarvan het volgende verslag: ‘Mijn ogen beginnen aan het halfdonker in de kamer te wennen. Henk en Sonja hadden me gewaarschuwd voordat we de woning in stapten: “Dat zal goed schrikken zijn. Het vrouwtje waar we naartoe gaan is sterk verwaarloosd.” Tussen een wirwar aan spullen ontdek ik een klein, tot op het bot vermagerd vrouwtje. Nerveus over ons onverwachte bezoek, maar niet angstig. Eerder een beetje blij met al die aandacht. Ze probeert Henk duidelijk te maken dat ze geen licht en water meer heeft. Met haar handen naar voren uitgestrekt demonstreert ze hoe ze op de tast haar weg moet vinden en loopt tegen mij op. Er klinkt wanhoop in haar stem. Henk luistert geduldig, heeft weinig woorden nodig om te weten wat er aan schort.

Op de grond scharrelt een poedeltje. “Mijn kameraadje waarvan ik geen afstand doe”, vertelt ze later. “Anders ben ik zo eenzaam.” Dat aardige kameraadje vormt een obstakel om hulp op gang te brengen. Om de woning van alle ongedierte te ontdoen, schoon te maken en op te knappen zou ze een week ergens ondergebracht moeten worden. Ze kan terecht bij het Leger des Heils, maar zonder hondje en dát wil ze niet.

Intussen bladert Sonja een ‘logboek’ door met formulieren waarop de diverse hulpverleners hun aantekeningen hebben gemaakt. Ze hebben weinig geholpen. Het vrouwtje kan zelf nauwelijks iets en van anderen wil ze niet veel. De woning is vreselijk vervuild. Het stinkt hemeltergend. Ik probeer het ergste vuil te omzeilen, maar blijf hier en daar plakken. Het knierpt van de kakkerlakken onder mijn schoenen. (...)

Henk en Sonja bespreken wat te doen om dit vrouwtje uit haar benarde positie te halen. Ik vertel van soortgelijke situaties binnen Ypsilon bij onze mensen, jong en oud. Hoe verdrietig dat is. Hoe we daar zelf aan onderdoor gaan. Dat wij vaak de enigen zijn die nog aan de bel trekken voor hulp. Hoe bang we zijn voor de toekomst, als wij er niet meer zullen zijn om een oogje in het zeil te houden.

Mensen zoals Sonja en Henk geven me weer moed. Zij struinen met een grote portie inzicht, vakkennis en volharding de hele stad door op zoek naar mensen voor wie het alleen leven veel te moeilijk is geworden. (...) Ze gaan niet zelf poetsen en schrobben, maar zorgen ervoor dat er thuiszorg, medische hulp, een uitkering geregeld wordt of dat er huisvesting komt. Als de situatie medisch of psychiatrisch onhoudbaar dreigt te worden, dan regelen ze zèlf de hele papierwinkel voor een gedwongen opname. Ze hebben

overall ingangen en werken over alle ‘muurtjes’ heen. Ze houden overdag én ’s avonds spreekuren voor de mensen die zelf kunnen komen, vaak na een lange periode van contactbezoekjes aan huis, of op de verblijfplaatsen van de ‘zorgwekkende zorgmijders’: bruggen, portieken, verlaten auto’s, langs de grachten en in plantsoenen.

Bij de doorsnee GGZ-instelling kan een ernstig verwaarloosde patiënt vaak pas in zo’n zorgwekkend-zorgmijders-project komen, als hij/zij eerst in zorg is geweest. Er moet een psychiatrische indicatie zijn. Dat betekent in de praktijk dat een ‘kandidaat’ eerst op het spreekuur moet komen om een diagnose te laten stellen. Te cynisch voor woorden. De medewerkers van Zorgcoördinatie gaan er wel zelf op af, ook op eerste meldingen. (...)

Bron: *Ypsilon Nieuws*, december 1995

<http://www.schizofrenieplein.nl/hulp/nieuws/yn59/vangnet.htm>

Modern paternalisme

Een met de bemoeizorg vergelijkbare stuwende kracht ontbreekt echter in de sociale sector. Die discussie is daar zo’n tien jaar geleden wel begonnen, toen het pamflet *Naar een modern paternalisme* verscheen, geschreven door Paul Kuypers en Jos van der Lans. Maar die discussie is eigenlijk nooit ergens geland.

Het pamflet was een kort en krachtig manifest, waarin – net zoals in dit boek – voor de brede sociale sector werd gepleit voor een aanpak waaruit meer hartstocht en minder bureaucratie sprak. Hulpverleners zouden meer compassie moeten hebben met het alledaagse, en zich met hun professionaliteit daarin ook moeten begeven. Niet om te gaan betuttelen, maar omdat ze hun professionaliteit het beste te gelde kunnen maken op die plekken waar het ertoe doet, en dat is nu eenmaal niet in de spreekkamer.

Een professional moet af van de vanzelfsprekendheid dat hij per definitie een thuiswedstrijd speelt. Hou op, zo hielden de auteurs hem voor, met die aarzelingen over de motivatie van cliënten, motiveer ze maar. Trek je niet terug, maar laat je professionele kunsten zien en wees er trots op.

De auteurs pleiten voor wat zij een herwaardering van de front-professionaliteit noemen. Een van de meest geciteerde passages uit het pamflet is: ‘Nodig is een nieuw mengsel van betrokkenheid en doeltreffendheid (...) voor professionals die op het brede terrein van zorg en welzijn hun werk doen. Een voorbeeld daarvan is de opkomst van

het begrip “bemoeizorg” in de geestelijke gezondheidszorg. De essentie van die aanpak is: niet afwachten totdat ze naar de geestelijke gezondheidszorg toekomen, de mensen achter hun vodden blijven zitten, ze blijven opzoeken, hen corrigeren als het moet en vooral veel praktische hulp bieden. (...) Wij pleiten voor een nieuwe professionele invulling van een gegeven dat wij tot de kern van de Nederlandse verzorgingsstaat blijven rekenen – het uitgangspunt dat niemand aan zijn lot wordt overgelaten. En dat betekent inderdaad bemoeien, opzoeken, meegaan, aanbellen, regelen en sturen en niet (professioneel) wachten tot het te laat is. Dat is een houding die al snel versleten zal worden als een nieuw soort paternalisme – het zij zo. Het is het soort paternalisme waar het in onze ogen het afgelopen decennium te zeer aan heeft ontbroken.’

Het pamflet veroorzaakte enige reuring. Het was een van de eerste gerichte aanvallen op de opkomende ideologie van ‘vraaggericht werken’ en de daarbijhorende golf ‘schaalvergrotingen’ die vanaf de jaren tachtig over de ‘markt van welzijn en geluk’ was gerold. Dat was eigenlijk met opmerkelijk weinig discussie en weerstand gepaard gegaan. Met de verzakelijking van de jaren tachtig waren kennelijk ook de gepeperde ideologische discussies uit de sociale sector verdwenen. Het pamflet leek voor een opleving te zorgen, vooral voor kleine groepen professionals bood het een aanleiding om zich op hun vak te bezinnen, en zich de vraag te stellen wat nu eigenlijk de essentie daarvan was.

Schaalvergroting

Maar lang duurde het niet. De deining die het pamflet in kringen van professionals veroorzaakte, bleek uiteindelijk niet meer dan een tegendraadse oprisping. Het veertig pagina’s tellende boekje was niet bestand tegen de veel grotere bewegingen die het probeerde te kritiseren. De sociale sector werd gedomineerd door een enorme organisatorische herstructurering, waarin de ene fusie over de volgende tuimelde.

Of het nu om welzijnswerkers ging, maatschappelijk werkers, woonconsulenten, opbouwwerkers, al deze professionals werden opgenomen in gestaag uitdijende bedrijfsmatig gerunde organisaties, waarin steeds meer aandacht kwam voor input-output gegevens, efficiency en al die andere *management tools* die op de organisatie en registratie van dit werk werden losgelaten.

Die ontwikkeling zorgde ervoor dat de oproep tot de ontwikkeling van een nieuwe vorm van frontprofessionaliteit, tot meer bezieling, tot

meer hartstocht in de sociale sector in de kiem smoorde. Er gebeurt wel het nodige, sterker: er gebeurt steeds meer, maar feitelijk beperken deze initiatieven zich tot losse projecten, tot creatieve ideeën die meestal door veel enthousiasme worden gedragen, maar vaak niet veel verder reiken dan de uitvoerders. De kern van de professionele instituties wordt er niet door aangeraakt, laat staan veranderd. Van systematische ontwikkeling van vormen van outreachend werken is nauwelijks sprake. Er bestaat ook geen gedeeld beeld dat er van een vernieuwingsbeweging sprake is.

Dat beeld, zo'n gemeenschappelijke vernieuwingsagenda, moet er wel komen. Want er zijn voldoende pogingen te onderkennen waarin professionals zich vol overgave wenden tot de leefwereld van de mensen waarvoor ze werken.

In de jeugdhulpverlening, bijvoorbeeld, is op veel plaatsen in het land een omslag zichtbaar waarin de hulpverlening steeds meer ter plekke in de gezinssituatie wordt georganiseerd, zoals dat bijvoorbeeld gebeurt in de Eigen-Kracht Conferenties.⁵ Het zijn gerichte professionele pogingen om in een vaak zeer problematische dagelijkse werkelijkheid veranderingsprocessen op gang te brengen.

Dezelfde aandacht voor de leefwereld is terug te vinden in verschillende sociale-activeringsprojecten. Ook dat staat voor een beweging uit de arbeidsbureaus en sociale diensten naar de mensen en hun leefwereld. In nogal wat steden heeft zich dat vertaald in een hernieuwde aandacht voor 'buurtgericht werken', waarbij het er steeds om gaat bewoners aan te spreken op hun verantwoordelijkheden, te mobiliseren en voor gemeenschappelijke doelen in beweging te krijgen. Dat vraagt om actieve, creatieve professionals, veelal opbouwwerkers, die eropuit trekken, mensen aanspreken, mensen met elkaar in contact brengen.

Daarmee lijkt het klassieke type opbouwwerker dat tien jaar geleden nog met uitsterven bedreigd leek, terug van weggeweest: de aanpakkers, die weten wat er leeft in een buurt, weten wie er leven, die ideeën uit de lucht grijpen en ze met elkaar kunnen combineren. Het zijn types die mensen kunnen mobiliseren en zo nodig een brandje kunnen blussen. Voor een buurt, zeker als er problemen zijn, zijn ze in feite onbetaalbaar. Maar ze hebben wel ruimte nodig, en die ruimte wordt voortdurend bedreigd door de registratie- en regelzucht van de welzijnsinstituten en ambtelijke organen.

Huisbezoek revisited

Er is, met andere woorden, in Nederland wel degelijk een kleine catalogus samen te stellen van projecten en initiatieven die hun eerste oriëntatie vinden in de leefwereld van mensen en daar hun professionele interventies op af proberen te stemmen. Vooralsnog laat het de hoofdstroom in de sociale sector intact, maar de beweging naar buiten is er onmiskenbaar.

Heel voorzichtig wordt het huisbezoek opnieuw van stal gehaald, niet alleen in de gevallen waarin er sprake is van ernstige crisis, maar ook als het gaat om het in kaart brengen van behoeften in – bijvoorbeeld – een achterstandswijk. Gesprekken in de huiskamer zijn buitengewoon informatief om de problemen van een buurt te ‘thermometeren’.

Zo zijn er woningcorporaties die weer bij mensen aan de bel trekken als de huurachterstand uit de hand dreigt te lopen. De praktijk leert dat zo’n directe persoonlijke aanpak vele malen effectiever is dan de administratieve aanpak via dreigbrieven en deurwaarders. Door mensen rechtstreeks aan te spreken, kan er eerder worden doorverwezen naar de schuldhulpverlening, en worden uiteindelijk huisuitzettingen voorkomen, wat in het voordeel is van de corporatie en de bewoner.

En ook in het maatschappelijk werk zijn initiatieven zichtbaar waarin op een moderne wijze de oude outreachende aanpak in ere wordt hersteld. Het Oranjefonds heeft de afgelopen twee jaar in het land 24 van dergelijke projecten gefinancierd.⁶

Voorwaardelijke hulpverlening

De jaren negentig brachten een ideologische omslag, die in de sfeer van hulp- en dienstverlening niet zonder gevolgen bleef. De liberale wind die in de jaren negentig door de samenleving waaide, voedde de kritiek op de verzorgingsstaat, die ervoor verantwoordelijk werd geacht dat mensen gevangen bleven in de regelingen van de verzorgingsstaat zonder dat ze ergens op aangesproken werden. Meer en meer werd het lot van mensen als hun eigen verantwoordelijkheid gezien, wat rechtvaardigde dat ze niet te lang door ‘zachte heelmeesters’ aan het lijntje moesten worden gehouden. Mensen hebben, zo werd steeds luider verkondigd, niet alleen ‘rechten’, maar ook plichten.

Dat zette de toon voor andere vormen van dienstverlening, waarin de vrijblijvendheid tot een minimum werd teruggedrongen. Professional en klant gingen steeds meer een voor-wat-hoort-wat betrekking met elkaar

aan, met verplichtingen en sancties, soms zelfs vastgelegd in complete contracten. De omgang werd zakelijker, en dwingender. In hulpverleningskringen staat dit inmiddels bekend als ‘voorwaardelijke hulpverlening’.

Deze verschuiving heeft een aantal gevolgen. Aan de ene kant is de toon van hulp- en dienstverlening verplichtender geworden. Afspraak is afspraak, of anders niet. Wilden corporaties in het verleden huurachterstanden nog wel eens een paar maanden op laten lopen, eind jaren negentig werd het min of meer standaard dat bij twee maanden huurachterstand de deurwaarder werd ingeschakeld. Voor veel mensen is die duidelijkheid een verademing, voor de groep die hun leven zelf niet echt in de hand heeft, worden daarmee de mazen om door het vangnet te vallen vergroot.

Die nieuwe zakelijkheid heeft in ieder geval wel de tendens in de hulp- en dienstverlening vergroot om er bovenop te gaan zitten. In de arbeidsbemiddeling worden de mensen veel directer begeleid, via maatwerk probeert men langdurig werklozen uit hun lethargie te halen, vaak door ze thuis op te zoeken, te coachen en naar een zinvolle tijdsbesteding te loodsen. En wie weigert mee te werken, loopt het risico dat er op zijn uitkering wordt gekort.

In de drugshulpverlening zijn vormen van ‘drang’ al langer steeds normaler. De verslaafde krijgt in het geval dat hij wordt opgepakt de ‘keuze’ tussen gevangenisstraf of hulpverlening, waarbij in het geval van een keuze voor het laatste de straf als sanctie boven de hulpverlening blijft hangen. Tien jaar geleden was dat ondenkbaar, want wie niet gemotiveerd was voor hulpverlening kon ook niet geholpen worden, eind jaren negentig vinden we zo’n ruil in Nederland heel normaal.

Dat daarmee de terughoudendheid en afstandelijkheid wordt teruggedrongen is winst. Het aangaan van een hulpverleningsrelatie is immers niet zomaar een gril, of een tijdelijk probeersel, maar een niet-vrijblijvende betrekking, waarvoor beide partijen zich moeten inspannen. Dat schept wederzijdse verplichtingen.

Maar er zijn ook grenzen. Essentieel moet blijven dat de betrekking tussen professional en klant niet eenzijdig wordt en een werkterrein vormt voor professioneel machtsvertoon. Want als dat zou gebeuren (en steeds vaker wordt daar in politieke kringen voor gepleit) dan zou de professionele terugkeer naar de leefwereld van mensen, tevens een terugkeer zijn naar de periode dat het ontvangen van steun (nu bijstand) als gunst wordt beschouwd, waarbij dankbaarheid en ondergeschiktheid past. Die tijd ligt echter ver achter ons, en dat moet ook zo blijven.

Tussen culturen

Er dient zich nog een andere ‘objectieve’ noodzaak aan om vooral in de grote steden de leefwereld centraal te stellen. Het is namelijk de enige wijze waarop de problemen van de multiculturele samenleving kunnen worden aangepakt, begeleid, gestuurd. Die problemen zijn mede een gevolg van het feit dat er grote groepen stedelingen zijn die anders met gezag, met opvoeding, met omgangsvormen omgaan dan de gemiddelde ‘geïndividualiseerde’ autochtone Nederlanders. En dus ook anders met hulp- en dienstverlening. Zij ervaren niet alleen een fysieke afstand, maar ook een culturele afstand. Het algemeen maatschappelijk werk, of de woningcorporatie zijn voor hen toch vooral representanten van de andere wereld. De wereld die ze niet kennen en – zoals in veel gevallen blijkt – eigenlijk ook niet willen kennen.

Die vormen van afzonderlijkheid en terugtrekken in eigen kring zullen de stedelijke samenleving de komende decennia op scherp zetten. Dat vraagt om extra zorg en aandacht. Want het gaat hier wel om een grote groep stedelingen, waarin sociale achterstanden zich ophopen, allerhande opvoedingsperikelen aan de orde zijn, en waarin de verleiding voor nogal wat jongeren om crimineel gedrag te vertonen groot is. Natuurlijk geldt dat niet voor alle allochtonen, maar feit is dat de vermenging van culturen, de inburgering en integratie niet iets is wat vanzelf gaat. Er moet aan getrokken worden, gesleurd, geduwd, overtuigd.

En dat kan alleen door in contact te treden. Door ouders aan te spreken op hun kinderen, zoals de politie doet. Door in gesprek te gaan als er zich problemen voordoen, door aanwezig te zijn op de plaatsen waar mensen hun levens leiden. Juist omdat migratie onvermijdelijk gepaard gaat met het koesteren, vasthouden en conserveren van de cultuur van het thuisland, is het noodzakelijk om mensen in hun situatie te confronteren met vertegenwoordigers van de Nederlandse samenleving. Want dat is in een aantal gevallen de enige wijze om ze in aanraking te brengen met andere normen en waarden, met voorzieningen waar ze recht op hebben, en met eisen waar ze aan moeten voldoen.

Je hebt weinig fantasie nodig om te zien dat dat niet lukt vanuit ‘witte’ instituties die zich in zichzelf en de eigen cultuur verschansen. Daarom is het cruciaal dat er professionals komen die uit allochtone kringen afkomstig zijn, want die begrijpen waar het om gaat, die voelen de dilemma’s, omdat het ook hun eigen dilemma’s zijn. Zij kunnen de brug slaan, mits ze zich niet opsluiten op kantoor. Daarom zal de komende

jaren de druk op alle mogelijke dienstverlenende instellingen in grootstedelijke gebieden groeien om de kloof met enorme aantallen nieuwe burgers te gaan overbruggen, door eropaf te stappen, en midden in de leefwereld te opereren.

Inderdaad heeft dat wel wat weg van de pionierende onmaatschappelijkheidsbestrijders uit de jaren vijftig. Toen twijfelde niemand dat je eropaf moest om – wat men toen noemde – asociale gezinnen ter plekke bij de les van de maatschappij te houden. Dat zouden we nu ook moeten doen. Niet om, zoals tot halverwege de vorige eeuw, met een gevoel van morele superioriteit het gelijk te halen en af te dwingen. Maar wel, om de samenleving een gezicht te geven, om het gesprek aan te gaan, om – in geval van huiselijk geweld, of verwaarlozing van opvoedingstaken – te corrigeren. Voor het tot stand brengen van integratie is het aangaan van die confrontatie belangrijker dan de verplichting tot het volgen van een inburgeringscursus, waar men braaf zijn lesjes opdreunt.

Wending richting leefwereld

Het moet anders in de sociale sector. Het gebeurt ook al. Maar wat er gebeurt loopt nogal uiteen, en er worden nauwelijks verbanden gecreëerd. Alleen al om die reden zou het goed zijn om onder de titel ‘de professionele (her)ontdekking van de leefwereld’ er een keer een catalogus van te maken, want dat zou het gemeenschappelijke van al deze projecten en initiatieven zichtbaar maken. Er vallen immers wel dege-lijk enige lijnen in aan te brengen:

1. de leefwereld van mensen vormt aangrijpingspunt voor professionele interventies;
2. professionals trekken eropuit en leggen persoonlijk contact;
3. professionals eisen daartoe een grotere ruimte (vrijheid) voor zichzelf op;
4. hun handelingen laten zich niet vangen in voorgevormde registratiecategorieën;
5. daarom zoeken zij naar nieuwe verantwoordingsvormen om zich rekenschap af te leggen van hun werk.

Daarmee gaan deze projecten tegen de dominante cultuur van professionele organisaties in. Die kenmerkt zich, zoals we gezien hebben, juist door professionele afstandelijkheid, door een onderschikking van de individuele professionaliteit aan de organisatorische vereisten (‘producten’), door een nog steeds doorwerkende afkeer voor het oude

‘paternalisme’ en een niet aflatende worsteling met het geiten-wollen-sokken-syndroom. Die institutionele preoccupaties ringeloren professionals en maken hun professionele speelruimte beperkt.

Die dominantie verklaart ook waarom deze initiatieven en projecten vrijwel altijd in de institutionele periferie van de sociale sector gezocht moeten worden. Daar krijgen ze een gedoogstatus zolang ze de kern van de professionaliteit maar niet ter discussie stellen. Als ze tot stand komen is het 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. Daarmee krijgt het zijn plek. ‘Huisbezoek? Dat doen we ook, zie onze afdeling buitendienst’.

Zo blijven de projecten outreachende hulpverlening, pro-actief professioneel handelen, bemoeizorg of hoe ze allemaal ook heten veroordeeld tot een bestaan in de marge, gedoogd door de hoofdstroom en ogenschijnlijk niet bij machte om de dominantie ervan ter discussie te stellen. Tegen die overmacht is tien jaar geleden ook het pamflet *Naar een modern paternalisme* stukgelopen.

Gewoon doen

Is dat een somber perspectief? Dat hoeft niet, want misschien voltrekken veranderingen zich tegenwoordig ook niet meer volgens de gewoonten van pakweg twintig jaar geleden, toen boeken en massale discussies de gemoederen konden verhitten en trendbreuken konden bewerkstelligen. Misschien is het ‘ter discussie stellen’ een tamelijk ouderwetse manier om tot verandering te komen. Misschien is het tegenwoordig gewoon een kwestie van doen. Want wat goed is, werkt en bewijst zichzelf.

Laten we hopen dat dat het motto wordt van een nieuwe generatie professionals die aan de slag gaat zonder de last van het verleden en er intuïtief voor kiest om te gaan werken op de plekken die er voor de mensen voor wie ze werken toe doen. Een generatie die hun professionaliteit niet langer ijkt op een hoeveelheid methodieken of organisatorische eisen, maar ‘gewoon’ op de leefwereld van mensen waar ze voor aan de slag gaan. Een generatie die zich bij ‘modern paternalisme’ niks voor kan stellen, gewoon omdat ze zonder daar veel woorden aan vuil te maken kiest voor een praktisch paternalisme.

Het zou heel goed kunnen dat zo'n generatie in de maak is. Lia van Doorn, die onderzoek deed naar outreachende hulpverleningsprojecten die door het Oranjefonds werden gesubsidieerd, stootte bij haar naspeuringen op een lichter jongere generatie hulpverleners onder de 35 jaar die zich zonder veel ideologische rimram in deze projecten hadden gestort. Ze zagen zich als hulpverleners niet op kantoor werken, ze wilden gewoon wat doen.

Van Doorn trof ook nog een andere groep professionals aan die zich op de nieuwe projecten hadden gestort. Dat was de groep boven de veertig, die al jaren in het vak zit. Zij hadden zich de laatste jaren schoorvoetend verzet tegen alle bedrijfsmatige ontwikkelingen die hen in hun ogen in de uitoefening van hun vak belemmerden. Zonder veel succes. Maar door het organiseren van deze projecten haalden ze in zekere zin hun gram. Zie je wel: het kan best anders.

Het zou mooi zijn als het onbedorven pragmatisme van een nieuwe generatie en de ingehouden verontwaardiging van de oude generatie elkaar zouden kunnen vinden in een professionele vernieuwingsbeweging in de sociale sector. Wat hen verbindt is hun fascinatie voor de leefwereld, voor de problemen aan de frontlinie van de samenleving. Ze hebben bovendien het tij mee, want bestuurders, ambtenaren, politici, allemaal roepen ze om het hardst dat het de hoogste tijd is om het contact met burgers, met de leefwereld van mensen te herstellen.

Het is nu aan de professionals van de sociale sector om te bewijzen dat dat een vak apart is.

DEEL II

Praktijk & methode

‘Het gaat er om dat professionals laten zien dat ze naar buiten trekken, belangstelling tonen, dat ze er zijn op die plaatsen waar levens van mensen zich aftekenen. Daar is de informatie te halen, daar leven de verhalen. Daar is de leefwereld en die zal de spreekkamertjes op het kantoor nooit bereiken.’

3. Het succes van De Vliegende Hollander

Vanaf het midden van de jaren negentig zijn – vaak los van elkaar – overal in Nederland initiatieven ontstaan, waarmee professionals in de maatschappelijk dienstverlening, het welzijnswerk en de zorg probeerden te ontsnappen aan de professionele zekerheden van spreekkamer en kantoor. Zij besloten om de leefwereld van mensen als aangrijpingspunt te nemen voor hun werk. Zij stroopten hun mouwen op en trokken naar buiten, waar zij mensen – vaak onaangekondigd – rechtstreeks aanspraken. Eenvoudig was dat niet, maar het werkte wel, zoals de geschiedenis van de Amsterdamse vliegende brigade De Vliegende Hollander laat zien.

In het najaar van 1993 startte *Hulp voor Onbehuisden* (HVO) in Amsterdam een ‘rijdend dienstencentrum’: mobiele dienstverlening aan dak- en thuislozen. Het was een poging om dak- en thuislozen niet alleen te helpen als ze in een opvangvoorziening zijn, maar ze eigenlijk eerder, op straat, aan te spreken. De initiatiefnemers Marc Räkera en Ton Seelen reden met een busje door de stad om contact te leggen met mensen die op straat leefden en niet zelf de weg naar de hulpverlening hadden gevonden. Het doel was het vertrouwen van mensen te winnen en achterhalen of ze (recht op) een uitkering hadden, of ze wisten wat voor soorten opvang er waren en waar ze die konden vinden. Het rijdend dienstencentrum bracht mensen bijvoorbeeld naar de nachtopvang van HVO, naar het Leger des Heils of naar de nachtopvang Het Stoelenproject. Aan boord van de bus waren pakjes brood, een EHBO-koffertje, kleding, dekens en vooral schoenen.

Het rijdend dienstencentrum bleek al snel een succes. Contacten

werden sneller gelegd, hulp werd eerder geboden, er ontstond meer inzicht in wat er op straat gebeurde en wat er leefde onder daklozen. Kortom: een goede uitbreiding van het bestaande dienstverleningsaanbod.

Vernederende huisuitzettingen

Steeds vaker werd het rijdend dienstencentrum ook ingeschakeld om voor opvang te bemiddelen voor mensen die uit hun huis werden gezet. Uit een verslag van Marc Räkera: ‘De sociale ellende die we tijdens ontruimingen aantreffen was vaak schrikbarend. Een compleet circus van deurwaarder en een hulpje, verhuizers, politie, stadsreiniging, slotenmaker, een vertegenwoordiger van de gemeente en soms een vertegenwoordiger van de verhuurder rijdt de straat in en dringt de woning binnen. Omwonenden stromen toe of hangen uit de ramen en hebben hun oordelen klaar. De bewoner krijgt enkele minuten om de hoogst noodzakelijke persoonlijke spullen te pakken en mag verder vanaf de straat de gebeurtenissen volgen. Minder dan een uur na binnentreden van de deurwaarder zijn de bezittingen op weinig subtiële wijze ingepakt en vervoerd, ligt wat de gemeenteman nog minder subtiel tot ‘waardeloos’ verklaarde (onder andere fotoalbums) op straat in een afvalcontainer en staat de bewoner op straat de verder trekkende karavaan na te kijken. Vlak voor vertrek duwt de deurwaarder de tot op de cent gespecificeerde rekening voor ‘ontruimingskosten’ bij de uitgezette bewoner in handen. Ondertussen speuren buurtgenoten tussen de op straat gezette ‘rommel’ of er nog iets van hun gading bijzit.’

Na een paar van dergelijke ervaringen stelde het rijdend dienstencentrum zich de vraag of er eigenlijk wel alles was gedaan om zo’n ontruiming te voorkomen. De medewerkers namen zich voor om te proberen *vooraf* op bezoek te gaan en te kijken wat er dan nog te doen viel.

Voorkomen van dakloosheid

In de winter van 1993 deed zich die mogelijkheid voor. Het rijdend dienstencentrum werd gebeld met de vraag of ze opvang konden regelen voor een Surinaamse vrouw met twee kinderen, die een paar dagen later ontruimd zou worden. De medewerkers kregen een telefoonnummer, belden op en nog dezelfde dag gingen ze langs.

De vrouw was bijzonder opgelucht dat er eindelijk iemand kwam vragen hoe het met haar ging en wat ze voor haar konden doen. Ze had schulden, die ze met haar twee banen, bij de thuiszorg en in een ziekenhuis, niet kon afbetalen. De huur was drie maanden niet betaald en

de verhuurder had de kantonrechter ingeschakeld die de vordering tot ontruiming toeweest. De inkomsten van vijftig uur werk per week dekten weliswaar net de vaste lasten, en eten en kleren voor haar zelf en de kinderen, maar waren niet genoeg om vierhonderd gulden per maand af te lossen. Volgens de deurwaarder was uitzetting onafwendbaar.

Toch was tien dagen later de zaak rond: de opdracht van de corporatie aan de deurwaarder om te ontruimen werd ingetrokken. In korte tijd en met relatief weinig inspanning was deze familie niet dakloos geworden.

Het rijdend dienstencentrum voerde twee gesprekken van zo'n anderhalf uur met deze mevrouw en haar kinderen, en pleegde telefoontjes met de deurwaarder, schuldhulpverlening en de verhuurder. Ze hadden samen met de moeder berekend hoeveel geld er maandelijks binnenkwam en hoeveel er nodig was. De moeder bleek het inkomen van haar kinderen van zestien en negentien niet mee te tellen. Tot dan toe hadden zij niets bijgedragen aan huur of huishouding. Met hun huurbijdrage was de begroting sluitend te maken en viel zelfs een goede afbetalingsregeling te treffen. De Stichting Inkomens Beheer werd ingeschakeld om de maandelijksse afdracht te garanderen.

Het rijdend dienstencentrum belde uiteindelijk de huisbaas, woningcorporatie Nieuw Amsterdam. Die toonde zich aanvankelijk bepaald niet toeschietelijk. De reactie van de medewerkster: 'Ja, die mensen gaan drie maanden naar Suriname op vakantie, betalen hun huur niet en dan komen ze terug en zijn ze verbaasd dat ze hun woning uitmoeten en hun uitkering is stopgezet.' Ondanks haar vooroordelen kon de verhuurmedewerkster het aflossingsvoorstel niet weigeren.

Zo'n acht maanden later waren de huurschulden betaald en werd het inkomensbeheer weer overgedragen aan de familie zelf. En het is heel goed mogelijk dat ze nog steeds op hetzelfde adres wonen. Toch had het maar weinig gescheeld of Amsterdam was een dakloze familie rijker geweest.

Van het een kwam het ander: het rijdend dienstencentrum werd steeds vaker ingezet om ontruiming te voorkomen. Ze werden daartoe zelfs rechtstreeks ingeschakeld door deurwaarders, corporaties of maatschappelijk werkers. Daardoor veranderde de inhoud van het werk. De eerste taak bleef zwervende mensen in contact brengen met de opvang voor dak- en thuislozen, maar als vanzelf kwam daar een tweede taak bij: zorgen dat mensen niet in de opvang terecht kwamen.

Structureel initiatief

Wat het rijdend dienstencentrum opviel was dat er bij hun klanten nooit iemand aan de deur was geweest om te vragen wat er nu eigenlijk aan de hand was. Geen maatschappelijk werker of corporatiemedewerker, niemand. Terwijl veel klanten wel contacten hadden met hulpverleners, soms zelfs met diverse instellingen, kwam er niemand langs. De eerste die aan de deur kwam was de deurwaarder; eerst met de dagvaarding en daarna met het vonnis. Zo ontstond het idee van een vliegende brigade die wel op huisbezoek ging.

Het werk groeide het rijdend dienstencentrum snel boven het hoofd. En contacten op straat leggen, én ontruimingenvoorkomen, en dat alles met twee mensen, was te veel van het goede. Er moest een meer structurele oplossing komen. Samen met het Leger des Heils klopte HVO in 1997 bij de gemeente Amsterdam aan met de vraag of deze wilde bijdragen aan een nieuw initiatief dat handen en voeten zou geven aan een centrale doelstelling van het gemeentelijk beleid: preventie van dak- en thuisloosheid.

Werk was er genoeg. In 1997 bedroeg het aantal ontruimingenvan Amsterdam ruim 1100, waarbij er bovendien sprake was van een duidelijke stijgende lijn. HVO en het Leger des Heils stelden voor om voor een periode van drie jaar voor een gebied ter grootte van een derde van de stad een project te starten: De Vliegende Hollander (DVH) genaamd.

De Gemeente Amsterdam ging eind 1997 akkoord. Begin 1998 begon de DVH met twee medewerkers en een projectleider. Op 15 juni 1998 begonnen zij met een telefonisch meldpunt. In de tweede helft van 1998 vormde zich een bestand van zo'n zestig klanten. Werkenderweg ontwikkelde zich een methode van aanpak die belangrijk bijdroeg aan het succes van DVH. De basiskenmerken daarvan zijn: snel reageren, direct persoonlijk contact bij mensen thuis en actief aansturen op effectieve oplossingen. Later is dat samengevat in het woord waar DVH inmiddels patent op heeft: bemoeibemiddeling.

DVH deed het werk niet alleen. Om zich heen vormden de hulpverleners een uitgebreid netwerk aan contacten met mensen in tal van instellingen waarmee werd samengewerkt. In het begin werden DVH-medewerkers daarbij gesteund door een stuurgroep waarin onder meer directeuren van Amsterdamse hulp- en dienstverleningsinstellingen zitting hadden. Een deurwaarder zat dit gezelschap van sleutelfiguren

voor. Deze stuurgroep leverde een belangrijke bijdrage aan het op de kaart van de Amsterdamse hulpverlening zetten van DVH.

Na vijf jaar bestaat DVH uit een professioneel team van tien dienstverleners, dat jaarlijks een groeiend aantal aanmeldingen verwerkt. In 2002 was dit aantal opgelopen tot zeshonderd. Het opmerkelijkste succes van DVH is dat het aantal uitzettingen in Amsterdam sinds haar oprichting daadwerkelijk daalde van 1100 naar een stabiel aantal van ongeveer 750.

Naast iemand gaan zitten

De manier van werken van De Vliegende Hollander is niet wezenlijk veranderd sinds die eerste ontmoeting met de Surinaamse moeder. De DVH-medewerker komt bij de klant thuis en vraagt wat er aan de hand is. Als duidelijk is wat de problemen zijn, wordt De Vliegende Hollander intermediair. Hij of zij bemiddelt tussen alle partijen: de klant, eventuele hulpverleners, de deurwaarder, de verhuurder en andere schuldeisers.

Petra Bakker, vrijwel vanaf het begin medewerker van DVH en sinds 2003 coördinator, legt uit hoe dat werkt: ‘Wanneer ik als medewerker van De Vliegende Hollander bij iemand binnenstap ben ik altijd met bemoeibemiddeling bezig. Wij gaan een stap verder dan de reguliere hulpverlening en bemoeien ons met uiteenlopende zaken, van financiën tot opvoeding van de kinderen tot relatiezaken. Ik ga naast iemand op de bank zitten en vraag: ‘Wat is er aan de hand?’ Meer is er vaak in het begin niet nodig. Dan komt al snel het hele verhaal eruit. Ik ga bewust *naast* iemand zitten, nooit tegenover iemand. Dat lijkt onbelangrijk, maar in onze aanpak is dat cruciaal en symbolisch. Je moet mensen echt het idee geven dat je naast ze staat, en niet dat je de zoveelste vertegenwoordiger bent van een instantie die zich tegenover hen opstelt. Dan ben je namelijk niet *mét* iemand bezig. Ik ga altijd uit van ‘samen’. Dan push je wel iets meer, maar daar reageren mensen overwegend positief op.’

Het grote voordeel van huisbezoek, zo merkt De Vliegende Hollander steeds weer, is dat alle papieren en gegevens bij de hand zijn. In een moderne samenleving draait nu eenmaal alles om papier, en veel ellende ontstaat juist doordat mensen hun papieren niet op orde krijgen, althans niet als ze geacht worden ze mee te nemen naar het spreekuur. Soms kost het enig zoeken, maar tijdens een huisbezoek komt meestal toch alles boven water.

Maar dat is niet het enige voordeel. Petra Bakker: ‘Ik denk dat huis-

bezoeken op meer terreinen bijzonder effectief zijn, niet alleen omdat je alle papieren en gegevens bij elkaar hebt, maar ook omdat je iemand in zijn of haar omgeving ziet, hoe er met de kinderen wordt omgegaan, hoe een kop koffie wordt gezet bij wijze van spreken, je ziet zo ontzettend veel meer dan wanneer iemand tegenover je aan het bureau zit.’

Het spel van bemoeien

Waar bestaat eigenlijk het bemoeien uit? Petra Bakker: ‘Het gaat bij ons meestal over een situatie waarin iets dreigt, meestal een uitzetting. Een crisis dus, waarin mensen een steun in de rug nodig hebben. Bemoeibemiddelen betekent echter nooit dat wij mensen hun eigen verantwoordelijkheid ontnemen en dat ze helemaal afhankelijk worden van ons. Dan zou dit werk ook niet zo interessant zijn. Juist het spel van ‘je bemoeien met’ maar mensen tegelijk hun eigen verantwoordelijkheden laten behouden maakt dit werk spannend. Daar moet je steeds een balans in zoeken en als je het gevoel krijgt dat je te ver gaat dan moet je dat recht kunnen zetten. Je moet heel erg je eigen grenzen en die van je organisatie bewaken en hierover continu in discussie zijn met jezelf en je collega’s.’

‘Het is heel moeilijk om in zijn algemeenheid aan te geven waar de eigen verantwoordelijkheid stopt en die van de maatschappij begint. Dat is ook een glijdende schaal. Bij mensen met een psychiatrische problematiek is dit veel eenvoudiger. Als ik bij iemand op huisbezoek kom en zie dat hij kookt op een butagasstelletje of houtvuur, dan vind ik dat daar de verantwoordelijkheid van het individu stopt en die van mij, als vertegenwoordiger van de samenleving, begint. Dat gedrag brengt mensen in gevaar. Als zo’n zelfde persoon alleen maar de hele dag met een pingpongballetje wil stuteren dan vind ik dat best, ik wil me ook niet overal mee bemoeien.’

Vastgelopen verhoudingen vlottrekken

De Vliegende Hollander bemoeit zich niet alleen met de klant. De medewerkers schakelen voortdurend tussen alle betrokken partijen om tot een oplossing te komen waarmee iedereen tevreden kan zijn. Niet alleen de klant heeft er immers voordeel bij als de ontruiming wordt voorkomen, ook andere betrokkenen hebben er belang bij dat de vastgelopen situatie weer in beweging wordt gezet.

Want naast de klant zelf zijn er natuurlijk eventuele gezins- en familieleden die er niets mee opschieten om zelf op straat terecht te komen

of te moeten fungeren als vluchtadres. Voor het sociale netwerk van buren, familie en vrienden blijkt het bijna altijd een te grote belasting om langdurig onderdak, zorg en aandacht bieden. Meestal ziet de ‘verse’ dak- en thuisloze dan ook langzaam maar zeker zijn sociale netwerk afbrokkelen en de mate waarin hij hierop kan leunen in snel tempo afnemen. Vaak is er dus naast de klant zelf nog een heel netwerk dat veel te winnen heeft bij een voorkomen van een ontruiming.

Verder profiteert de verhuurder: deze kan de achterstallige huur alsnog (grotendeels) innen en hoeft bovendien niet de kosten van de ontruiming te betalen. Inclusief afschrijving van de achterstallige huur, juridische-, schoonmaak- en ontruimingskosten loopt dit bedrag al snel op tot zo’n zeventienduizend euro per ontruiming. Ook de deurwaarder heeft geen direct belang bij een ontruiming. Zijn opdracht is het innen van schulden, ontruimen gebeurt alleen als dat niet gelukt is en er geen zicht op is dat dit alsnog gaat lukken. Andere hulpverleners en betrokken instanties hebben evenmin iets bij een ontruiming te winnen. Als de crisis wordt bezworen ontstaat er ook een moment dat zij hun werk weer kunnen hervatten.

Ten slotte is er nog de maatschappij. Wij winnen niets bij een toenemend aantal dak- en thuislozen of mensen die anderszins ‘uit de samenleving gezakt zijn’, integendeel. De maatschappelijke kosten van vroegtijdige, actieve en preventieve bemoeienis zijn aanzienlijk lager dan de prijs die we als samenleving moeten betalen om op drift geraakte dak- en thuislozen weer te rehabiliteren. En dan doelen we dus niet alleen op de grote hoeveelheid geld die de opvang van dak- en thuislozen en andere ‘ontspoorden’ kost. Maar ook en vooral op problemen van openbare orde, maatschappelijke onrust en het verliezen van het contact met delen van de bevolking.

Directe omgangsvormen

De DVH-medewerker kiest voor open, directe omgangsvormen met zijn klant. Hij heeft als voordeel dat de nood hoog is en er wat moet gebeuren, omdat anders uitzetting onafwendbaar is. Daardoor is de klant ‘gemotiveerd’ om inmenging te accepteren. De bemoeibemiddelaar heeft nog een voordeel: hij of zij weet dat de klant soms afspraken niet nakomt, niet thuis geeft of zijn papieren niet op orde heeft. Anders was het immers niet tot een huisuitzettingsbevel gekomen? Voor hem is dit logisch, voor de gemiddelde hulpverlener vaak een bron van ergernis.

Dat betekent dat de bemoeibemiddelaar vasthoudender is om het

contact aan te gaan. Zelf langsgaan, als de klant niet thuis is een handgeschreven briefje in de bus doen, als daar geen reactie op komt nog eens langsgaan en uiteindelijk bijvoorbeeld via burens, kroeg of familie contact zoeken. Het is ook door die persoonlijke aanpak dat mensen veel eerder genegen zijn iemand van De Vliegende Hollander binnen te laten en hem hun persoonlijke zaken voor te leggen.

De Vliegende Hollander heeft een aanpak ontwikkeld die werkt. Dat blijkt ook uit recent onderzoek van de Universiteit van Amsterdam naar de effectiviteit van het werk van De Vliegende Hollander. In dat onderzoek heeft de UVA een steekproef van 125 cliënten nader onderzocht, ondermeer door het afnemen van twaalf diepte-interviews.⁷ Het betrof cliënten die tussen 1999 en 2001 waren geholpen. Toen zij in 2002 werden benaderd bleek dat zo'n tachtig procent van deze mensen nog steeds op het adres woonde waar DVH ze tenminste een half jaar eerder had geholpen. De dreigende huisuitzetting was voor hen in ieder geval voorkomen. Bij vijftien procent van de cliënten heeft de geboden hulp- en dienstverlening niet kunnen verhinderen dat zij hun woning moesten verlaten. Dat betekent – zo zou men voorzichtig kunnen concluderen op basis van dit onderzoek – dat tussen de tachtig en vijftientig procent van de DVH-clieënten duurzaam wordt geholpen. Want nadat de acute problemen zijn verholpen, slagen ze er vervolgens ook in tweede instantie en op langere termijn in hun woning te behouden.

Zo bewijzen de Amsterdamse Vliegende Hollanders dagelijks dat bemoeien werkt.

De klant, de herinnering, de professional en de bemoeienis

Verhaal 1: de klant

Menny van der Wijk heeft zeven katten, drie honden en een droom. Ze wil met haar vriend in Zuid-Frankrijk gaan wonen. 'Nog wat geiten, koeien en paarden erbij, we maken er een echt dierenpark van. Ik hoop dat het lukt.' Ze willen emigreren als Menny's schulden zijn afgelost.

'Let niet op de rommel,' zegt ze bij binnenkomst. Maar er is helemaal geen rommel, er is zelfs vrij weinig in huis. Een salontafel, een gloednieuwe tv, een bed, mooie geborduurde schilderijen aan de muur en een wandmeubel met foto's. Van de familie van haar vriend. De foto's van haar eigen familie raakte ze kwijt toen ze ontruimd werd uit haar huis in Uithoorn.

Eerst werkte ze als verpleegkundige, daarna reisde ze als media-ad-

viseur naar Japan en Amerika. Ze was gewend aan een riant salaris. ‘Misschien komt het daardoor dat je niet zo snel om hulp vraagt. Je bent niet gewend hulp nodig te hebben. Ik kom uit een rijk milieu.’

Dat heeft haar niet gevrijwaard van een ongelukkig huwelijk en daarop volgende ongelukkige relaties. ‘Het begon ermee dat ik niet kon slapen en naar de dokter ging voor slaappillen. Maar met drank kun je ook slapen, als je maar genoeg drinkt. Op een gegeven moment kon niets me meer schelen. Ik gooide alle rekeningen in de prullenbak.’

Maar toen nog een ontruiming dreigde, zij woonde inmiddels in Amsterdam, was ze heel blij dat er ‘een Vliegende Hollander’ haar pad kruiste. ‘Ik heb beesten om me heen, voor hen moet ik een dak boven m’n hoofd houden. Ze belden aan, kwamen bij me zitten. Ik heb de la laten zien waar mijn papieren in zaten. Daar zijn ze in gaan grasduinen, en een paar telefoontjes later was alles geregeld. Ze hebben me heel erg in mijn waarde gelaten. Door niet te dwingend te zijn maar te vragen wat ze voor me konden doen. Je vertelt niet zomaar tegen iemand in wat voor rotzooi je zit. Dat doe je niet. Maar tegen hen kun je dat vertellen omdat ze je serieus nemen en eerlijk tegen je zijn. Ze zeggen wat jij moet doen, wat zij wel en niet voor je kunnen doen. Ik kon altijd bij ze terecht. Via hen kwam ik bij de Jellinek, daar heb ik het programma doorlopen. En bij het bureau schuldhulpverlening hier in de buurt. Door hen is een regeling getroffen die in mei 2004 afloopt. Dan ben ik weer vrij om het zelf te doen.’

Gaat dat lukken? Menny lacht: ‘Weet je dat ik tegenwoordig de financiën voor mijn vriend regel? Ik heb een cursus budgettering gedaan. Daar heb ik veel aan gehad. Ik gaf altijd meer uit dan ik had. Ik heb leren leven met het budget dat ik heb. Nu ben ik iemand geworden die als ze iets ziet om te kopen eerst denkt: “heb ik het nodig?” Omdat ik gewend was veel geld te hebben hoefde ik mezelf dat eerder nooit af te vragen.’

Verhaal 2: de professional

Wie het verhaal van Menny leest krijgt de indruk dat het allemaal van een leien dakje is gegaan. Een paar telefoontjes en klaar. Zo herinnert Menny het zich, in werkelijkheid lag het iets minder simpel, aldus de betrokken Vliegende Hollander. Zijn terugblik luidt als volgt:

‘Toen ik de eerste keer bij Menny van der Wijk op bezoek ging was dit een paar dagen voor de geplande ontruiming. Menny zelf weet haar pro-

blemen vooral aan haar ex-echtgenoot met wie ze lang in een juridische strijd over hun koopwoning en dus over veel geld verwickeld was. Als gevolg hiervan was zij, in haar eigen beleving, ook al eerder uit een woning ontruimd. De vordering die haar ex-echtgenoot tegen haar had ingesteld was door de rechter namelijk volledig aan hem toegewezen. In haar ellende had Menny ervoor gekozen zich niet te laten verdedigen en was ze zelfs niet op de zitting aanwezig geweest. Ondanks haar stellige overtuiging dat zij geen aandeel in haar nijpende situatie had en deze vooral lijdzaam onderging stond Menny toch open voor een gesprek.

In eerste instantie heb ik me niet op de dieper gelegen oorzaken gericht, maar vooral op het voorkomen van de ernstige gevolgen. Door het direct in beheer nemen van haar maandinkomen (wAO) en het bieden van een maand huur aan de deurwaarder in ruil voor uitstel van ontruiming ontstond enige ruimte in de tijd. Na de eerste acties en huisbezoeken legde ik Menny op een bepaald moment de vraag voor waar die sterke alcoholucht die altijd om haar heen hing vandaan kwam. Na enig verontwaardigd gedraai van haar kant en stevig aanhouden van mijn kant kwam het hoge woord er uit. Haar geld ging voornamelijk op aan cafébezoek. Enerzijds om haar leed te verdoven, anderzijds om vrienden te hebben. Dat die vriendschap zich beperkte tot de kroeg en duurde zolang er rondjes werden gegeven, zag ze ook wel, maar toch...

Het bleek dat haar ex-echtgenoot haar met deurwaarders en beslagleggingen achterna bleef zitten. Om haar te 'betrappen' op enig bezit kwam hij zelfs geregeld door de ramen van haar woning naar binnen gluren. Ik besloot daarop contact te zoeken met de advocaat van haar ex. Die vertelde ik dat we een procedure zouden gaan starten volgens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, waarbij de rechter een schuldsaneringsregeling oplegt aan schuldeisers en schuldenaren. Daardoor zouden beide ex-echtelingen definitief van elkaar verlost worden. Vervolgens verzocht ik de advocaat zijn cliënt er op te wijzen dat een einde moest komen aan het hinderlijk aanwezig zijn in de buurt van zijn ex-echtgenote. Als dat niet snel zou veranderen, zou Menny een aanklacht wegens *stalking* indienen. Dat was een beetje bluf, maar de advocaat pakte het goed op en wist zijn cliënt ervan te overtuigen dat hij met zijn gedrag moest ophouden.

Menny besloot inmiddels dat ze wel wilde proberen om haar alcoholprobleem tenminste beheersbaar te maken. Samen zijn we informatie gaan zoeken, waarna ze zichzelf voor een therapie bij de Jellinek is gaan aanmelden.

De schuldhulpverlening, en de procedure voor het beroep op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, heb ik ondergebracht bij het bureau schuldhulpverlening in haar buurt. Ik ben er samen met haar twee keer naar toe gegaan om uitleg te geven over het door mij gevormde dossier. Die overdracht ging heel goed, en ook daarna heb ik nog geregeld telefonisch contact onderhouden met de betrokken schuldhulpverlener. Op het moment dat ik het verantwoord vond mezelf terug te trekken heb ik met de corporatie, de schuldhulpverlener, Jellinek en uiteraard Menny zelf afgesproken dat in geval van een ernstige terugval of ontsporing er weer contact met mij zou worden gezocht. Dat laatste is gelukkig tot nu toe niet gebeurd. Maar dat het probleem van Menny om meer vroeg dan een paar telefoontjes moge inmiddels duidelijk zijn.'

4. Bemoeien in tijden van crisis: de aanpak

Een belangrijk kenmerk van ‘bemoeibemiddelen’ of ‘outreaching werken’ is dat het veel meer ruimte laat voor de intuïtie, het improvisatievermogen van de professional. Die komt immers voor moeilijk voorspelbare situaties te staan, waarin hij of zij geen tijd heeft om het protocol of handboek er op na te slaan. Dan komt het aan op professionele intuïtie en communicatieve handigheid. En die laat zich moeilijk in regels vangen. Dat wil overigens niet zeggen dat de bemoeibemiddelaar, of dat nu een buurtregisseur is, een consultant van een woningcorporatie of een medewerker van De Vliegende Hollander, zo maar wat doet. Er zit wel degelijk een zekere systematiek in de aanpak.

De werkmethode van het bemoeien laat zich moeilijk beschrijven omdat deze per werker en per situatie verandert. Om toch zo goed mogelijk aan te geven wat we bedoelen met bemoeibemiddeling gebruikten we een stappenplan van De Vliegende Hollander en gesprekken met een aantal ‘bemoeibemiddelaars’ in Alkmaar, Amsterdam en Den Haag. Wezenlijke kenmerken zijn het huisbezoek, het persoonlijke contact, respect voor de leefwereld van de klant en vooral ook het bemiddelaar zijn tussen alle betrokken partijen, zowel deurwaarders, instanties, scholen als partners, burens en familieleden. Daarom noemen we het ook bemoeibemiddeling en niet, bijvoorbeeld, bemoeizorg.

STAP 1: Voorbij de voordeur komen

Essentieel voor het eerste contact is de persoonlijke aanpak; direct contact bij voorkeur bij mensen thuis. Dat hoeft niet onaangekondigd te

gebeuren, een eerste afspraak kan als het lukt per telefoon gemaakt worden. Maar ook dan is het zaak persoonlijk te blijven en bezorgdheid te tonen.

Bij afwezigheid van een telefoon (afgesloten) of weigering is – als de omstandigheden ernstig genoeg zijn – een spontaan huisbezoek het beste. Niet thuis? Nog een keer proberen, en nog een keer. Op verschillende tijdstippen, zonodig 's avonds. Een briefje achterlaten dat je geweest bent. Het liefst een met de hand geschreven briefje op een gewoon schrijfblokvel. Dit geeft de mogelijkheid om op de situatie in te spelen en maakt een geïnteresseerde indruk. Dit lijken details, maar ze zijn cruciaal. Het gaat immers vaak om mensen aan wie lange tijd weinig tot geen positieve aandacht is besteed.

Het eerste contact gaat niet altijd vanzelf, vertelt de Alkmaarder Peter Rozeboom van het plaatselijke team dat voor deze mensen in het leven is geroepen: 'Er komt een melding van corporatie, politie, of van de bureu. Ik fiets erheen en bel aan. Als mensen opendoen, vertel ik waarvoor ik kom. Maar meestal doen ze niet open. Dan gaat het gesprek vaak via de brievenbus. Ik doe een kaartje in de brievenbus, het wordt naar buiten gegooid. Ik plak het op de deur. Ik kom nog eens langs, doe weer een kaartje in de bus, misschien wordt het niet teruggegooid. Uiteindelijk gaat soms na de tiende keer de deur op een kier.'

Duidelijk zijn en aanhouden, dat zijn ook de principes van Jörn Kost, coördinator schuldhulpverlening van de Algemene Woningbouwvereniging in Amsterdam. Het is zijn taak te voorkomen dat mensen met huurachterstand op straat worden gezet. Kost: 'Ik probeer zoveel mogelijk onaangekondigd te komen. Als mensen zich niet kunnen voorbereiden op mijn bezoek, kan ik het beste zien wat er aan de hand is. Ik gebruik vaak een sleutel van de algemene toegangsdeur om direct aan hun voordeur te kunnen aankloppen of bellen. Mensen met huurachterstand lijden vaak aan een struisvogelsyndroom en zullen niet opendoen als ik eerst bel. Dus moet ik er staan en zorgen dat ik binnenkom. Dat lukt bijna altijd. Ik gebruik geen standaard formulering, ik laat het een beetje afhangen van wie ik tegenover me heb. Ik zeg dat ik van de woningbouwvereniging ben en vraag of ze enig idee hebben waarvoor ik kom. Meestal is het antwoord: nee. Dan vertel ik dat ik me bezighoud met het voorkomen van ontruiming vanwege huurschuld. Dat opent veel deuren. Als mensen geen Nederlands verstaan bel ik met een collega die Arabisch spreekt, of Turks. Met Engels red ik mezelf wel. Daar-

mee kom ik een heel eind. Als ik merk dat iemand me probeert te ontlopen, kom ik ook wel eens op zaterdag aan de deur. Als hij dan nietsvermoedend opendoet, zeg ik lachend: “Hé! Dat had je niet gedacht!” Dat breekt het ijs. Mensen weten het toch te waarderen, dat je extra moeite voor hen doet.’

Het lukt niet altijd om in de huiskamer op de bank van iemand terecht te komen. Als iemand ondanks alle aandrang, en ondanks mogelijke ernstige consequenties zoals huisuitzetting, niet wil, gebeurt het niet. De methode richt zich niet op het zetten van de voet tussen de deur. Wel op volhouden. Want de ervaring leert dat vrijwel alle deuren opengaan als duidelijk wordt dat een professioneel echt belangstelling toont en bereid is om in iemand te investeren door meerdere keren terug te komen.

Eenmaal binnen neemt de bemoeibemiddelaar de tijd om iemand zijn verhaal te laten doen. Hij is een gast, hij luistert. Hij probeert te voorkomen dat mensen zich ongemakkelijk voelen. Vaak is de situatie dusdanig uit de hand gelopen dat men zich erg schaamt. Het eigen huis biedt dan enige veiligheid en de bemoeibemiddelaar moet dat koesteren.

Maar hij of zij komt niet voor niets op huisbezoek. De bemoeibemiddelaar wil juist in die persoonlijke sfeer treden omdat die omstandigheden hem veel kunnen leren over hoe de situatie er voorstaat. Op een spreekuur kunnen mensen veel verbloemen, thuis is dat moeilijker. Staan er pannen met schimmelculturen op het aanrecht?, ‘ontvangt’ de cliënt terwijl hij als een pasja op bed of bank ligt?, verstoren de kinderen het gesprek zonder dat zij gevoelig zijn voor verzoeken tot kalmte?, kijken echtgenoten met diepe minachting naar elkaar?, zegt de cliënt niet (meer) te drinken maar staat het balkon vol lege wijnflessen? Allemaal signalen die de huisbezoekende professional niet krijgt tijdens een formeel intakegesprek op kantoor maar die er bij een huisbezoek gratis bij geleverd worden, tenminste als hij er oog voor heeft en er de tijd voor neemt.

Voor corporatiemedewerker Jörn Kost is dat eerste huisbezoek essentieel voor alle volgende stappen. ‘Als ik binnen ben, kan ik meestal snel zien hoe het ervoor staat. Ik laat de sfeer van een huis ook altijd op me inwerken. Het klinkt misschien raar, maar daar ontwikkel je als je dit vaak doet vanzelf een gevoel voor. Je ziet ook snel in wat voor stemming iemand is. Of hij ‘wakker’ is of in een roes, of dat hij in een andere wereld leeft. Dat is het goede van huisbezoek. Ik was eens

bij een meneer thuis in Noord, je kon aan het huis zien dat hij bezig was met overleven, het was een zoi, heel ongeordend. Toen ik thuis met hem praatte was hij warrig en heel wantrouwend. Maar de week daarop kwam hij in een keurig pak aan de balie. Er was niets aan hem te merken.’

Ingeprogrammeerde alarmnummers

Een van de bezwaren die teamleiders en professionals opperen tegen huisbezoek is dat het gevaarlijk kan zijn. Ze voelen zich onveilig. Je weet niet wat je aantreft, wie de persoon is die opendoet en in wat voor toestand hij of zij verkeert. Die angst is zeker niet ongegrond. Agressie uit zich immers ook aan het loket en in de gespreksruimte van veel hulp- en dienstverleningsinstellingen. Als zich daar al geweld voordoet, is die kans aan de voordeur verre van denkbeeldig.

Daar moet je dus rekening mee houden. Veel instellingen die mensen eropuit sturen werken dan ook met veiligheidsvoorschriften, waar huisbezoekers strikt de hand aan moeten houden. Overigens is hun ervaring dat veel agressiviteit die op kantoren tot ontlasting komt, in de thuissituatie achterwege blijft. De thuisomstandigheden werken in dat opzicht kennelijk vaak ontwapenend.

Dat laat onverlet dat voorzorgmaatregelen onontbeerlijk zijn. Lia van Doorn somt er in haar studie over outreachende hulpverlening (verschijnt zomer 2004) een aantal op:

- Outreachende hulpverleners worden standaard uitgerust met een mobiele telefoon waar een alarmnummer in is geprogrammeerd;
- Bij elk eerste nieuwe klantencontact, en bij twijfel ook tijdens vervolcontacten, gaat de hulpverlener samen met een collega naar de klant toe. Eventueel kan de collega buiten wachten;
- Outreachende hulpverleners melden bij elk gepland huisbezoek van tevoren aan het secretariaat op kantoor op welk adres ze zijn en op welk tijdstip;
- Bij bedreiging of geweld wordt altijd aangifte gedaan bij de politie en eventuele schade wordt op de klant verhaald;
- Hulpverleners zwichten in géén geval voor instrumenteel geweld; Risicovolle situaties of agressie worden altijd direct bespreekbaar gemaakt met collega's en leidinggevenden. De communicatie daarover dient ook buiten werktijden te kunnen verlopen, bijvoorbeeld door het instellen van een telefooncirkel zodat collega's elkaar of hun leidinggevenden in geval van nood ook tijdens de avond- en weekenduren kunnen bellen.

STAP 2: De eerste vraag stellen

Er staat bij zo'n eerste contact veel op het spel. Mislukt het, dan kun je verdere interventie wel vergeten, dan gaat de deur echt in het slot en moet deze – als het om heel ernstige gevallen gaat – de volgende keer met een rechterlijk vonnis in de hand opengebroken worden. Maar ook als het om minder zware gevallen gaat, is dat eerste contact belangrijk. Als mensen het als onaangenaam ervaren, dan zullen ze die herinnering zeker meenemen in volgende contacten met de instelling. Het is daarom belangrijk tijdens het eerste gesprek echt contact met de cliënt en zijn/haar belevingswereld te maken. Wederzijds vertrouwen, respect en oprechtheid zijn wezenlijk.

De Amsterdamse 'Vliegende Hollanders' geven daar in hun methodisch stappenplan een aantal aanbevelingen voor: 'Ga in gesprek, pas je aan en leef je in. Kijk mensen aan; lichaamstaal zegt heel veel. Begin dus vooral niet met het "alvast invullen van formulieren, want dan is dat maar gedaan". De eerste vraag is altijd: "wat is er aan de hand?" Waarmee overigens de absolute kern van de bemoeibemiddeling is verwoord: met oprechte interesse aan mensen vragen wat er aan de hand is. Daar draait het om.'

In negen van de tien gevallen lopen mensen na deze vraag leeg en tekenen voor de professional de grote lijnen van het probleem zich af. Daarbij moet niet worden vergeten dat hij of zij meestal de eerste 'officiële persoon' is die deze vraag zo stelt en die mensen alle ruimte laat hun verhaal te doen.

Het stappenplan van De Vliegende Hollander: 'Vraag naar de belevingswereld, hoe het allemaal zover gekomen is, probeer "grip" op het verhaal van de cliënt te krijgen. Wees niet bang iets over jezelf te vertellen. Waarom zou oprechtheid van één kant moeten komen? Cliënten hebben over het algemeen uitstekende antennes voor hulpverleners die menen dat professionaliteit gelijk staat aan afstandelijkheid. Wie met mensen in complexe problemsituaties wil omgaan moet zich kunnen inleven én bloot geven.'

Geen oordeel vellen

De huisbezoekende professional tast in het begin vooral af: wat is de beste manier om met deze meneer of mevrouw om te gaan? Corporatiemedewerker Jörn Kost: 'Je gebruikt je intuïtie op een professionele manier. Dat betekent dat je, als je een kegel ruikt, iemand soms wel wijst

op zijn drankgebruik, maar soms ook niet, afhankelijk van je gevoel daarover. Je kunt heel subtiel laten merken dat je ziet dat iemand verslaafd is, bijvoorbeeld door terloops naar medicatie of methadon te vragen. Dan weet iemand dat je zijn situatie kent, maar niet per se veroordeelt.’

Niet meteen je eigen oordeel geven is een vorm van respect die vaak noodzakelijk is om goed contact met een klant te onderhouden. Voor Renate Befor van de Vrouwenopvang in Den Haag is dat cruciaal. Zij werkt met vrouwen in noodsituaties: ‘Als een vrouw bij ons komt heeft ze al veel meegemaakt. Voor haar is het een grote opluchting dat we haar laten vertellen. Dat is wat ze nodig heeft. Een oordeel heeft de omgeving al: je blijft niet bij een man die je slaat. Maar zij heeft dat nu juist wel een tijd gedaan. Het helpt ons niet om te benadrukken waar ze ‘gefaald’ zou hebben. Ze heeft al een oordeel over zichzelf en een laag zelfbeeld. Om iets te veranderen moeten we uitgaan van haar kracht. Dat betekent niet dat ik het eens ben met alle beslissingen die ze neemt. Maar de vrouw zelf beslist hoe zij haar leven leidt. Mijn oordeel mag niet in de weg staan bij de hulpverlening.’

Aftasten zonder te oordelen is sowieso een voorwaarde om in contact te treden met mensen die niet in de Nederlandse cultuur zijn opgevoed. De hulp- of dienstverlener betreedt dan letterlijk een andere wereld, met andere normen en gewoonten. De principes van de Nederlandse verzorgingsstaat, met haar zorgverplichtingen ten opzichte van de burgers, zijn voor hen verre van zelfsprekend. Voor hen tellen allereerst hun familie en vrienden. Daar vertrouwen ze op en die moeten in hen vertrouwen. Het is geen uitzondering dat mensen van niet-Nederlandse afkomst diep in de problematische schulden raken omdat ze vanzelfsprekend de (financiële) zorg voor een groot deel van hun familie op zich genomen hebben. De hulpverlener moet er in zo’n situatie voor waken de maandelijkse storting naar ‘het thuisfront’ als onmiddellijke bezuinigingspost te beschouwen.

Contact leggen wordt in deze omstandigheden, die zich steeds vaker voordoen, een vak apart. Wat doe je met een familienetwerk als een deel van dat netwerk in Toronto woont en een ander deel in Anatolië? Hoe leg je langdurig contact met iemand die geen taal spreekt die je zelf machtig bent? Voor een deel zal dit probleem verholpen worden doordat er steeds meer hulpverleners komen die andere moedertalen en culturen hebben dan de Nederlandse. Voor een ander deel zal het moeten

komen van het inlevingsvermogen, de inventiviteit en creativiteit van de betrokken hulpverleners; misschien spreekt iemand in het koffiehuis om de hoek wel dat zeldzame Turkse dialect?

Het belang van een actieve benadering van mensen uit deze groepen die op enigerlei wijze in de problemen komen, is evident. Hoe groot die problemen ook zijn, de eerste reflex zal altijd zijn om zich in eigen kring te verschansen. Als dat geen soelaas biedt, zullen ze niet snel naar hen vreemde instanties stappen. Die moeten dus niet aarzelen om meer naar hen toe te komen. Goed luisteren en gezamenlijk zoeken naar oplossingen is ook een vorm van integratie.

STAP 3: Vlottrekken

‘Wat kan ik voor u doen?’ is de tweede belangrijke vraag, die een huisbezoekende professional stelt. Niet om kritiekloos het idee van de klant te volgen, maar om samen met hem of haar een plan van aanpak te maken voor een nieuw begin. ‘Je wilt graag dat er iets, hoe klein ook, is veranderd als je weggaat na dat eerste bezoek. Al heb je maar een lichtpeertje vervangen, er moet weer een sprankje hoop zijn,’ zegt een Vliegende Hollander.

Let wel, het gaat in deze methodische beschrijving vooral om crisissituaties, waarbij de interventie zich erop richt om van een uitzichtloze rampsituatie te komen tot een situatie met enig toekomstperspectief. Juist in crisissituaties is het noodzakelijk goed de tijd te nemen voor een probleemanalyse, om te voorkomen dat slechts de gevolgen worden aangepakt en aan oorzaken niets wordt gedaan. Intensieve schuldhulpverlening bieden aan iemand die weigert iets aan zijn verslaving te doen – of de verslaving stelselmatig ontkent – is water naar de zee dragen. Terwijl inkomstenbeheer, betaling van vaste lasten en het ter beschikking stellen van wekelijks leefgeld, hier veel effectiever zijn. In geval van materiële problemen is het altijd zinvol om te bekijken of er geld ‘verscholen’ zit; huursubsidie, plusvoorziening, achterstallige uitkering of andere inkomensondersteunende voorzieningen uit bijvoorbeeld een woonlastenfonds.

De kunst waar de hulp- of dienstverlener voor staat is om de kluwen te ontwarren. Een probleem staat vrijwel nooit op zich, een crisis heeft nooit maar één oorzaak. Financiële problemen zijn nooit ‘vanzelf’ ontstaan. Is er sprake van een verslaving? Dan moet je ook dat laten aanpakken. Psychische problemen? Fysiek? Met de persoonlijkheid? Lukt het niet goed grip op de opvoeding van de kinderen te krijgen? Heeft je

cliënt wel geleerd zelfstandig een huishouden te voeren? Zijn er relatieproblemen? Wordt iemand bestolen of afgeperst waardoor financiële problemen ontstaan? Is je cliënt langdurig werkloos of arbeidsongeschikt en zou hij/zij misschien best weer wat kunnen doen? Is er sprake van vereenzaming? Allemaal op zichzelf staande problemen die elkaar raken en beïnvloeden en waarvoor de ‘dienstverlener aan huis’ oog en oor zal moeten hebben.

Vaak hoeft hij niet helemaal bij nul te beginnen. De meeste mensen hebben al eerder met hulp- en/of dienstverlening te maken gehad. Daar hebben ze niet altijd even goede herinneringen aan, maar meestal geven ze wel toestemming om informatie bij die andere hulpverleners te vragen. Daarmee wordt het beeld scherper; sterker, zo ontstaan er openingen om weer beweging tot stand te brengen.

Petra Bakker van De Vliegende Hollander volgt een bijzondere methode om de kluwen te ontwarren en een plan van aanpak te maken. Zij tekent, met medewerking van de klant, op een velletje papier een soort netwerkkaart van de klant. Petra Bakker: ‘Het ziet er heel simpel uit, een kladje met de klant in het midden en allemaal rondjes eromheen, vrienden en verhuurder, familie en andere schuldeisers. Zo ontstaat er iets overzichtelijks, voor de klant en voor mij. Vaak heeft iemand zoveel verschillende problemen, dat ze geen idee hebben waar te beginnen en alles uit hun handen laten glijden. Door een overzicht te maken van de verschillende problemen, maar ook van de mensen die hen daarbij kunnen helpen, help je die brij aan zorgen te ontwarren. Daarna ga je samen prioriteiten stellen.’

Zoek de winst voor alle partijen

Een huisbezoekende professional is geen verlengstuk van zijn klant. Zijn rol is om een vastgelopen situatie vlot te trekken. De klant is een van de partijen daarin. Daarom is het belangrijk dat de dienstverlener zich zo profileert dat hij naast zijn klant en ‘tussen de partijen kan blijven staan’. Hij is, inderdaad, een ‘bemoeibemiddelaar’. Zo kan hij verbindingen leggen die eerder verbroken of verstoord zijn en zoeken naar een gemeenschappelijk belang..

Voorkomt hij bijvoorbeeld een ontruiming, zoals Vliegende Hollanders in Amsterdam doen, dan voorkomt hij ook dat de persoon-in-kwestie zijn woning, zijn sociaal netwerk en resterende zelfrespect verliest. Maar ook de corporatie profiteert daarvan: die zal alsnog (een deel van) de achterstallige huur ontvangen, terwijl een ontruiming het so-

ciale gezicht van corporaties niet ten goede komt. De maatschappij krijgt bovendien niet te maken met een nieuwe dak- en/of thuisloze, met alle maatschappelijke overlast, schade en kosten van dien. En de reguliere hulp- en dienstverlening raakt niet ineens het zicht op iemand kwijt, zodat ze niet op een veel later tijdstip weer helemaal opnieuw moet beginnen.

Het is vaak moeilijk om andere partijen mee te laten werken; er zijn wachtlijsten, mensen zijn moeilijk bereikbaar. Niet zelden willen anderen niet meewerken, omdat ze zelf met de persoon zijn vastgelopen. Soms kunnen ze niets doen, omdat ze geen tijd hebben of ‘andere prioriteiten’ moeten stellen. Onze bureaucratische structuren zijn meestal niet ingericht op snel handelen. Toch is het juist de kwaliteit van de bemoeibemiddelaar dat hij hier – even voorkomend als doortastend – doorheen weet te breken. Hij kent zijn mensen, de mensen kennen hem. Hij weet wanneer hij moet pushen, en wanneer hij moet dimmen. Hij weet ook bij wie hij moet zijn.

Jörn Kost van de Algemene Woningbouwvereniging zegt bijvoorbeeld dat niet alle schuldhulpverleners bij hem hetzelfde gedaan krijgen. ‘Ik weet inmiddels met wie ik wat voor soort afspraken kan maken. Een schuldhulpverlener belt of we de ontruiming niet kunnen terugdraaien. Ik vraag: ‘Wat heb je voor me?’ Dan blijkt er nog ergens in de familie een potje te zijn, of het vakantiegeld komt bijna binnen. Dan ga ik daarop in. Ook als ik niet het hele bedrag krijg. Het scheelt eerlijk gezegd ook wel welke hulpverlener ik aan de lijn heb. Mensen van wie ik weet dat ze een effectieve aanpak hebben met hun klanten, zal ik eerder het voordeel van de twijfel geven.’

Petra Bakker zet om werkers uit de reguliere hulpverlening over de streep te trekken zelf vaak de eerste stap. ‘Als een maatschappelijk werkster zegt dat ze deze week geen tijd heeft, dan is dat zo. Dat moet ik respecteren. En toch moet ik, als ik iets van haar gedaan wil krijgen, onderhandelen over haar tijd. Soms stel ik voor dat ik zelf iets doe van wat eigenlijk haar taak is. Soms vraag ik of ze dan de maandag daarop als eerste deze man of vrouw wil helpen. Ik respecteer haar grenzen en ga er toch aan morrelen. Ik denk mee over mogelijke oplossingen voor haar probleem. Net als ik dat voor klanten doe.’

STAP 4: De vaart erin houden

Een bemoeibemiddelaar is weliswaar van veel markten thuis, maar dat is ook precies zijn beperking. Hij is nergens in gespecialiseerd. Daarom

is zijn werk er voortdurend op gericht om specialisten hun verantwoordelijkheden te laten nemen.

Een bemoeibemiddelaar stelt geen diagnoses, dat is zijn vak niet. Maar hij signaleert wel en hij houdt de regie. Hij zoekt actief en direct contact met RIAGG, schuldhulpverlening, opvoedingsondersteuning, gespecialiseerde thuiszorg, SPD, verslavingszorg of wat dan ook. Dat doet hij niet door tegen zijn cliënt te zeggen dat het misschien een goed idee is als hij contact zou zoeken met... Nee, dat is een gepasseerd station. Hij belt zelf op, overlegt, maakt een afspraak en gaat de eerste keer met de cliënt mee. Hij houdt de regie in handen om er zeker van te zijn dat er wat gebeurt, dat er tenminste een gesprek ontstaat en dat de betreffende hulpverlener je cliënt serieus neemt. Een bemoeibemiddelaar is per definitie een soort casemanager, zij het een die er wel bovenop zit.

Hij blijft – zeker in de beginperiode van een crisissituatie – bij de les. Tussen alle specialisten die, veelal op zijn initiatief, met de klant te maken krijgen is de bemoeibemiddelaar immers de generalist. Hij overziet de hele zaak en kan, samen met de klant, inschatten of iets wel of niet bijdraagt tot een stabielere situatie. Als casemanager moet de bemoeibemiddelaar er dus voor zorgen dat hij goed op de hoogte blijft van alle facetten van de problematiek van de klant. En veel contacten onderhouden met alle betrokkenen. Telefoneren, overleggen, meegaan, doorduwen, afstemmen en coördineren. Simpel gezegd: de vaart erin houden. Maar ook zorgen dat alle aandacht die er plotseling voor de cliënt is hem niet ondersneeuwt of afschrikt. Hulp organiseren, verantwoorden, afstemmen, doseren en dit blijven doen.

Zo'n aanpak verdraagt geen slordigheden of laksheid. Petra Bakker: 'Wat je belooft moet je doen, en als het niet lukt, moet je persoonlijk even melden dat het nog niet gelukt is. Je moet attent zijn, complimentjes uitdelen als het lukt, nog eens terugbellen naar een specialist om te melden dat je het zeer gewaardeerd hebt. Dat soort dingen. Terugrapporteren is daarbij ook cruciaal. Als iemand tijdelijk iets heeft bijgedragen om een crisis op te lossen, dan heeft hij na verloop van tijd recht om te horen hoe het is afgelopen. Dan gaat het niet om rapporten, maar even een persoonlijk contact.'

STAP 5: Blijven volgen

Bemoeibemiddeling in crisistijd vraagt een bepaald soort oplossingen. In korte tijd en in hoog tempo wordt een negatieve situatie waaruit de beweging was verdwenen, in beweging gebracht. Er wordt aan de bel

getrokken, hulptroepen en hulpbronnen gemobiliseerd, waardoor er perspectief gloort van een oplossing, een (iets) geregelder leven.

De bemoeibemiddelaar kan zich langzaam terugtrekken; als het goed gaat hoeft hij er niet meer bovenop te zitten. Maar hij is voor de cliënt wel een vertrouwd persoon. Dat vertrouwen schept een verplichting, zo'n band kan niet abrupt verbroken worden. Daarom neemt hij langzaam afstand en stelt de klant gerust door te zeggen dat hij in geval van nood altijd gebeld kan worden. Hij spreekt met de betrokken sleutelfiguren en instellingen af om hem te waarschuwen als ze merken dat het weer de verkeerde kant opgaat. En hij controleert zelf hoe de zaken zich ontwikkelen door bijvoorbeeld na een paar maanden zelf contact op te nemen om te horen hoe het gaat. En dat geldt niet alleen voor de klant, maar ook voor de betrokken hulp- en dienstverleners, ook bij hen gaat het om vertrouwen, ook zij stellen zo'n zorgvuldige afhandeling zeer op prijs. En misschien heeft de bemiddelaar ze voor een volgende klant weer nodig.

Team als basis

Een sociaal vak professioneel uitoefenen, midden in de leefwereld van mensen, lijkt bepaald niet eenvoudig. Toch zijn er veel mensen die het werk doen, en niets anders zouden willen. Het zijn vaak een bepaald soort mensen, aanpakkers, types die eigenlijk niet stil kunnen zitten, die een carrière als spreekuurhulpverlener vermoedelijk ook niet lang vol houden. Ze hebben vrijheid nodig, bewegingsruimte.

Juist die bijzondere vorm van 'professionele individualiteit' maakt het belangrijk dat bemoeibemiddelaars niet in hun uppie gaan 'zwemmen', maar een plek krijgen in een bij voorkeur klein en overzichtelijk team. Omdat iemand voor dit werk een grote professionele vrijheid nodig heeft, moet hij of zij bereid zijn om naar zijn collega's een open, in zeker opzicht zelfs kwetsbare houding te ontwikkelen. Juist omdat het bij bemoeibemiddeling heel vaak gaat om het stellen en overschrijden van persoonlijke en professionele grenzen moet er een open teamcultuur zijn waarin deze dilemma's ter sprake komen en waar professionals zich voor hun stappen kunnen verantwoorden zonder voortdurend het gevoel te hebben dat ze zich moeten verdedigen.

Bij De Vliegende Hollander hebben ze daar goede ervaring mee, zegt teamleider Petra Bakker: 'Wij moeten op elkaar kunnen vertrouwen. Je kunt net van een klant komen en meteen bij iemand binnenlopen om je hart uit te storten. De deuren staan hier altijd open. We letten goed op

Gevraagd: bemoeiprofessionals

Als een team of organisatie besluit meer outreachend of bemoeibemiddelend te gaan werken, naar wat voor medewerkers moeten ze dan zoeken? Wij hebben aan verschillende mensen uit de praktijk de vraag voorgelegd: wat moet je aan kennis en vaardigheden hebben voor outreachend werk in de sfeer van bijvoorbeeld maatschappelijke dienstverlening, schuldhulpverlening, jeugdzorg, corporaties?

Een greep uit de antwoorden. Schrik niet!

Hij of zij moet:

- communicatieve vaardigheden hebben om snel en overtuigend contact te leggen met vaak ‘lastige’ klanten (anders hadden ze geen hulp nodig) en ook met andere ‘lastige’ hulpverleners, deurwaarders en instanties;
- scherp analysevermogen bezitten, om snel te kunnen beoordelen wat voor soort professionele hulp iemand nodig heeft, dat veronderstelt bijvoorbeeld kennis van verslavingen en psychische stoornissen;
- op de hoogte zijn van sociaal-juridische regelgeving op het gebied van uitkeringen, schulden, huursubsidie en vreemdelingenzaken;
- fingerspitzengefühl hebben en toch het vermogen om stevig te kunnen drammen
- creatief zijn, oplossingen verzinnen die iemand anders nog niet heeft bedacht
- gericht zijn op samenwerking met collega’s in de reguliere hulpverlening; een gedegen kennis van de sociale kaart van de regio is daarbij onontbeerlijk;
- goed zelfstandig kunnen werken omdat hij veel moet improviseren en op zijn intuïties af moet gaan, maar ook bereid zijn om zich in zijn team te verantwoorden en zijn aanpak ter discussie te stellen
- bevlogen zijn, niet bang zijn om grenzen te overschrijden (of op zijn minst erop te balanceren) omdat hij/zij een werkgebied betreedt waar anderen zich niet wagen of niet mogen komen.
- kunnen relativeren omdat het werk onvermijdelijk stress met zich meebrengt;
- beschikken over een gezonde portie humor;
- niet bang zijn om iets van zichzelf te laten zien.

Dat is niet gering. Gelukkig zeggen al onze informanten erbij dat je niet over alle profielkenmerken hoeft te beschikken. Wie er aan wil beginnen kan zich troosten met de gedachte dat alle mensen die dit werk doen ons zonder uitzondering vertelden dat ‘dit het leukste werk was wat ze ooit gedaan hadden’.

elkaar. Als iemand te veel werk heeft proberen we dat onderling een tijdje te verdelen. We weten ook waar onze zwakke punten liggen. Ik ben vanuit mijn achtergrond als maatschappelijk werker soms te snel geneigd om in het procesmatige werken te vervallen. Dan wil ik te veel overnemen. “Als niemand het doet, doe ik het wel.” Maar wij moeten juist snel kunnen schakelen en doorverwijzen en overdragen. In het team wijzen we elkaar daarop. We weten wat de valkuilen zijn. We zijn zo eerlijk en open mogelijk. Je moet je niet willen inhouden. In dit werk zit zoveel stress, je hebt voortdurend te maken met crisissen, dan kun je je niet permitteren om een ergernis te blijven verbijten.’

Bemoeien in tijden van vrede

De stappen in dit hoofdstuk beschreven zijn sterk geënt op crisissituaties. Er dreigt een ontruiming, er zijn grote problemen, en de hulpverlener meldt zich aan de deur om te kijken of de situatie nog vlot te trekken is.

Maar het bemoeien, of neutraler uitgedrukt het interesse tonen, of het gezicht laten zien, gebeurt lang niet altijd in dramatische situaties. Het kan heel goed zijn dat in het kader van een preventieproject besloten wordt om bij mensen boven de 65 in een buurt ten minste één keer per jaar op bezoek te gaan. Om te kijken of het gaat, om mensen op mogelijkheden te wijzen, en ook wel om een oogje in het zeil te houden. Zo’n contact verloopt natuurlijk anders, is vriendelijker, vrijblijvender en staat dus niet onder druk van de crisis.

Maar dat betekent niet dat zo’n gesprek neerkomt op een beetje gezellig keuvelen. Het gaat ook hier om vertrouwen wekken, om de tijd nemen om verhalen aan te horen, en om je ogen, oren en neus de kost te geven.

Ook in deze vrijblijvende situatie gaat het om het bieden van helderheid en duidelijkheid. Verwachtingen zijn snel gewekt, en voor je het weet zaai je teleurstelling: weer iemand die niets gedaan heeft. Maak duidelijk wat je kan, en wat je niet kan. Vraag of je opmerkingen mag doorgeven aan andere instanties, en of er bezwaar tegen bestaat als deze daarover contact opnemen. Informeer later ook of dat gebeurd is.

Wie – bijvoorbeeld bij ouderen, of in een problematische buurt – op huisbezoek gaat ‘in tijden van vrede’ moet weten wat hij allemaal tegen kan komen. Hij komt van alles aan de weet, soms zelfs problemen met betrekking tot schulden die tot een vervolgactie zouden moeten leiden. En dat moet dan ook kunnen. Dus wie ergens een buurt intrekt, doet er

goed aan om van tevoren met verantwoordelijke instanties om tafel te gaan zitten met de vraag of zij daadwerkelijk wat kunnen doen als je op hun terreinen op problemen stuit. Maak eventueel een tweede afspraak, waarbij je een specialist meeneemt, zodat je kunt voortborduren op de vertrouwelijkheid.

Rapporteer ook altijd terug over wat je hebt gevonden. Bij voorkeur in een overzichtelijk gebied van een straat, zodat mensen het gevoel hebben dat dingen die zij gezegd hebben, gedeeld worden door anderen. Dat kan helpen om bruggen te slaan.

Kortom, bemoeien hoeft niet alleen functioneel te zijn in crisissituaties, het werkt ook in tijden van vrede, maar dan is het meer een vorm van belangstelling tonen. Het geeft instellingen ook een gezicht, het laat zien dat ze in de dagelijkse leefwereld van burgers een rol willen spelen. En dat hoeft niet huis aan huis, je kunt ook specifieke groepen selecteren, bij iemand in de straat spreekuur houden en anderen uitnodigen, een huiskamerproject opzetten in een sociaal zwakke buurt, het kan ook in de vorm van buurtschouw, of door het organiseren van een wandeling door de buurt met een tuindeskundige die alles over tuinen en de aardigste beplanting kan vertellen. Wie regelmatig in contact wil treden, moet uitermate creatief zijn.

Het lijkt allemaal onbeduidend, maar het gaat er om dat professionals laten zien dat ze naar buiten trekken, belangstelling tonen, dat ze er zijn op die plaatsen waar levens van mensen zich afspelen. Daar is de informatie te halen, daar leven de verhalen. Daar is de leefwereld en die zal het kantoor nooit bereiken.

I N T E R M E Z Z O

Er zijn als kunde

Presentiebenadering biedt bemoeiprofessionals handvat

Contact maken en houden met mensen die het contact met hulpverleners niet (meer) zoeken is zwaar werk. Het vraagt geduld en toewijding. Zeker bij mensen die langdurige begeleiding nodig hebben is dat soms moeilijk vol te houden. Een inspiratiebron zou de presentiebenadering kunnen zijn die door Andries Baart en Doortje Kal is beschreven. Hoe belangrijk zelfreflectie en intervisie daarbij zijn, leert de ervaring van voormalig kerk&buurtwerkster Ellen Kok.

Vroegtijdig inzetten van professionals kan crises voorkomen. Bemoeien als preventieve maatregel gebeurt al op veel plaatsen. Er zijn bijvoorbeeld in meerdere plaatsen in het land teams met mobiele sociaal-psychiatrische verpleegkundigen die op huisbezoek gaan als er meldingen binnenkomen. Maar er is meer mogelijk: je kunt mensen ‘zonder directe hulpvraag’ ook bereiken door dicht bij ze in de buurt te gaan zitten met de deur open. Dat was de essentie van het huiskamerproject waar kerk&buurtwerkster Ellen Kok werkte.

‘Wij waren er voor mensen die eenzaam waren en niet in staat daar zelf iets aan te doen,’ vertelt Ellen Kok. ‘Het waren mensen die af en toe en beetje extra steun nodig hadden om het leven door te komen. Mensen die moeite hadden om voor zichzelf op te komen, van wie de sociale vaardigheden minder goed ontwikkeld waren. Die zich niet wilden laten opnemen, in veel gevallen was daar ook geen reden toe, maar ook niet echt zelf hun leven konden organiseren. Die nachten wakker konden liggen als ze een boete voor bibliotheekboeken hadden gekregen. Het huiskamerproject was bijvoorbeeld goed voor een dertiger uit de buurt, die af en toe in een psychose raakte. Maar dat gebeurde alleen als hij te lang eenzaam was. Doordat de huiskamer bestond, was hij niet te lang alleen.’

Ellen Kok werkte twee jaar in de Huiskamer in de Amsterdamse Westerparkbuurt. Zij vond het lastig werk. Wie haar *Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster* leest, kan begrijpen hoe dat kwam. Een citaat:

‘De Huiskamer is een plaats om te rusten, om helemaal niets te moeten. Daarom staat de kachel altijd hoog en zitten bezoekers onderuitgezakt in de stoel voor de twaalfde keer hun verhaal te vertellen. Ik probeer te luisteren en mis een richting. Ik probeer geen richting aan te geven, alleen kleine zetjes te geven, kleiner nog, zetjes om de wens tot het zoeken naar een richting aan te wakkeren.’

De ambitie van het zijn

Verandering is eigen aan hulpverleners. Het is een bijna vanzelfsprekende ambitie, die past bij het vak. Maar voor bepaalde mensen is verandering niet het eerste dat telt. Zij zien hun leven niet in de eerste plaats als een proces van steeds nieuwe stappen. Zij zoeken geen ambitieuze hulpverleners die van alles willen.

Het pastoraat is een werksoort in de relatieve marge van de sociale sector die altijd oog heeft gehouden voor deze mensen. Het is een werksoort waarin het huisbezoek eigenlijk nooit verdwenen is. De onderzoeker Andries Baart heeft de afgelopen jaren studie gemaakt van wat nu het wezen van dit soort werk is, dat hij de presentiemethode heeft genoemd. Baart deed onderzoek naar het werk van ervaren buurtpastors en schreef er een lijvig boek over: *Een theorie van de presentie*. Hij concludeert daarin dat de kern van dit type sociaal werk ligt in iets wat simpel klinkt, maar het volgens Baart niet is: er zijn.

De reguliere hulpverlening is, volgens Baart en Doortje Kal, die de methode in een aantal artikelen heeft gepopulariseerd, veel te veel gericht op verandering. Een mens wordt niet meer als geheel gezien, maar alleen het probleem van een mens wordt bekeken. Om ‘iets te kunnen doen’ moet een complexe mens worden teruggebracht tot één of meer problemen. Want dan kan er een behandelplan geschreven worden of een activeringstraject gestart. Dat is de dominante aanpak, maar niet de enige. ‘De presentietheorie rechtvaardigt en fundeert het handelen dat niet op interventie is gericht,’ schrijft Kal. ‘Er zijn’ biedt troost, een aanknopingspunt om door te leven.

De praktijk leerde Baart en Kal dat zowel klanten als werkers baat kunnen hebben bij de presentiebenadering. Kal citeert Andries Baart in een van haar artikelen: ‘Hulpverleners zijn erbij gebaat de ‘langzame methode’ te gebruiken, ook al, omdat de snelle zakelijke methode uiteindelijk voor de meeste klanten niet echt functioneel is. Er wordt veel tijd gestoken in mensen maar die hebben vaak niet het idee dat ze daarmee geholpen zijn omdat er naar hen niet echt geluisterd wordt.’ Om-

dat veel bemoeiprofessionals stuiten op klanten die deze klacht over hun hulpverleningscontacten uit het verleden uitspreken, en hun stappen overeenkomsten vertonen met de aanpak van de presentiebenadering is een klein uitstapje in de context van dit boek gerechtvaardigd.

Het belang van een kopje koffie

Het boek van Andries Baart telt vele honderden pagina's en gebruikt verheven woorden als zuivering, ontvankelijkheid en toewijding. Het is een pastorale taal die niet alle hulpverleners meteen aanspreken. Doortje Kal zegt echter hetzelfde in een veel toegankelijker taal: 'Het is belangrijk om soms een kopje koffie te drinken met iemand en dan niet meteen te denken dat je eigenlijk iets aan haar problemen zou moeten doen. Dat hebben al dertig anderen geprobeerd. Waar de waarde van de presentie in ligt is dat het waardigheid geeft aan mensen die dat vaak voor zichzelf niet voelen. Doordat jij bij iemand komt kan diegene zijn zelfrespect terugkrijgen. Er zijn is genoeg. Dat betekent dat het leven dragelijk kan zijn voor mensen. Dat maakt wel degelijk verschil.'

Kal vervolgt: 'Het is heel belangrijk dat Baart dat verwoord heeft. Dat hij een taal zoekt voor wat moeilijk benoembaar is, omdat het niet meteen productief is, of niet meteen naar oplossingen zoekt. We denken veel te snel dat we iets moeten doen. Vaak kan dat niet. We moeten tijd nemen om stil te staan bij verdriet. Om soms te accepteren dat het lijden groot is, en dat we machteloos zijn. Maar dat het wel uitmaakt dát we er zijn.'

Onderzoek de buurt

De presentiebenadering begint met wat Baart *exposure* noemt, jezelf 'blijven' aan de buurt, of aan je klanten. Contact maken met je werkomgeving, je de taal van de buurt of klanten eigen maken. Doortje Kal: 'Misschien dat de gemiddelde buurtwerker wel weet wat er leeft in zijn buurt, maar iemand die net een opleiding achter de rug heeft, die zo vanachter de boeken vandaan komt, kan deze benadering goed gebruiken.'

Daarbij heeft iemand dan wel begeleiding nodig. Je leert op een opleiding pastoraal werker wel hoe je naast een ziekbed kunt wachten tot iemand wat wil zeggen, maar 'klanten werven' en hoe je met die mensen om kunt gaan, dat is iets wat tot dusver nog geen opleiding biedt. Ellen Kok: 'Ik kreeg als kersvers pastoraal werker wel de opdracht om *exposure* te doen, maar het lastige was dat ik geen idee had hoe en hoe-

lang. Ik ging drie dagen, naar de apotheek, naar de speeltuin, naar het parkje, naar de bibliotheek, en naar het buurthuis. Ik had het gevoel dat ik niets deed. Nu weet ik dat je voor exposure best een maand de tijd mag nemen. Maar ik dacht dat het zo wel mooi was, ik wilde aan het werk. Tegenwoordig gebeurt dat, mede door het werk van Andries Baart veel serieuzer. Dat is geweldig, zijn kruistocht tegen de calvinistische neiging tot handelen. Ik had daarover graag iets meer geweten voordat ik de buurt inging. Uitleg over de zin van al die dingen die onbelangrijk lijken. Na een halve dag in het buurthuis had ik het idee dat iedereen daar dacht dat ik gek was. Omdat ik daar zomaar zat.’

Opschorten

Een eerste contact met de buurt of klanten kenmerkt zich door het opschorten van een oordeel. Eerst zitten, luisteren, en wat iemand zegt goed op je in laten werken. Daarvoor is het nodig niet meteen te interpreteren. Doortje Kal: ‘Je moet proberen je open te stellen voor de mens die tegenover je zit. Laat je niet meteen meeslepen door afkeer, medelijden, vermijd het toepassen van theorieën. Dat is een kunst apart. Om je echt te kunnen openstellen is het nodig dat je je eigen normen en waarden onderzoekt. Met een supervisor erbij en liefst ook met een dagboek. Je moet jezelf ondervragen over je eigen motieven. Je denkt na over je klanten en over de buurt waarin je werkt met als doel die in hun eigen taal tot spreken te laten komen. Het is belangrijk je eigen gedachten, voorkeuren en beperkingen te leren kennen om anderen de ruimte te geven. Het betekent niet dat je zelf niemand mag zijn, je bent niet ondergeschikt, maar je moet leren omgaan met je eigen beperkingen en hebbelikheden. Je moet leren je eigen grenzen te kennen, en aan te geven.’

Onderzoek jezelf

Het zelfonderzoek is onmisbaar. Om er goed te kunnen zijn moet je weten waar je sterke kanten liggen en je zwakke. Waar je op weerstand stuit, waar je tegen kunt en waar je niet tegen kunt. Ellen Kok zegt: ‘Het is zo simpel: om er te kunnen zijn moet je er van jezelf ook mogen zijn. Maar als je met mensen werkt die allerlei problemen hebben dan lijkt het zo belachelijk om met jezelf bezig te zijn, jouw twijfels zijn zo klein in vergelijking met hun problemen.’

Toch moet een hulpverleners het doen in dit soort werk, niet om te blijven navelstaren, maar om beter zijn werk te kunnen doen en ook uit zelfbehoud, om *burn out* te voorkomen.

Doortje Kal schrijft: ‘Het zelfonderzoek is niet een doel in zichzelf: de bevochten openheid maakt dat er ruimte ontstaat voor ‘het andere leven’. Heel het proces waarin de wil tot verklaren, oordelen en handelen wordt opgeschort, maakt de weg vrij voor het ontstaan van concrete, verantwoordelijkheid nemende betrokkenheid bij wat zich aanbiedt en wat vraagt om compassie, inzet, respect en zorg.’

Ze voegt daaraan toe: ‘Er zijn betekent niet dat je moet blijven hangen naast iemand op de bank en eindeloos koffieleuten, maar dat je als hulpverlener accepteert dat het een deel van je werk is om juist dit soort dingen te doen, dat is goed als dat erkend wordt. Dat geeft je meer vrijheid om dit soort werk te doen.’

Steun van het team

Doortje Kal: ‘Maar niet alleen het zelfonderzoek is belangrijk. Je moet ook een team hebben waardoor je je gesteund weet. Waarin ruimte is voor je twijfels, je onzekerheden, je woede.’ Ellen Kok durfde dat uiteindelijk niet aan. ‘Ik durfde mijn eigen onzekerheid niet te laten zien. Het leek of er geen ruimte voor was. Ik durfde wel te vragen hoe ik moest omgaan met die en die vrijwilliger, maar niet wat ik met mijn eigen tekort en machteloosheid moest. Je moet een team hebben dat dat zelf heeft meegemaakt. Dat je ook theorie kan aanreiken, zoals die van Baart of Doortje Kal, daar heb je ook veel aan om de lijn van je werk vast te houden. Om te weten waarom je iets doet. Waarom je het op die manier kunt doen. Een team en supervisor heb je nodig voor bijsturing en de erkenning dat het werk zo in elkaar zit. Dat collega’s met soortgelijke problemen worstelen en dat het praten erover een groter doel dient dan je eigen onrust bestrijden.’

In reactie op het *Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster* van Ellen Kok, schrijven onder meer Andries Baart en Doortje Kal: ‘Als je op deze nabije manier met mensen werkt, word je aldoor geconfronteerd met jezelf, met hoe je in elkaar zit, wat je belangrijk vindt, waar je kwetsbaar bent, wat je normen en waarden zijn. Zo raak je ook, en misschien wel in de eerste plaats, in gevecht met jezelf. Als je die slag niet levert, dan gaat het verkeerd. (...) Daarbij is tevens van belang dat je goed onderscheid blijft maken tussen privaat en publiek domein: wat je voor jezelf mag houden, dat wat je voor jezelf bent en vindt en dat wat je voor je ‘publiek’ moet doen, zijn en vinden. Dat kun je pas goed als je zelf weet wie je bent en wil zijn als persoon en als professional.’

Doortje Kal voegt daaraan toe: ‘De presentiebenadering waardeert

de toewijding aan iemand als werk. Dat is heel bevrijdend. En het geeft je ook tekst om dat te verdedigen naar je baas. Misschien wordt iemand daar wel meer mens van dan van die prachtige methoden die helaas niet bij iemand of zijn situatie aansluiten.’

Verder lezen:

Andries Baart: *Een theorie van de presentie*, Utrecht (Lemma) 2001 (2^e druk).

Doortje Kal: *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*, Amsterdam (Boom) 2001.

Doortje Kal: *Radicale aansluiting. Over de presentiebenadering en de geestelijke gezondheidszorg*, Den Bosch (Actioma) 2002.

Ellen Kok, e.a.: *Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster*, Utrecht (Lemma) 2002.

D E E L I I I

Legitimatie & organisatie

*‘Er kan dus veel meer dan veelal wordt aangenomen.
Bescherming van de privacy van mensen blijkt vooral een
blokkade te zijn die hulp- en dienstverleners voor zichzelf
opwerpen, en die – hoewel dat vaak verondersteld
wordt – niet wordt ondersteund door de
letterlijke tekst van de wet.’*

5. Mag het eigenlijk wel?

Bemoeibemiddelen en outreachend werken is balanceren op grenzen. De mensen die dit werk doen spreken over Fingerspitzengefühl, over ruimte maken voor professionele intuïtie over handelen in de context. Dat klinkt enerverend, maar het zijn wel allemaal vaardigheden die sterk gebonden zijn aan de persoon van de professional. Wie bepaalt of hij niet te ver gaat? Waar liggen de grenzen voor mensen wiens werk het is om die te overschrijden? Hoever mag het bemoeien gaan? Hoe staat het met wetten en beroepsregels en hoe bewaakt een werker zijn eigen grenzen?

Bemoeien spreekt in onze moderne samenleving bepaald niet voor zich. Integendeel, het is een bezigheid waar mensen spontaan een afkeer van hebben, zowel om het te doen, als om het te ondergaan. Daarom vermijden we over het algemeen situaties waarin we ons met elkaar moeten bemoeien. En als het onafwendbaar of onvermijdelijk is, roept het snel agressie op, eenvoudigweg omdat we eigenlijk geen normale bemoeiomgangsvormen meer kennen.

Bemoeien staat qua beleving haaks op ons in wet en maatschappij verankerde ‘recht op privacy en zelfbeschikking’. Dat een buurvrouw nog eens naar je wel en wee vraagt, of zich een kritische opmerking veroorlooft vinden we nog net acceptabel (hoewel het aantal burenrudies nog steeds toeneemt...), maar dat professionals of mensen van een overheidsinstelling ongevraagd hun neus in andermans zaken steken, is iets waarvoor een doorsnee Nederlander zich zeer huiverig toont.

Dat verandert overigens wel als mensen beseffen dat de kwestie urgent is, dat iemand zichzelf vervuilt, zijn kinderen verwaarloost of gro-

te (overlast)problemen over zichzelf en zijn omgeving afroept. Dan vinden mensen juist dat de ‘overheid’ (waaronder voor het gemak ook alle soorten hulp- en dienstverlening worden geschaard) snel moet kunnen ingrijpen. En juist zou moeten ingrijpen. Dan moeten adressen doorgegeven kunnen worden, dan moet er gemeld kunnen worden en dan verwacht de gemiddelde Nederlander snelle actie.

Desondanks blijft die actie vaak uit; zomaar een melding is geen garantie dat er iemand op af gaat. De signalen moeten wel aanhoudend zijn. Daar komt bij dat, zoals hoofdstuk 1 heeft laten zien, een zekere voorzichtigheid en terughoudendheid bij het betreden van het privé-domein dominant is geworden in hulp- en dienstverlenend Nederland. Dus moeten mensen het wel heel bont maken willen instanties voldoende reden zien om in de sfeer van de individuele autonomie te treden.

Vaak beroepen zij zich daarbij op allerlei wet- en regelgeving, op door de beroepsgroep gehanteerde zorgethische uitgangspunten of op door de overheid en instelling opgelegde protocollen en werkwijzen. Ook wordt vaak aangevoerd dat cliënten bemoeienis niet op prijs zouden stellen. De vraag of die redenen terecht zijn, staat centraal in dit hoofdstuk. Achtereenvolgens komen de vragen ‘mag het van de wet?’ (1), ‘mag het van de professie en/of instelling?’ (2), ‘mag het van de klant?’ (3) en – last but not least – ‘mag het van de professional zelf?’ (4) aan bod.

1. Mag het van de wet?

De meest geopperde bezwaren baseren zich op de privacywetgeving. Dan gaat het bijvoorbeeld om de vraag of woningcorporaties en deurwaarders in het geval van problematische schulden zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene naam en adresgegevens mogen doorgeven aan een hulp- en dienstverleningsinstantie, zodat die een laatste poging kan wagen de huisuitzetting te voorkomen. Nee, zullen de meeste corporaties, hulpverleners en deurwaarders zeggen, dat mogen we niet.

Dat is een veel te eenvoudig antwoord. Het zegt meer over de dominante hulp- en dienstverleningsideologie, dan over de bestaande wet- en regelgeving. De wetgeving rond privacy is grotendeels vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze wet gaat vooral over het koppelen en uitwisselen van naam- en adresbestanden, niet zozeer over het omgaan met individuele klantgegevens. En waar dit laatste aan de orde is, biedt de WBP voldoende aanknopingspunten om in ernstige en dreigende situaties juist wel gegevens uit te kunnen wisselen.

Lid c van artikel 8 van de WBP zegt bijvoorbeeld dat gegevens mogen worden doorgegeven als dit noodzakelijk is voor ‘het nakomen van een wettelijke verplichting’ van degene die de gegevens onder zich heeft. Een corporatie verhuurt niet alleen woningen, ze heeft ook een sociale verantwoordelijkheid, een zorgplicht. Het aan hulpverleningsinstellingen doorgeven van naam en adresgegevens van mensen van wie de corporatie de indruk heeft dat er behoefte is aan een vorm van zorg is daarom niets meer dan zorgvuldig met deze verantwoordelijkheid omgaan. Verder staat in lid d van hetzelfde artikel 8 zelfs dat het doorgeven van gegevens mag ‘ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene’. Het lijkt ons evident dat behoud van huisvesting en het voorkomen van dakloosheid gerekend mogen worden tot een dergelijk ‘vitaal’ belang.

Redelijk en billijk

De wet biedt veel meer rek dan wij ‘moderne burgers’ geneigd zijn te geloven. Iemands privacy is geen onneembaar bastion, maar een recht dat gerelateerd moet en kan worden aan de omstandigheden. Een voorbeeld. Deurwaarders zijn als ‘onbezoldigd ambtenaar’ officieel belast met het uitvoeren van vonnissen ‘met het oog op de belangen van beide partijen’. Tegelijkertijd vermeldt artikel 2 sub 1 uit boek 6 van het burgerlijk wetboek dat ‘schuldeiser en schuldenaar zich jegens elkaar overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid dienen te gedragen’. Op grond van deze twee in de wet vastgelegde uitgangspunten is het legitiem dat deurwaarders en verhuurders in een ultieme poging een naderende ontruiming af te wenden hulpverleners inschakelen. Daarmee ligt iemands privacy niet op straat, want deze hulpverleners hebben op grond van hun taak en functie zelf ook weer een geheimhoudingsplicht.

Daar komt bij dat een noodsituatie op zichzelf de aanwending van middelen rechtvaardigt die in normale situaties niet geoorloofd zijn. Niet voor niets luidt het spreekwoord: nood breekt wet. Als er brand is bij de burens, en de hond nog in huis, zal het niemand worden aangerekend als hij de deur intrapt om het beest te bevrijden. In juridische termen: de persoon doet aan zaakwaarneming. Analoog daaraan zouden (dreigende) crisissituaties als noodsituaties beschouwd kunnen worden, die een directe bemoeienis van (vertegenwoordigers) van de samenleving rechtvaardigen. Deze bemoeienis kan immers heel wel uitgelegd worden als het behartigen van het belang van betrokkene. Die uitleg kan wel degelijk vaak gegeven worden, zeker in het geval van de cor-

poratie die een dreigende huisuitzetting meldt bij een instantie die in staat geacht wordt om het naderende onheil te voorkomen.

De bescherming van de persoonlijke levenssfeer, de privacy moet bovendien in verband worden gebracht met de zorgplicht van de overheid. Nergens staat dat privacybescherming deze zorgplicht te boven gaat. Dus moeten overheden daar ook naar kunnen handelen. Zo zijn deurwaarders bijvoorbeeld verplicht een door hen geplande ontruiming ruim op tijd aan de gemeente te melden. Daarmee is de gemeente dus ook op de hoogte van het feit dat een ingezetene op straat komt te staan. Uit respect voor iemands privacy kan een gemeente ervoor kiezen om deze melding in een map te stoppen en het daarbij laten. Redenerend vanuit de zorgverantwoordelijkheid doet een gemeente er echter verstandiger aan naam en adresgegevens van deze ingezetene door te geven aan de plaatselijke instelling voor maatschappelijke dienstverlening. Met daarbij het dringende verzoek om in het kader van de door deze instelling uitgevoerde gedelegeerde overheidstaak te onderzoeken of de uitzetting door actief benaderen en ingrijpen nog te voorkomen is.

Uitwisseling maakt bondgenoten

De koudwatervrees om vanwege de Wet Bescherming Persoonsgegevens namen en adressen niet door te geven, is overigens in veel steden aan het verdwijnen. Individuele gegevens en dossiers worden steeds sneller uitgewisseld. Vaak betreft het namen van mensen die in hun omgeving ernstige overlast veroorzaken, maar het gebeurt ook steeds vaker in situaties waarin geen sprake is van directe overlast. In nogal wat plaatsen functioneren inmiddels professionele overleggen, waar professionals mensen met problemen bespreken, en dat gebeurt met naam en toenaam. Terecht, want het gaat hier niet om abstracte casuïstiek, maar om probleemsituaties van mensen van vlees en bloed waar professionals over willen afspreken wie wat gaat doen. Daar is niets mis mee, zij het dat de informatie uiteraard binnen de muren van dat ‘zorgoverleg’ moet blijven. Juridisch is daar geen speld tussen te krijgen.

Maar kan het ook andersom – niet de corporatie schakelt de hulpverlener in, maar de hulpverlener vraagt om persoonlijke informatie bij de corporatie? Mag een hulpverlener bijvoorbeeld een corporatie benaderen met een verzoek om persoonlijke gegevens, bijvoorbeeld of er bij iemand sprake is van huurschuld? De huiver om daartoe over te gaan is groot, alsmede de terughoudendheid om aan dergelijke verzoeken tegemoet te komen.

Toch is de kwestie niet wezenlijk anders. Ook voor deze situaties gelden in principe de bepalingen uit artikel 8 van WBP. Met andere woorden: als met een dergelijk verzoek een ‘vitaal belang’ wordt gediend kan een hulpverlener daartoe overgaan en kan een instantie ook besluiten de gegevens te verstrekken.

Dit is een belangrijk punt, want uitwisseling van gegevens is in nogal wat gevallen een voorwaarde om effectief te kunnen handelen. In de strijd tegen onheil, overlast of grote ellende kunnen instellingen en instanties elkaar alleen door het uitwisselen van informatie ondersteunen. Dat is in ieder geval de ervaring van sociaal psychiatrisch verpleegkundige Gerard Vermond die enige jaren geleden door het Amsterdamse stadsdeel Westerpark werd aangesteld om zich actief met de zogenaamde ‘zorgwekkende zorgmijders’ te bemoeien. ‘Ik bemoei me met mensen om erger te voorkomen, namelijk dat het helemaal mis gaat en mijn cliënt uit huis wordt gezet omdat hij overlast geeft. Daarbij schakel ik ook andere instanties in. Natuurlijk kan ik zelf iemand erop wijzen dat als hij zo vervuild leeft, hij uit zijn huis gezet dreigt te worden, maar het komt toch beter aan als iemand van de corporatie dat ook komt vertellen. In die zin zie ik de corporatie als bondgenoot. Als die zegt dat die losse bedrading en die troep niet kunnen, en dat hij wordt uitgezet als hij zo doorgaat, maakt dat meer indruk. Naar mijn idee moet je alle krachten inschakelen die erger kunnen voorkomen, en is dat ook legitiem.’

Er kan dus veel meer dan veelal wordt aangenomen. Bescherming van de privacy van mensen blijkt vooral een blokkade te zijn die hulp- en dienstverleners voor zichzelf opwerpen, en die – hoewel dat vaak verondersteld wordt – niet wordt ondersteund door de letterlijke tekst van de wet.

2. Mag het van de professie en/of instelling?

De aarzeling die veel professionals hebben als het gaat om de privacy van hun cliënten is overigens niet alleen gebaseerd op een idee dat de wet het hen verbiedt, maar wordt hen ook ingefluisterd door de regels en gewoonten van hun beroepsgroep en de instelling waar zij werken. Dit geheel van professionele en organisatorische regels stuurt de beroepsuitoefening vaak tot in de details en is daardoor een lastig obstakel voor het ontwikkelen van een ‘bemoeiachtige’ vorm van hulp- en dienstverlening. De – vaak impliciete – regels bestaan immers bij de gratie van het feit dat ze nageleefd worden. Wie daar niet aan meewerkt

of van afwijkt, stuit al snel op kritiek van zijn directe collega's, die hem/haar onprofessioneel gedrag zullen verwijten. Want wie tegen die regels zondigt, handelt dus niet professioneel en dat is een verwijt dat een professional bij voorkeur zal proberen te vermijden.

Zo is binnen het algemeen maatschappelijk werk de opvatting dominant geworden dat cliënten gemotiveerd moeten zijn voor de hulpverlening, omdat het anders niks wordt. Die opvatting heeft ertoe geleid dat van cliënten van het maatschappelijk werk verwacht wordt dat ze zelf de stap maken naar de hulpverlening. En daar hun hulpvraag neer leggen. Bemoeibemiddeling is binnen deze professionele gewoonten niet gepast, want strijdig met het uitgangspunt van 'gemotiveerd-zijn'.

Voor een flinke groep mensen zal het zeker zo werken, maar het punt is nu juist dat het voor een groeiende groep niet werkt, terwijl er alle reden is om aan te nemen dat het maatschappelijk werk deze groep niet links mag laten liggen. Dat is een groep mensen die in hun problemen verstrikt raakt en niet langer het vermogen heeft om uit hun situatie een redelijke hulpvraag te destilleren en die op tafel van een hulpverlener te leggen. Vallen deze mensen nu buiten de verantwoordelijkheid van het maatschappelijk werk? Vallen ze buiten de boot? Dat hoeft niet natuurlijk, maar dan moeten maatschappelijk werkers wel de ruimte krijgen (en nemen) om hier hun werkwijze op aan te passen.

Juist op dat punt smeden beroepsgewoonten, professionele culturen en moderne subsidievereisten echter een bijna onzichtbaar verbond, dat ertoe leidt dat het steeds moeilijker wordt om van de standaard, de werkprotocollen en organisatievereisten af te wijken. Lastige, ingewikkelde, moeilijk toegankelijke, onbenaderbare, weinig perspectiefrijke, 'uitzonderlijke' klanten zijn – zoals we in deel I zagen – als eersten de dupe van zo'n ontwikkeling. Zij vragen immers om een moeilijk calculeerbare hulpverleningsinspanning.

Dat is in veel professionele organisaties een probleem geworden. Daar heeft men zich de laatste decennia juist ontworsteld aan het verwijt dat hen in het verleden werd gemaakt, namelijk dat ze mensen eindelijk 'pappen en nathouden'. Tegenwoordig wil men dus niet 'aan het lijntje gehouden worden' van de eeuwige, onbehandelbare klant, niet in de laatste plaats omdat men met beperkte middelen zo efficiënt mogelijk moet zien te werken. Dat leidt eerder tot een aanpak (zoals in het algemeen maatschappelijk werk het geval is) waarin een hulpvraag in vijf sessies verwerkt kan worden, dan dat er een vrijruimte wordt geboden aan professionals om de boer op te gaan om met onmogelijke

klanten in contact te treden. Daar begint men liever niet aan. Dat daarbij mensen uit de boot vallen is niet dramatisch, zolang de bulk maar in behandeling wordt genomen.

Meer ruimte voor professionals

Dat dilemma geldt niet alleen het maatschappelijk werk. Het is een probleem dat ook bij andere professionele disciplines in het welzijnswerk, de sociale sector en de geestelijke gezondheidszorg zichtbaar is. De beroepsuitoefening wordt minder door een open collegiaal en inhoudelijk debat gevormd, en meer en meer door organisatorische prestatie-eisen gedisciplineerd. Professionals worden daardoor vastgezet door hun organisaties, waardoor feitelijk hun handelingsruimte wordt beperkt.

Dat kan alleen doorbroken worden als de ruimte voor professionals om zelf beslissingen te nemen over de inhoud en diversiteit van hun werkzaamheden, wordt vergroot. Anders gezegd: willen professionele vormen van outreachend werken, van bemoeibemiddeling daadwerkelijk een plek krijgen, dan zullen professionals meer verantwoordelijkheid en vrijheid moeten krijgen.

Maar zijn we dan niet terug bij af? Terug in de situatie dat maatschappelijk werkers doen wat hun goeddunkt zonder dat iemand hen controleert. Want wie bepaalt immers nog of deze nieuwe ‘vrije jongens’ van de sociale sector hun werk eigenlijk wel goed doen? Om daar greep op te krijgen zijn immers al die regels ontwikkeld. Bovendien zijn regels er niet alleen om klanten duidelijkheid te geven, ze zijn er ook om professionals te beschermen, om instellingen te kunnen sturen, om kwaliteitsbeleid te kunnen maken. Is het geen illusie om te denken dat er binnen de instelling voor maatschappelijke dienstverlening een soort ‘vrijstaat’ bemoeibemiddeling moet worden opgericht voor professionals met een status aparte? Immers, eigengereidheid maakt mensen kwetsbaar, en dat is precies waar beroepsregels en organisatorische procedures professionals tegen beschermen.

Deze tegenwerping is terecht. Hoewel het zeker zo is dat beroepsregels, protocollen en werkafspraken ook bureaucratie en inflexibiliteit organiseren, doet dat niets af aan de legitimiteit ervan. Regels voorkomen willekeur en zorgen dat professionals zich kunnen verantwoorden over hun werk. Daar is geen speld tussen te krijgen.

Waar deze redenering echter wordt gebruikt als een argument om niet tot een actieve vorm van outreachend werken over te gaan, gaat er iets mis. Want dan wordt impliciet verondersteld dat bemoeiprofessio-

nals – eenmaal losgekomen van de disciplinerende van het kantoor – alle regels aan hun laars lappen. En precies die veronderstelling is onzinnig. Een bemoeibemiddelaar kent de regels, en gedraagt zich daar ook naar. Het enige dat hij/zij anders doet, is dat hij ter plekke opereert en zijn professionele handelingen afhankelijk maakt van de context, van de leefwereld van de cliënt. Maar dat hij dat doet en wat hij doet, kan hij expliciet verantwoorden. Zijn professionele gedrag is niet conventioneel, maar wel rationeel en doelgericht. Een bemoeibemiddelaar doet niks mistigs of geheimzinnigs, maar is doelgericht en sterk sturend, en kan al zijn professionele handelingen onderbouwen.

Dringen kan, dwingen niet

Meer nog dan ‘gewone’ medewerkers van hulp- en dienstverleningsinstellingen moeten professionals die zich ongevraagd met mensen bemoeien weten waar de grenzen liggen. Daarbij geldt als vuistregel: dringen kan, dwingen niet. Dringen vraagt creativiteit, inventiviteit, humor, oprechte interesse en uithoudingsvermogen. Zeker, ook drang leidt tot – vaak informele – ‘macht’, we moeten het niet mooier voorstellen dan het is. Maar het is principieel verschillend met dwang, omdat daarbij de wil van de cliënt in feite geen rol meer speelt. Dat is een situatie die vermeden moet worden, en alleen in extreme gevallen te rechtvaardigen valt.

Dat betekent dat de professional voortdurend moet balanceren. Hij/zij moet de relatie met de cliënt zakelijk, enigszins afstandelijk maar tegelijk ook vertrouwd en informeel houden. Hij moet afstand en nabijheid weten te combineren. Afstand is van groot belang omdat de cliënt nooit de illusie mag krijgen dat de hulpverlener optreedt uit vriendschap of persoonlijke betrokkenheid. Alle hulp- en dienstverleners die binnen de leefwereld van hun cliënten opereren kennen het gevoel dat cliënten te dichtbij dreigen te komen. Juist ter voorkoming van het overschrijden van deze grenzen zijn er allerhande protocollen, methodieken en regels bedacht. Maar die hebben weer tot het andere uiterste geleid: het contact is te clean, te kil, te zakelijk geworden. En dat stoot mensen af.

De bemoeiende hulpverlener komt dichtbij door in de leefwereld van zijn cliënt te opereren en door omgangsvormen en gespreksonderwerpen te kiezen die daarbij aansluiten, daarin toont hij zijn nabijheid, zijn betrokkenheid. Hij is in veel gevallen de organisator, de makelaar, ja zelfs de zaakwaarnemer. Hij staat overal tussen in en is, zonder expli-

ciet partij te kiezen, dienstbaar aan alle partijen en instanties die een rol spelen in de leefwereld van zijn cliënt.

En binnen die grenzen van afstand en nabijheid begint hij te werken. Het is cruciaal dat hij daarbij op de steun van zijn organisatie en team kan rekenen. Want dat vertrouwen stelt hem in staat om creatief oplossingen te bedenken. Oplossingen die niet altijd uit het boekje zijn, maar wel functioneel. Zo heeft de Amsterdamse sociaal-psychiatrisch verpleegkundige Gerard Vermond het inkomen van klanten wel eens tijdelijk op de rekening van zijn werk laten komen. ‘Dat is niet gebruikelijk, maar er moest wat gebeuren, er zat eigenlijk niets anders op. Aan de ene kant waren mensen nog niet klaar voor officieel inkomensbeheer, terwijl aan de andere kant hun financiële situatie uit de hand aan het lopen was. Dan moet je wat en is zo’n tijdelijke tussenoplossing gerechtvaardigd. Maar dat kan alleen als mensen je vertrouwen, en als je je kunt verantwoorden. Wat je nooit moet doen is een privé-rekening gebruiken. Dan ga je een grens over. Maar de kunst van bemoeibemiddelen is juist dat je toch een oplossing vindt, terwijl je volgens de regels vast zit.’

3. Mag het van de klant?

Het is allemaal mooi en aardig, maar zitten klanten eigenlijk wel op die opdringerige hulp- en/of dienstverleners te wachten? Hebben ze er wel behoefte aan? Voor het beantwoorden van deze vragen is het van belang een onderscheid te maken tussen crisissituaties en min of meer ‘gewone’ omstandigheden, zoals dat eerder ook in hoofdstuk 4 is gedaan.

Als het om crisissituaties gaat, blijkt dat cliënten – ook als ze eerst de deur niet open doen – uiteindelijk blij zijn dat er wat gebeurde. Dat is in ieder geval de ervaring van het Amsterdamse project De Vliegende Hollander dat zich de afgelopen vijf jaar ongevraagd met duizenden mensen heeft bemoeid. Ze belden, ook buiten kantoor tijden, aan en lieten blijken dat ze op de hoogte waren van de naderende uitzetting en vroegen nadrukkelijk of ze ergens mee konden helpen. Soms gingen ze zelfs verder en stelden ze, al dan niet na een snelle blik naar binnen, onomwonden dat ze de indruk hadden dat iemand wel wat hulp zou kunnen gebruiken.

In de vijf jaren dat ze dit werk doen, zijn de duidelijke afwijzingen van mensen op de vingers van een hand te tellen. Aanvankelijk zijn mensen vooral verbaasd dat er – totaal onverwacht – iemand aan de deur komt, interesse toont en simpelweg hulp aanbiedt. Als de fase van wantrouwen gepasseerd is, werkt dat meestal als een enorme opluchting.

De ervaring van de Vliegende Hollanders is dat nog geen half uur na het opendoen van de deur het hele verhaal over ‘hoe het allemaal zoover gekomen is’ over de hulpverlener wordt uitgestort. Mensen hebben zich zo in hun eigen, vaak als uitzichtloos ervaren, situatie opgesloten gevoeld dat ze ineens helemaal leeglopen. Omdat dit gebeurt binnen de directe leefwereld van de klant zelf en hij, als het goed is, van de hulpverlener oprechte interesse en betrokkenheid ervaart, wordt diens inmenging eigenlijk nooit als ongewenst ervaren. Mensen zijn eerder opgelucht dat ze eindelijk positieve aandacht krijgen.

Die opluchting brengt echter ook een risico met zich mee. Op het moment dat de professional, alleen al door ze te benoemen, ordening in de problemen aanbrengt, is de klant bereid om zich volledig aan de hulpverlener, de redder in nood, over te leveren. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Zeker, een bemoeiprofessional zal de nodige acties ondernemen om de crisis te bezweren, maar dat doet hij om een situatie te creëren waarin de cliënt zelf weer een perspectief op handelen krijgt.

Cruciaal is dat de bemoeiprofessional al zijn stappen steeds kan verantwoorden. Niet alleen naar zijn collega's, maar net zozeer naar zijn cliënten. Terecht heeft de Belgische zorgethica Bernadette Houdart ooit de volgende vuistregel geformuleerd: ‘Hoe meer bemoeizorgend je optreedt, hoe meer je het moet legitimeren en verwoorden naar je cliënt.’ In haar ogen is niet zozeer bemoeizorg gevaarlijk, maar vooral ‘niet-besefte bemoeizorg’ oftewel: niet uitgelegde bemoeizorg. Juist omdat bemoeibemiddelaars dichtbij komen en invloed kunnen uitoefenen (en vaak uitoefenen) op beslissingen, moeten ze open kaart spelen.

Vrijblijvend huisbezoek bestaat niet

Het verhaal wordt anders als er geen sprake is van een crisissituatie. Ook dan kan een professional reden hebben om zich in de leefwereld van mensen te melden. Zo zijn er plaatsen in het land waarin ouderen boven een bepaalde leeftijd bezocht worden door iemand van het ouderenwerk, niet om hulp te bieden, maar om mensen te wijzen op de mogelijkheden die er zijn in het kader van het welzijnswerk voor ouderen, of om ze op mogelijke ondersteuning te wijzen of zelfs om gewoon even te kijken of het allemaal goed gaat. Een ander voorbeeld zijn huisbezoeken om te inventariseren wat er ‘in een buurt leeft’. Of een ‘sociaal-activeringsproject’, waarbij mensen met een uitkering thuis bezocht worden om hun perspectieven in kaart te brengen. Of een kennismakingsbezoek van een buurtprofessional bij nieuwe bewoners. Er kun-

nen, kortom, vele redenen zijn voor hulp- en dienstverleners om zich bij mensen thuis of in hun leefomgeving aan te dienen.

Zo'n ontmoeting is uiteraard vrijblijvender dan een treffen tussen professional en cliënt in het geval deze laatste in ernstige problemen verkeert. De oudere die gewoon weigert iemand van het ouderenwerk thuis te ontvangen, kan wel om uitleg worden gevraagd, maar daarna houdt het toch zo ongeveer op. Maar ook hier is de ervaring dat zo'n weigering uitermate zeldzaam is. Mensen voelen zich vaak zeer gevleid door de aandacht, zo vaak komt het niet voor dat vertegenwoordigers van officiële instanties de moeite nemen om hun mening uitgebreid op te tekenen.

Ook hier geldt echter dat de bezoekende professional heel nauwkeurig moet aangeven wat hij komt doen, en volstreekte helderheid moet bieden wat er met de informatie die hij komt ophalen gebeurt. Wie de tijd neemt van mensen, zadelt zich op met de verplichting om zorgvuldig te rapporteren wat hij/zij met de informatie heeft gedaan. Ook als de professional een brede agenda heeft ('kijken hoe het gaat'), en impliciet wil kijken of er geen 'verborgen hulpvragen' zijn (schuldenproblematiek, opvoedingsperikelen) dan moet hij daar niet stiekem over doen en dat bij zijn introductie op een duidelijke wijze vertellen.

Als dat laatste het geval is, zadelt hij zich bovendien op met de verplichting om er een vervolg aan te geven. Wie een huisbezoekproject in een buurt start, en daar wordt geconfronteerd met allerlei problemen, bijvoorbeeld met schulden, moet daar ook op voorbereid zijn, en in staat zijn om andere instellingen daarbij in te schakelen. Bijvoorbeeld door nog een keer terug te komen met een gespecialiseerde hulpverlener. Het kan niet zo zijn dat de huisbezoekers bij meerdere mensen stevige problemen met betrekking tot schulden op het spoor zijn gekomen en dat er dan geen mogelijkheid bestaat om daar met de schuldhulpverlening een vervolg aan te geven. Dan wordt huisbezoek een investering in wantrouwen, en dat is er al genoeg.

Juist geredeneerd vanuit het perspectief van 'de klant' is het beeld van 'vrije jongens' dat nogal eens over bemoeiprofessionals wordt verspreid eigenlijk zeer misleidend. Want hun buiten-kantoor-vrijheid vertaalt zich in een hele reeks van zorgvuldigheidsnormen. Hoe dieper de hulp- en/of dienstverlener de persoonlijke leefwereld van mensen binnentreedt, hoe zorgvuldiger hij moet opereren en hoe helderder hij moet zijn over zijn bedoelingen.

4. Mag het van de professional zelf?

Mag het van de wet, van de professie, van de instelling, van de klant? Hebben we daarmee alle obstakels besproken? Nee, er resteert er nog een, en niet de onbelangrijkste: mag het van de professional zelf? Daarbij gaat het niet zozeer om algemene bezwaren, maar om persoonlijke overwegingen. Ziet een professional zich dit werk ook doen? Kan hij vrijuit en onbekommerd opereren midden in de leefwereld van anderen, kan hij zijn weerzin, zijn huiver en zijn angsten opzij zetten?

We zijn immers in een moderne samenleving – het is in dit boek al vaker gezegd – geen bemoeials van nature meer. Dat betekent dat als je je op het hulpverleningspad begeeft, waarin het actief opereren in de leefwereld van anderen een belangrijke rol speelt, dat je dan ook bij jezelf wel weerstanden moet overwinnen. Want mensen hebben voor dit vak gekozen om mensen te helpen, niet om ze – zoals dat vroeger wel gebeurde – de morele maat te nemen en de maatschappelijke les te lezen. Er dan toch op af stappen en aan de slag gaan, zonder morele oordelen, maar als een pragmatische en creatieve professional vereist dan dat mensen stevig in de schoenen staan. Ze storten zich immers iedere keer in een onbekende situatie.

Dat heeft iets onbestemds, iets bedreigends. Je weet nooit wat er gebeurt. En laten we eerlijk zijn, het gaat vaak om mensen in milieus waarin agressie vaker voorkomt, dan in de milieus waarin de meeste hulpverleners zelf dagelijks vertoeven. Een bemoeiprofessional maakt in zijn werk een oversteek naar een andere wereld, een wereld waar inderdaad wel eens klappen vallen of verbaal geweld aan de orde van de dag is. Daar moet je op voorbereid zijn, anders kom je nergens. Wie daar bang voor is, en enorm tegenop zou zien, doet er verstandig aan er niet aan te beginnen.

Persoonlijke grenzen

Daarmee komen de persoonlijke grenzen van bemoeiprofessionals in beeld. Het gaat hier niet om werk dat iedere professional die voor sociale beroepen is opgeleid, op het lijf is geschreven. Dit type hulpverleners is zwaar werk, waarin routines weinig kans krijgen en de onzekerheid voortdurend op de loer ligt. Van een bemoeiprofessional wordt – enigszins gechargeerd uitgedrukt – het onmogelijke verwacht. Hij moet zich persoonlijk betrokken voelen – een absolute voorwaarde – maar zijn grenzen in acht nemen. Als je je het lot van je klant aantrekt,

ben je eerder geneigd om je op te winden over zaken, zoals lange wachtlijsten, waar je niets aan kunt veranderen. En dan heb je bovendien dagelijks te maken met klanten die bijna per definitie lastig zijn, anders hadden ze hun weg in het reguliere circuit wel kunnen vinden. Ze doen voortdurend een aanslag op je geduld en zelfbeheersing, omdat ze stoned of dronken zijn, hun woede op jou afreageren of in razend tempo nieuwe schulden maken terwijl jij ze net met voorrang in de schuld-hulpverlening hebt gekregen.

Aanwezig zijn en je eigen oordelen ondergeschikt maken, is nog zo'n tegenstrijdigheid waarmee bemoeiprofessionals vaak te maken krijgen. Dat kan, zoals Renate Befor van de afdeling Nazorg van Vrouwenopvang in Den Haag regelmatig ervaart, leiden tot innerlijke conflicten bij de hulpverlener: 'Ik kan het zwaar oneens zijn met een beslissing van een vrouw, maar zij moet het doen. Een van mijn klanten was een vrouw die heel zwaar was mishandeld door haar verslaafde ex-man. Ze ging toch weer een relatie met hem aan. Onverstandig dacht ik, maar dat is haar keuze. Wat ik toen wel heb gedaan is met haar bespreken hoe ze haar eigen veiligheid en die van haar kinderen kon waarborgen. Ze is bijvoorbeeld niet met hem gaan samenwonen en heeft het huis op haar naam staan en de uitkering komt op haar naam binnen. Ik heb het recht niet om haar als voorwaarde op te leggen dat ze haar man niet meer ziet. Ik ben er misschien een uur per week, een jaar lang, daarna ben ik weer weg.'

Juist omdat het opereren in de leefwereld van 'moeilijke' mensen zoveel van professionals vraagt, moeten ze dat nooit individueel doen, maar altijd in een team. Niet alleen om stoom af te blazen als je net van een lastige klant komt, maar ook als het echt niet meer gaat. Zo heeft sociaal-psychiatrisch verpleegkundige Gerard Vermond eens een klant aan zijn collega overgedragen. 'Die man was erg verbitterd, en hij vond dat ik hem moest helpen. Dat ging vrij ver, tot het ophangen van gordijnen en meegaan naar de dokter aan toe. Op een gegeven moment wilde ik het afbouwen en dat ging nauwelijks. Hij had met iedereen conflicten en voelde zich in de steek gelaten. Maar de manier waarop hij zich gedroeg maakte het bijna onmogelijk om lang met hem om te gaan. Bij die man heb ik mijn collega gevraagd om het over te nemen. Die had binnen de kortste keren dezelfde problemen met hem. Het lag dus niet aan mij. Toch was het verstandiger om hem over te dragen.'

Vaak lukt het om zelf met de klant tot een oplossing te komen. Maar

er zijn grenzen, soms houdt het echt op. Buurtregisseur Rob Beekman: ‘Bij één gezin heb ik het opgegeven. Vader en zoon zijn aan de drank, moeder een beetje. Zij wordt geslagen en meldt dat. Ik heb haar geholpen om aangifte te doen, haar man is vervolgd voor geweld. De zoon heb ik aan allerlei trajecten voor banen proberen te koppelen. En telkens zou er van alles gaan gebeuren, maar als puntje bij paaltje komt doen ze niets. Ik ben daar een jaar mee bezig geweest. Een tijdje geleden heb ik tegen hen gezegd dat het voor mij ophoudt. Ik kom nog wel af en toe langs, maar ga niets meer voor ze regelen. Nu hoorde ik pas dat Pa eindelijk naar de Jellinek is gegaan. Mooi. Dat is goed nieuws. Ik heb alles voor ze gedaan wat ik kon. Toen moest ik het loslaten. Maar als ik weet dat ik zoveel als mogelijk is heb gedaan, dan slaap ik daar geen nacht minder om.’

Niet alles lukt dus. Ook niet als professionals in de sociale sector zich eerder met mensen in vastlopende situaties zouden gaan bemoeien. De bemoeiprofessional moet, net als iedere hulpverlener, mislukkingen incalculeren. Daar staan echter vele kleine successen tegenover.

Scouten van verborgen leed

Werken in de Wijk is een voorbeeld van een preventieproject dat niet alleen bemoeit maar langdurige samenwerkingsverbanden aangaat met de reguliere hulpverlening. In drie Amsterdamse stadsdelen gaan sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen (SPV'ers) op huisbezoek als er een melding komt van burens, een huisarts, een verhuurder of buurtregisseur. Dit werk bestond in stadsdeel Westerpark al jaren, maar daar werden weinig mensen 'doorgeschakeld' naar de reguliere hulpverlening. Werken in de Wijk, gestart eind 2002, moet daarin verandering brengen. Een voorbeeld van georganiseerd bemoeien om erger te voorkomen.

Vanaf 1995 zijn er twee mobiele sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen actief in stadsdeel Westerpark in Amsterdam. Hun taak was zich met de wijk vertrouwd te maken en kijken wie er misschien hulp kon gebruiken. Ze gingen langs bij mensen die volgens hun burens of huisarts of de politie extra aandacht en zorg nodig hadden.

Gerard Vermond is een van de ambulante spv'ers. Hij weet wat er leeft in de buurt en probeert mensen te helpen of (weer) aansluiting te vinden bij andere hulpverleners. Zijn werk is zeer gevarieerd. Het bestaat uit aandachtig luisteren naar verhalen, eventueel meegaan naar de sociale dienst of een arts, soms helpt hij mee een vervuilde kamer op te ruimen of hij regelt samen met twee meiden van de thuiszorg vervoer voor een oude dame naar Carré. 'Het zou haar eerste uitje in jaren zijn, maar net daarvoor had ze haar enkel verzwikt. Toen hebben we met z'n drieën geregeld dat ze toch kon gaan.'

Latente hulpvraag

In 2002 begon de GGZ-instelling Mentrum met het opzetten van het project *Werken in de Wijk*, waarin de ervaring van Westerpark wordt gebruikt. Maaïke Riemersma is projectcoördinator: 'Bij *Werken in de Wijk* leggen spv'ers contact met buurtbewoners die niet direct overlast veroorzaken, of opgenomen moeten worden, maar die wel extra zorg

nodig hebben. Het scouten van verborgen leed, noemen wij dat wel eens. We zetten in op preventie. Als je lange tijd niets doet aan psychosociale problemen, dan kunnen die leiden tot echte depressies. Er ontstaat dan een crisis waar je snel op moet reageren. De bedoeling is om, zo mogelijk, de crisis te voorkomen. Dat kunnen we doen door goed en op tijd in te gaan op een latente hulpvraag.’

Riemersma: ‘*Werken in de Wijk* is een uitwerking van het eerste voorbeeldproject in de Westerpark. Daar waren de spv’ers er heel goed in geslaagd om contacten te leggen in de buurt. Ze waren overal bekend en mensen wisten hen te vinden. Maar het lukte niet goed om door te verwijzen. Het klantenbestand bleef gelijk. Dat kwam voor een deel omdat de aansluiting bij de reguliere hulp- en dienstverlening niet goed was geregeld, ondanks zorgoverleg tussen diverse instellingen waarbij ook de spv’ers aanwezig waren. Bij het vervolgproject is nagedacht over hoe die samenwerking te verbeteren. Zo is er ook contact gezocht met huisartsen en met alle soorten van overleg en hulpverlening in de desbetreffende wijken.’

‘Met *Werken in de Wijk* hebben we veel doelstellingen. We willen vroeg hulp bieden aan mensen in een onvrijwillig sociaal isolement. We willen daarbij goede contacten stimuleren met buurthuizen, migrantenorganisaties, buurtservicepunten, en huisartsen, maatschappelijk werk en GGZ-instellingen of verslavingszorg, omdat we merken dat veel instellingen met dezelfde mensen te maken hebben, maar dat er geen samenwerking is tussen de organisaties en personen. Om goed te kunnen doorverwijzen is dat nodig.’

Netwerk bouwen

De afstemming met andere organisaties en hulpverleners kost, zo hebben ze bij Mentrum gemerkt, de meeste tijd. ‘Contact leggen met het ouderenwerk, zorgen dat je met de buurtconciërge overlegt over hoe iets aan te pakken; is iemand over wie we een melding krijgen al bekend bij het meldpunt overlast, en wat doen die? Dat kost meer tijd dan we dachten.’

Maaïke Riemersma legt vaak de eerste contacten met lokale politici of besturen van organisaties. ‘Maar de spv’ers hebben zelf al heel snel overal in de buurt contacten opgebouwd. We hebben ervoor gezorgd dat ze kantoor houden bij het maatschappelijk werk en bij het buurthuis of het buurtservicepunt. De spv’ers en maatschappelijk werkers werken samen waar dat kan. We organiseren bijvoorbeeld sa-

men voorlichtingsbijeenkomsten aan migrantenorganisaties over psychisch leed.

‘Vooral in oude wijken is overleg met migrantenorganisaties en -sleutelfiguren belangrijk. Allochtonen kloppen meestal minder snel aan bij hulpverleningsinstellingen. Omdat ze er minder bekend mee zijn, of omdat de taal een barrière is bij het doorverwijzen. Een vrouw die weinig Nederlands spreekt, kan naar haar huisarts gaan en proberen uit te leggen wat er scheelt, maar huisartsen hebben vaak weinig tijd. Een consult duurt zo’n tien minuten. Voor iemand die niet goed kan verwoorden wat er aan de hand is, kan dat te weinig zijn. Ze krijgt misschien een middel tegen de kwaal die ze genoemd heeft, maar als ze zich eenzaam voelt kan het beter zijn om haar daarnaast ook door te verwijzen naar een organisatie of een ontmoetingsplek voor migrantenvrouwen. Daarom willen we weten wat daar leeft. In sommige stadsdelen kost het wat meer moeite om bestuurders te overtuigen van het nut een zorginstelling te laten deelnemen in een migrantenoverleg of in elk geval de notulen toe te sturen.’

Aandachtspunten

Waar moet je als organisatie aan denken, waarmee houd je rekening als je een dergelijk project wilt opzetten? Uit een rapportage van Mentrum:

– *Werkplek*

‘(...) Omdat wij breed willen inzetten en zowel contacten met de nulde als met de eerste lijn willen verbeteren is de locatie van de werkplek voor ons van groot belang.’ In een stadsdeel is ervoor gekozen om een dagdeel bij het maatschappelijk werk en een dagdeel bij het buurtservicepunt door te brengen. In een ander stadsdeel is een buurtcentrum waar diverse welzijnsorganisaties en initiatieven zijn gehuisvest.

– *Publiciteit*

Om in de buurten bekend te raken, is er niet alleen contact gelegd met de organisaties, maar ook met buurtkranten en bijvoorbeeld de nieuwsbrief van de Amsterdamse Huisartsen Vereniging. Er is een folder ontworpen, naar het voorbeeld van Westerpark en verspreid bij huisartsen, buurtcentra, organisaties en sleutelfiguren.

– *Registratie en logboek*

Er is een systematiek ontwikkeld voor de registratie van gegevens op

basis van een systeem dat Mentrum al gebruikte. ‘De spv’ers houden daarnaast een eigen logboek bij van het netwerk, de inhoudelijke activiteiten en de vervolgspraken. (...)’

– *Begeleidingscommissie en zorgoverleg*

Om een zo groot mogelijke buurtbetrokkenheid te kweken voor deze manier van werken is ervoor gekozen om aan te sluiten bij al bestaand overleg. Daarnaast is in elk stadsdeel een begeleidingscommissie gevormd waarin betrokken organisaties en sleutelfiguren uit de buurt zitten.

Mensen en kosten

Het project *Werken in de Wijk* startte in september 2002. De spv’ers legden tot januari 2003 zo’n 45 contacten. De kosten voor deze aanlooperperiode van vier maanden bedroegen 25.000 euro, waarvan 1200 materiaalkosten en de rest personeelskosten. In totaal is een subsidietoezegging van 124.000 euro gedaan voor anderhalf jaar door Diabolo, een landelijke projectgroep die gericht is op de verbetering van de samenwerking tussen de eerste en tweede lijn in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Een deel van dit geld is bestemd voor een onderzoek naar het versterken van de samenwerking tussen de nulde lijn (zoals familie, burens, buurthuizen en migrantenorganisaties), de eerste (huisartsen, maatschappelijk werk) en de tweede lijn (GGZ-instellingen zoals Mentrum, verslavingszorg etc.).

Toekomst

Vanaf 2004 zou het, idealiter, door betrokken organisaties en instellingen gefinancierd moeten worden. Maaïke Riemersma: ‘Het is, zoals gezegd, niet de zorg van de GGZ alleen, of van de zorgverzekeraars, of van de politie, of van een welzijnsinstelling. Het is gedeelde zorg en dat zou je moeten terugzien in de financiering. We zijn aan het praten met de diverse instellingen, maar het is nog niet duidelijk hoe de financiering in de praktijk vorm moet krijgen. We vragen een vervolgsubsidie aan, voor de inbedding en het uitbouwen van het project. Dit zie ik ook als een overbruggingssubsidie in de hoop dat de belanghebbenden dan voldoende tijd hebben om er uiteindelijk gezamenlijk tegenaan te gaan.’

6. De ontwikkeling van buitendiensten

Stel, je bent professional en je zit met onvrede over je werk, over contacten die weglopen, mensen die buiten de boot vallen. Wat kan je dan doen? Of je bent als leidinggevende verantwoordelijk voor een team, dat volgens het boekje het werk doet, maar desondanks voortdurend aan kritiek bloot staat. Of je bent als bestuurder of beleidsambtenaar verantwoordelijk voor het beleid en je hebt je voorgenomen onprofessionele dienstverleningsinstellingen die door de gemeente aangestuurd worden meer ‘onder de burgers’ te brengen. Wat moet je dan doen en wat moet je laten?

Het klinkt, nadat we in de vorige vijf hoofdstukken hoog van de toren hebben geblazen, wellicht vreemd, maar de belangrijkste tip is dat je over zo’n andere aanpak (of het nu bemoeibemiddeling, bemoeizorg, outreachend werken of anders heet) niet al te hoogdravend moet doen. Het is niet een zaak van principe, of van gelijk hebben, maar vooral een pragmatische kwestie: lost het problemen op, werkt het, brengt het nieuw elan, nieuwe bezieling? De animo om ‘bemoeiprofessionaliteit’ te ontwikkelen neemt in organisaties zienderogen toe als in de praktijk blijkt dat het voordelen heeft.

De verhalen uit de vele ‘kleine praktijken’ laten dat ook zien. Een actieve aanpak van woningcorporaties, waarbij corporatiemedewerkers aan de bel trekken als mensen hun huurachterstand laten oplopen waardoor huisuitzetting kan worden voorkomen, betaalt zichzelf terug. Met die gedachtegang is Jörn Kost, coördinator schuldhulpverlening van de Algemene Woningbouwvereniging Amsterdam, een paar jaar geleden begonnen om bewoners met oplopende huurachterstanden thuis op te

zoeken. ‘Dat we dat als corporatie doen heeft natuurlijk wel iets met het sociale karakter van woningcorporaties te maken, een particuliere verhuurder zal dit niet snel doen. Maar je moet het ook niet overdrijven. Wij bedrijven geen liefdadigheid. Wij hebben deze aanpak gekozen, gewoon om de kosten van een ontruiming te besparen en toch je huur binnen te krijgen. Wij verdienen onszelf dik terug.’

Of neem bijvoorbeeld de nazorg van de Vrouwenopvang in Den Haag, waarbij hulpverleners niet even bellen om te vragen hoe het gaat, maar bij vrouwen thuis komen. Dat is arbeidsintensief, maar het werkt wel preventief, want juist die actieve aanpak zorgt er aantoonbaar voor dat vrouwen minder snel opnieuw bij een Blijf-van-mijn-Lijf-huis moeten aankloppen.

De organisatie van bemoeiprofessionaliteit moet, kortom, uit zijn op praktisch resultaat, en gedragen worden door professionals die denken daarmee hun werk beter te kunnen doen. Er moet enthousiasme voor zijn, professionals moeten het – het is een cliché we weten het, maar daarom niet minder waar – zien als een uitdaging.

Ervaren tekorten

De meeste initiatieven om outreachend te gaan werken komen voort uit de ervaring dat men in het werk tekort schiet, bijvoorbeeld als het gaat om bepaalde groepen klanten of een bepaald soort problemen. Dit *professionele tekort* kan ontstaan omdat er systematisch klanten afhaken, het kan komen door klachten, of door een hardnekkig aanhoudende kritiek op de instelling.

Maar het kan ook zijn dat het tekortschieten niet zozeer door professionals wordt ervaren, maar eerder door hun leidinggevenden, door teamcoördinatoren, managers. Zij constateren dat bepaalde mensen niet worden bereikt, dat er systematisch mensen afhaken. Zij merken in het overleg met beleidsmakers, bestuurders en politici dat er kritiek groeit op de instelling, dat er ontevredenheid in de lucht hangt. Dat is dus een organisatorisch tekort: de werkwijze en organisatie van de instelling sluit niet aan bij wat van de instelling verwacht mag worden.

Het is ook mogelijk, en in de praktijk komt dat steeds vaker voor, dat tekortkomingen niet door professionals of leidinggevenden worden ervaren, maar buiten de instelling worden geformuleerd, bijvoorbeeld door mensen die er bestuurlijke en beleidsmatige verantwoordelijkheid voor dragen. Zij merken in de ‘samenleving’ dat de instelling de aansluiting mist met problemen die in een stad of buurt leven. De kritiek

richt zich op het feit dat instellingen en professionals te weinig open staan voor nieuwe maatschappelijke signalen. In dat geval is sprake van *maatschappelijke tekorten* die een impuls vormen om de ontwikkeling van outreachende hulp- en dienstverlening ter hand te nemen.

In al die gevallen zijn dit soort ervaringen van tekortschieten een reden om iets te veranderen. Maar wat je kunt doen en hoe je het aanpakt, is uiteraard sterk afhankelijk van de positie waarin je verkeert. Als professional richt je je toch allereerst tot je naaste collega's, als leidinggevende moet je met een team en je instelling in gesprek, en als politiek bestuurder met het management. Dat veronderstelt steeds een andere strategie.

Geen soloprojecten

Een paar zaken zijn echter in alle omstandigheden van belang. Wat vanaf het allereerste begin vermeden moet worden is dat bemoeiprofessionals een soloproject vormen. Die neiging is groot, omdat veranderingen langzaam gaan, en energieke mensen dan maar de neiging hebben om alvast te beginnen. Dat is begrijpelijk, maar op den duur werkt het toch vooral contraproductief. Het risico is groot dat mensen dan vooral in hun eigen teleurstelling investeren.

Volgens Petra Bakker van De Vliegende Hollander is het de kortste route naar frustratie: 'Het valt natuurlijk te prijzen als iemand een extra stapje wil zetten en bereid is om dingen te doen die even niet in het protocol passen. Maar als dat protocol moet van de leiding, en de sfeer onder collega's ook zo is, ben je waarschijnlijk snel overspannen. Want jij krijgt dan al snel de lastige klanten toegeschoven, maar je krijgt niet genoeg ondersteuning om ze op een verantwoorde manier ook echt van dienst te zijn. Dan zal je toch eerst de discussie in je team moeten aangaan, medestanders winnen, eventueel een project opzetten. Zo maar zelf beginnen is een doodlopende weg.'

Overigens is een ogenschijnlijk onwillig team van collega's bepaald geen reden om dan maar bij de pakken te gaan neerzitten. Je staat er nooit helemaal alleen voor. Wat kenmerkend is voor veel projecten in de sfeer van outreachende hulpverlening is dat die begonnen zijn uit een soort sluimerende onvrede. Zo is De Vliegende Hollander feitelijk ook begonnen. Toekijken hoe het aantal daklozen onder je ogen bij een huisuitzetting wordt vergroot, is weinig bevredigend, en roept de vraag op of er niet wat had kunnen gebeuren. Heel voorzichtig hebben een paar mensen wat uitgetoetst en toen dat werkte zijn ze met hun collega's

gaan praten, en zo hebben ze stukje bij beetje de geesten rijp gemaakt voor De Vliegende Hollander.

Onvrede articuleren, en bespreekbaar maken – dat is voor professionals altijd de eerste stap. Breng je ongenoegen in tijdens werkoverleggen, bij de koffieautomaat, spreek collega's aan. Vraag ze om advies. Zitten ze met hetzelfde? Hebben ze – bijvoorbeeld – ook het idee dat er iets niet helemaal klopt als een cliënt uit de boeken verdwijnt omdat hij simpelweg niets meer van zich heeft laten horen? Probeer de onvrede, je ervaring collectief te maken. Formuleer ideeën om zaken anders aan te pakken, maar blijf je daarbij voortdurend verhouden tot je collega's.

Dat is een van de uitgangspunten geweest van het programma outreachende hulpverlening, waarmee het Oranjefonds de afgelopen twee jaar 24 projecten heeft gesubsidieerd. Voor alle projecten gold dat ze gericht moesten zijn op implementatie en acceptatie. Het effect na twee jaar was dat alle projecten stevig zijn ingebed in hun moederinstellingen die – nu de subsidie voorbij is – vaak een stevig deel van hun geld vrijmaken om ermee door te gaan.

Het onverstandigste wat een professional die zichzelf door dit boek laat inspireren kan doen is vermoedelijk de hoofdstukken uit dit boek hardop aan zijn collega's voorlezen. Dan wordt het ideologie. Redeneer niet vanuit een principe, maar vanuit ervaringen en onvrede. Zorg dat anderen je daarin kunnen volgen en steunen. Dat vraagt dus om een zekere tact, een strategie, en dat is – we weten het uit ervaring – lang niet altijd eenvoudig. Dingen willen veranderen, verbeteren, gaat vaak samen met een zeker ongeduld. Daar zit ook de kracht om zaken aan te pakken, maar het kan dus ook een zwakte vormen. Het is goed om je daarvan bewust te zijn.

Niet over een nacht ijs

Wie outreachend werken wil introduceren als een duidelijk herkenbaar onderdeel van de hulp- en dienstverlening moet niet over één nacht ijs gaan. Dat geldt voor professionals maar ook voor leidinggevenden. Het is geen kwestie van in de handen klappen, en roepen: hup naar buiten.

Dat merkte Joke Sevenhuijsen, die als directeur van een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in de regio Alkmaar zich inspande om bemoeibemiddeling in haar organisatie van de grond te krijgen. 'Ik vind dat het maatschappelijk werk moet gaan naar de plaatsen waar we nodig zijn. Dat klinkt vanzelfsprekend, maar dat is het niet. Sommige werkers vinden huisbezoeken niet passend. Ze zijn het niet

gewend, zijn bang voor agressie, en vinden dat een klant gemotiveerd genoeg moet zijn om naar hen toe te komen. Maar wij zijn er toch voor om maatschappelijke problemen op te lossen, dan is het toch onze taak om te kijken waar die problemen zijn en niet uit te gaan van ons aanbod, maar ons te richten op de – vaak verborgen – vragen? Om dat verder te ontwikkelen, heb ik ervoor gekozen om iemand speciaal aan te nemen hiervoor.’

Dat blijkt een goede aanpak. Er is nu iemand aan het team verbonden die er bijna fluitend op uit trekt en het werk fantastisch vindt. Joke Sevenhuijsen: ‘Zo iemand moet je wel zoeken, die komt niet vanzelf uit een sollicitatieprocedure tevoorschijn. Het voordeel van die aanpak is dat de mensen met weerstand het wel zien gebeuren, maar zelf niet hoeven te doen. Dat werkt namelijk niet, met angst en beven bij mensen op huisbezoek gaan moet je nooit doen. Maar zoals het nu is georganiseerd, is het wel een onderdeel van het teamwerk geworden. En ik merk dat het team trots is dat we dit doen. Dat langzaam ook hun werkhouding daardoor verandert. Er is meer bereidheid om dingen van elkaar over te nemen. De weerstand verdwijnt, de bezwaren hoor je steeds minder.’

Het gaat dus niet vanzelf. De introductie van bemoeibemiddeling of vormen van outreachend werken kost tijd en het vraagt vaak extra moeite van professionals. Dat is meteen ook een probleem, want die tijd lijkt te ontbreken. Op de meeste werkplekken is het immers altijd ‘druk, druk, druk’. Daar kan een leidinggevende niet omheen. Dus moet hij/zij ook ruimte organiseren, in de zin van tijd, in de vorm van personeel. Als het ‘erbij’ gedaan moet worden, wordt het niets. Dan gebeurt het een keer, maar krijgt het verder geen plaats. Zodra er wat gebeurt (collega ziek, dreigende reorganisatie) is zo’n losse activiteit het eerste waarop bezuinigd wordt.

Leidinggevend die de ontwikkeling van bemoeiprofessionaliteit willen stimuleren kunnen volgens mensen die hen vooraf zijn gegaan de volgende vuistregels hanteren: 1. Zet mensen in die het leuk vinden; 2. Doe er alles aan om het plezier dat zij hebben zichtbaar te maken bij de collega’s; 3. Zorg dat goede verhalen hun weg vinden binnen de instelling; 4. Laat merken dat je als leidinggevende de vernieuwing ondersteunt; 5. Verbindt je als leidinggevende aan de vernieuwing.

Zowel leidinggevend als professionele werkers moeten duidelijk voor ogen hebben wat er bij de aanpak te winnen is. Joke Sevenhuijsen: ‘Vaak moet dit op de werkvloer ontstaan. Je moet ruimte maken om het andere verhaal te vertellen, om buiten de standaard prestatie-eisen en

registratienormen te denken. Bemoeibemiddeling zit niet in dat stramien, dus je moet daar bewust ruimte voor creëren. En dat dan ook communiceren met het bestuur en de politiek. Wij hebben wel gemerkt dat onze actieve aanpak van “moeilijke gevallen” in de politiek en in ons netwerk respect afdwingt. Dat brengen wij uiteraard weer in in gesprekken en onderhandelingsituaties over onze subsidiëring.’

Bestuurlijk ongenoegen

Zoals we in hoofdstuk 2 zagen is er in veel professionele instellingen in de sociale sector een wending zichtbaar aan het worden naar de leefwereld van de mensen waarvoor zij werken. Heel veel leidinggevenden en professionals trekken er aan, maar ze doen het vaak naar eigen inzicht, en moeten noodgedwongen steeds zelf het wiel uitvinden. Er is immers geen georganiseerd verband van bemoeiprofessionals. Dit boek – met al zijn beperkingen – is een van de eerste uitgaven waarin bewust op zoek wordt gegaan naar dwarsverbanden, naar gemeenschappelijkheden.

Dat maakt deze initiatieven kwetsbaar, zeker omdat er – we wezen daar in deel 1 al op – een tendens is die de professionele ruimte juist meer aan banden legt. De bestuurlijke drang tot afrekenen aan de hand van kille (cijfermatige) prestatienormen is geen gunstige voedingsbodem voor een verdere ontwikkeling van bemoeiprofessionaliteit. Het nodigt instellingen immers uit om ‘productie’ te leveren, en dat is eerder een uitnodiging om de weg van de minste weerstand te zoeken dan een risicovolle weg van het ontwikkelen van nieuwe, relatief arbeidsintensieve werkvormen waarvan het resultaat niet bij voorbaat vaststaat.

Paradoxaal genoeg is dat geen reden om te wanhopen, want er is tegelijkertijd op bestuurlijk-politiek vlak sprake van een andere tendens. Die uit zich in een ergernis over bureaucratistische traagheid, ongenoegen over de ‘onbestuurbaarheid’ van veel professionele instellingen die in de ogen van veel politici zich maar zelden uit eigen beweging richten op urgente vraagstukken. Dat ongenoegen komt het meest markant tot uitdrukking als zich ergens aan het front van de samenleving ‘ernstige ongelukken’ of ‘tragische gebeurtenissen’ voltrekken. Als er, zoals in 2002 in Roermond, een wanhopige vader zijn huis en zijn gezin in brand steekt, als er ergens in een buurt een maandenoud lijk gevonden wordt, of als een gestoorde man, zoals ooit in de Amsterdamse Vrolikstraat, een kind doodslaat, dan gaan alle ogen richting hulpverlening en wordt de vraag gesteld: waar waren jullie?

Meestal is de opwindning na een paar weken voorbij, maar langzamerhand tekent zich wel een bestuurlijke onderstroom af, die zich verzet tegen de grote bureaucratische dienstverleningsmoloch, die zich ongreepbaar tonen voor bestuurders en zich verschansen in hun eigen professionaliteit. Daar kan men de schouders over ophalen, maar het zou ook aanleiding kunnen zijn voor een kritisch zelfonderzoek: zijn we niet te bureaucratisch, kunnen we ons gezicht meer laten zien? Politici en beleidsmakers zullen de instellingen steeds meer met deze vragen gaan bestoken.

Anders afrekenen

De wending naar de leefwereld van burgers is een duidelijk antwoord op deze groeiende kritiek. Maar geen gemakkelijk antwoord, want het vereist een forse omslag. Voor professionals, maar ook voor subsidiërende instanties en ambtelijk-politieke diensten. Immers, als die van mening zijn dat een actieve gerichtheid van hulp- en dienstverlenende instellingen op de leefwereld van burgers noodzakelijk is, dan veronderstelt dat tegelijkertijd ook dat die professionele instellingen de ruimte krijgen om in die situaties hun professionaliteit inhoud te geven.

Om het heel concreet te maken: het is absurd om een wijkagent af te rekenen op het aantal bekeuringen dat hij op straat uitdeelt. Dat is funest voor zijn werk, want de waarde van een wijkagent zit hem eerder in een beetje corrigeren, een praatje maken, partijen bij elkaar brengen, dan het trekken van zijn bonnenboekje.

En wat voor een wijkagent geldt, geldt ook voor een maatschappelijk werkster, een opbouwwerker. Het is kortzichtig om die alleen af te rekenen op het aantal 'kwantiteiten' of optelsommen van 'contacten'. Het gaat niet zozeer om hoeveel ze doen (dat is een makkelijk manipuleerbare meeteenheid), het gaat er vooral om wat ze doen aan problemen, aan crisissituaties. Het gaat meer om hun verhalen en ervaringen, dan om fraaie weinigzeggende grafieken en tabellen.

Die ruimte zullen bestuurders/politici aan deze door hen gesubsidieerde instellingen en hun professionals moeten bieden. Dat betekent dat zij het denken in allerlei bedrijfsmatige modellen sterk zullen moeten relativeren. Het gaat er immers om de professionele interventies te krijgen op de plek waar ze noodzakelijk zijn, en dat vereist een andere vorm van sturing en verantwoording dan het jaarlijkse gegoochel met cijfers.

Bestuurders zullen zich bovendien moeten realiseren dat de 'wen-

ding naar de leefwereld' vraagt om nieuwe werkvormen. Het vraagt om scholing, tijd nemen voor het bespreken van casuïstiek, methodiekontwikkeling, goede intervisie, en die tijd moet een instelling ook letterlijk 'gegund' worden. Wie blijft volharden in een technocratische aansturing, in plaats van een inhoudelijke kan niet echt verwachten dat de wending zich snel zal voltrekken. Terwijl er op de cijfers niks zal zijn aan te merken.

De ontwikkeling van bemoeiprofessionaliteit is het meest kansrijk als deze politiek en bestuurlijk 'gedekt' wordt. Je moet er als instelling niet zomaar aan beginnen, maar aan je subsidiënt en financiers een mandaat vragen om dat te doen. Want je kunt – zeker als de middelen beperkt blijven – niet alles blijven doen. Kiezen voor bemoeibemiddeling kan betekenen dat andere dingen niet meer kunnen, dat de prioriteiten anders komen te liggen. Die keuze kan een instelling niet alleen maken, want dat is uiteindelijk een politiek keuze: waar besteden we het geld aan?

Kleine generaals

Een blauwdruk voor de ontwikkeling van een naar buiten gekeerde aanpak, voor de wending naar de leefwereld is niet te geven. Dat blijkt ook uit het grote aantal verschillende projecten dat de afgelopen jaren subsidie heeft ontvangen van het Oranjefonds onder de vlag 'out-reachend'. Dat gaat alle kanten op. Het varieert van het ontwikkelen van een systeembenadering in de vrouwenhulpverlening tot het extra begeleiden van mensen die tijdens hun leven ernstig gehandicapt zijn geraakt. Kenmerk van al die initiatieven is dat er sprake is van het aangaan van een professionele betrekking die zijn aangrijpingspunt zoekt in de leefwereld van de mensen die geholpen worden.

Dat betekent dus niet dat de hele organisatie naar buiten moet rennen. Maar wel dat er binnen organisaties nagedacht wordt wie en wanneer richting leefwereld opereert en wie dat niet doet. Iemand kan bijvoorbeeld bij een dreigende huisuitzetting thuis bezocht worden, maar later in een cursus budgetbeheer op een bureau schuldhulpverlening weer proberen greep te krijgen op zijn financiën.

In nogal wat sectoren is het inmiddels gebruikelijk om dit onderscheid te benoemen als het verschil tussen frontoffice en backoffice. Dat is op zichzelf een aantrekkelijk denkmodel, zij het dat het denken daarover in Nederland sterk door bestuurlijk-ambtelijke organisaties is ingevuld. Inmiddels heeft vrijwel elke gemeente zichzelf zo 'gekanteld' dat

er gewerkt wordt volgens een onderscheid tussen frontoffice en backoffice. Daarbij is het frontoffice het eerste loket, in het beste geval een voorpost van de gemeente in een buurt, dat als taak heeft de burger zo snel mogelijk door te verwijzen naar de juiste man op de juiste plek in het backoffice. Het idee is om zo de burger beter te bedienen, maar het blijft de burger die de beweging moet maken. Hoe je het stadhuis verder ook invult, het blijft ook in dit model een ‘office’.

Dat is niet wat wij voorstaan. Op zo’n manier kan het model niet toegepast worden op de dienst- en hulpverlening van instellingen in de sociale sector. Het gaat niet om een vooruitgeschoven contactpunt, het gaat om een vorm van professioneel handelen op de werkvloer van de samenleving, om interventies, om methodieken, om ‘aanwezigheid’. Het gaat letterlijk om een ‘buitendienst’, en vermoedelijk is dat ook een meer geëigende term.

Bemoeiprofessionals zijn geen verkenners die het pad effenen voor een bezoek aan de echte hulpverleners. Nee, het zijn echte hulpverleners, die verantwoordelijk blijven voor een contact, die vertrouwen winnen, die blijven komen. Natuurlijk organiseren zij hulptroepen, natuurlijk doen ze het niet alleen, natuurlijk treden ze op bepaald moment weer naar de achtergrond, maar ze blijven wel een eerste aanspreekpunt, ze staan persoonlijk garant voor de continuïteit in de hulpverlening. Dat is dus veel meer dan een soort eerste loket, een soort helpdesk dat je de weg wijst binnen een bureaucratisch orgaan. Frontliniewerkers en/of bemoeiprofessionals verdwijnen niet uit beeld, zij blijven aanwezig. In plaats van doorverwijzen, regisseren zij de hulptroepen. Ze zijn de kleine generaals aan het front van crisissituaties, gedreven en fanatiek. Misschien is dat de geheime reden waarom de meeste bemoeiprofessionals een gesprek over hun werk bijna allemaal openen met de stellige mededeling dat zij het leukste werk van de wereld hebben.

N O T E N

1. Adrienne Dercksen en Loes Verplanke: *Geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding in Nederland. 1914 – 1970*. Boom 1987, p.15.
2. Dercksen en Verplanke, a.w., p.17.
3. Citaat afkomstig uit: Ali de Regt: *Arbeidersgezinnen en beschavingsarbeid. Ontwikkelingen in Nederland 1870-1940*. Boom, 1984, p.185.
4. Het fascinerende is dat het woord ‘bemoeizorg’ eigenlijk niet in de dissertatie van Henselmans voorkomt. Het is duidelijk een titel die er op het laatste moment aan is toegevoegd. Het verhaal wil dat hij verzonnen is door de toenmalige hoofdredacteur van het *Maandblad Geestelijke volksgezondheid* (MGv), Arend Jan Heerma van Voss. Die zette het woord boven een artikel van Henselmans in het MGv, en omdat dat meteen tot de verbeelding sprak zette Henselmans het op de kaft van zijn dissertatie. Daarna brak de storm los, tot verbazing van Henselmans zelf, die in elk interview trouw bleef uitleggen dat het allemaal niet zo nieuw was wat ze deden; ‘In feite doen we hetzelfde werk wat Querido vroeger deed.’
5. Eigen Kracht Conferentie is een methodiek die in Nieuw Zeeland is ontwikkeld, en die erop gericht is om in een samenkomst van familie en bekenden, een plan te maken om problemen op te lossen. Dat plan wordt daarmee een collectieve verantwoordelijkheid, waarbij de hulpverlening als ondersteuning werkt. Het gaat dus op zoek naar de positieve steun die mensen – vaak familieleden – voor elkaar willen opbrengen. In de praktijk blijkt dat heel goed te werken, beter dan allerhande geïndividualiseerde hulpverleningstechnieken.
6. In mei 2004 verschijnt er een uitgebreid verslag van deze projecten, en de ervaringen die daarmee zijn opgedaan. Lia van Doorn heeft tien van deze projecten nauwgezet onderzocht, en op basis daarvan gepoogd om zowel het soort professionals dat dit werk doet als het type klanten die zij helpen in kaart te brengen. Interessant is ook dat zij een stap verder gaat dan dit boek in het systematiseren van de methodiek. Haar studie, die zal worden uitgegeven door het NIZW, kan daarom als een vervolg op dit boek gelezen worden.
7. Chantal Trouwborst en Ineke Teijnant: *Duurzaam geholpen? Een onderzoek naar de effecten van de dienstverlening van De Vliegende Hollander op de lange termijn*. Aksant, Amsterdam, 2003

L I T E R A T U U R

- Achterhuis, Hans: *De markt van welzijn en geluk*. Baarn (Ambo) 1980.
- Baart, Andries: *Een theorie van de presentie*, Utrecht (Lemma) 2001 (2^e druk)
- Bussel, G. van: “Onbemiddelbaren” in Amsterdam; naar een integrale zorg’, in: *Justitiële verkenningen*, themanummer Hopeloze gevallen, juli/augustus 2001.
- Dercksen, Adrainne, en Loes Verplanke: *Geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding in Nederland 1914-1917*. Amsterdam (Boom) 1987.
- Doorn, Lia van: *Een tijd op straat – Een volgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht*, Utrecht (NIZW) 2002.
- Doorn, Lia van: *Outreachinge hulpverlening*. Utrecht (NIZW) verschijnt mei 2004.
- Duyvendak, Jan Willem, en Evelien Tonkens: ‘Paternalisme tussen verguizing en omarming’, in: *Justitiële verkenningen*, themanummer Hopeloze gevallen, juli/augustus 2001.
- Freitag, Thomas, Iris Leene en Carel Tenhaeff: *Buurtgerichte sociale activering. Methodiekbeschrijving voor een gebiedsgerichte aanpak*. Utrecht (NIZW) 2003.
- Hendrix, Harry (red.): *Handboek bemoeizorg. Je gaf niet thuis*. Nijmegen (Riagg) 1998.
- Henselmans, Henri: *Bemoeizorg: ongevraagde hulp voor psychotische patiënten*. Delft (Eburon) 1993.
- Kal, Doortje: *Kwartiermaken. Werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam (Boom) 2001.
- Kal, Doortje: *Radicale aansluiting. Over de presentiebenadering en de geestelijke gezondheidszorg*, Den Bosch (Actioma) 2002.
- Kok, Ellen, e.a.: *Dagboek van een kerk-en-buurtwerkster*, Utrecht (Lemma) 2002
- Kuypers, Paul, en Jos van der Lans: *Naar een modern paternalisme – over de noodzaak van sociaal beleid*. Amsterdam (Uitgeverij De Balie) 1994.

- Laan, Geert van der: 'Dwang, drang en de plicht tot legitimatie', in: *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, nr. 6, juni 1997.
- Laan, Geert van der: 'Vraagsturing, professionaliteit en burgerschap', in: *Sociale interventie*, nr. 2, 2002.
- Lans, Jos van der: *De onzichtbare samenleving – beschouwingen over publieke moraal*. Utrecht (NIZW) 1995.
- Lans, Jos van der: 'De cultuur van afzijdigheid', in: *Socialisme & Democratie*, jrg 53, nr. 11, november 1996.
- Milikowski, H. Ph.: *Lof der onaangepastheid. Een studie in sociale aanpassing, niet-aanpassing en onmaatschappelijkheid*. Meppel (Boom en Zoon) 1967.
- Nuy, Marius (red.): *Zorgcoördinatie, casemanagement en bemoeizorg. Tussen chaos en orde*. Utrecht (SWP) 2000.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling: *Aansprekend burgerschap. De relatie tussen de organisatie van het publieke domein en de verantwoordelijkheid van burgers*. Den Haag, maart 2000.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling: *Kwetsbaar in het kwadraat. Krachtige steun aan kwetsbare mensen*. Den Haag, maart 2001.
- Räkers, Marc: *Bemoeien met compassie*, Eindscriptie sjo, Amsterdam/ Utrecht 2002
- Regt, Ali de: *Arbeidersgezinnen en beschavingsarbeid. Ontwikkelingen in Nederland 1870-1940*. Amsterdam (Boom) 1995 (6^e druk).
- Trouwborst, Chantal, en Ineke Teijnant: *Duurzaam geholpen? Een onderzoek naar de effecten van de dienstverlening van De Vliegende Hollander op de lange termijn*. Amsterdam (Aksant) 2003.
- Tonkens, Evelien: *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerving, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht (NIZW) 2003.
- Verdikkelen, Jos: 'Tussen autonomie en afhankelijkheid – een gesprek over zorgethiek met Bernadette Houdart', in: *Tijdschrift Geestelijk Leven*, jrg. 56, nr 5, sept/okt 2000.
- Wolf, J., E Bransen en S. Nicholas: 'Mensen in de marge; kenmerken van sociale kwetsbaarheid', in: *Justitiële verkenningen*, themanummer Hopeloze gevallen, juli/augustus 2001.

M E T D A N K A A N

Een boek als dit leent zich natuurlijk bij uitstek voor bemoeienis van buitenstaanders. Dat is dan ook volop gebeurd. Er is voor het schrijven van dit boek, en vooral voor het tweede en derde deel, bij veel mensen uit het veld verhaal gehaald. Een groot deel van hun opmerkingen vindt de lezer verspreid over het boek terug. Het gaat, in alfabetische volgorde om de volgende mensen die wij hiervoor graag willen bedanken. Hun enthousiasme heeft wezenlijk bijgedragen aan de inhoud en de toonzetting van dit boek.

- Petra Bakker, teamleider De Vliegende Hollander
- Rob Beekman, buurtregisseur/wijkagent in Amsterdam Oost
- Renate Belfor en Ivonne Fong-Pien-Joe Vrouwenopvang Pepita van Rijn in Den Haag
- Doortje Kal, ontwikkelde diverse projecten voor integratie van psychiatische patiënten
- Ellen Kok, voormalig kerk-en-buurtwerkster in Westerpark, Amsterdam
- Jörn Kost, coördinator schuldhulpverlening bij de Algemene Woningbouwvereniging (AWV) in Amsterdam
- Peter Rozeboom, lid van het OGGZ-team in regio Alkmaar
- Joke Sevenhuysen, directeur maatschappelijke dienstverlening en opvang in Hoorn en directeur maatschappelijke opvang in Alkmaar
- Jaap Teeuwissen, Coördinatiepunt bestrijding extreme overlast, stadsdeel De Baarsjes Amsterdam
- Gerard Vermond, ambulante sociaal psychiatrisch verpleegkundige stadsdeel Westerpark in Amsterdam
- Phil de Vries, bewonersconsulent Orteliusbuurt, De Baarsjes, Amsterdam
- Klary Welbedacht, projectleider Huisbezoekproject Orteliusbuurt, stadsdeel De Baarsjes in Amsterdam
- Menny van der Wijk, ex-klant De Vliegende Hollander

Toen de tekst van het boek redelijk in de steigers stond, hebben we deze aan een aantal mensen voorgelegd. Door hun kritische opmerkingen is de lezer gespaard gebleven van vele overbodige stukken tekst, onnodige overlap, al te gemakzuchtige redeneringen en regelrechte onjuistheden. Niet iedereen was het overal mee eens, maar zonder uitzondering hoopten ze dat het debat over ‘de wending naar de leefwereld’ met het verschijnen van dit boek eindelijk in volle heftigheid gevoerd zal worden. Voor hun commentaar willen wij de volgende mensen bedanken: Lia van Doorn, onderzoekster bij het NIZW; Ellen Kok, voormalig kerk-en-buurtwerkster in Westerpark, Amsterdam; Johan Nieuwland, adviseur programma outreachende hulpverlening van het Oranjefonds; Don Olthof, directeur verslavingscentrum de Drift in Gelderland; Stan Poels, directeur maatschappelijke opvang HVO-Querido in Amsterdam; Fons Saenen, docent methodiek en rechtstoepassing aan de Hogeschool van Utrecht (HvU), afdeling sociaal-juridische dienstverlening; Joke Sevenhuysen directeur maatschappelijke dienstverlening en opvang in Hoorn en directeur maatschappelijke opvang in Alkmaar; AnneMieke Sprenger, directeur maatschappelijke dienstverlening Amsterdam Zuid.

Overbodig om te melden dat zij verder geen verantwoordelijkheid dragen voor wat er in dit boek staat geschreven. Die verantwoordelijkheid berust geheel bij de auteurs.

OVER DE AUTEURS

Jos van der Lans (1954) is cultuurpsycholoog en journalist. In 1994 schreef hij samen met Paul Kuypers het geruchtmakende pamflet *Naar een modern paternalisme*. Van zijn hand verschenen boeken over onder meer de sociaal culturele geschiedenis van Nederland, over de Nederlandse cultuur, en over de sociale sector. Hij schrijft columns voor het *Tijdschrift voor de Sociale Sector* en het *Aedes Magazine*. Sinds 1999 is hij namens GroenLinks lid van de Eerste Kamer.

Nies Medema (1964) schreef boeken over China, Oost-Europa en Iran. Met journalistiek bureau Jonge Sla werkt zij voor diverse non profit organisaties. Ze startte in 1999 het multiculturele netwerk Family-Matters.

Marc Räkera is sinds 1989 bij HVO-Querido in dienst en werkzaam in de praktijk van de maatschappelijke opvang. Als mede-oprichter van De Vliegende Hollander droeg hij bij aan de ontwikkeling van de methode van bemoeien en bemiddelen. Eerder schreef hij o.a. *Onderweg en Onderdak*, over het dagelijks leven in een opvanginstelling voor dak- en thuislozen.

