

# Inhoud

Proloog 7

[1] De nieuwe kordaatheid 13

Het verval

[2] Zoals het begon... 21

[3] De spijkerbroekenrevolutie 26

[4] Geitenwollen sokken 33

[5] De markt van welzijn en geluk 37

[6] De dictatuur van de systeemwereld 43

[7] Frontverwaarlozing 49

[8] Voor wat hoort wat 56

Het herstel

[9] Kerend tij 63

[10] Oude waarden in nieuwe tijden 71

[11] Weg uit de systeemwereld 78

[12] Antibureaucratische professionaliteit 83

[13] Verbinden als professionele kunde 91

[14] Ont-institutionaliseren 100

[15] Eigen kracht 110

[16] De burger als sociale professional 123

# Proloog

Mijn eerste kennismaking met het welzijnswerk was hilarisch. We 7  
schrijven 1983 en ik was na een paar maanden werkloosheid uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek voor de functie van eindredacteur bij het tijdschrift *Marge*, een maandblad over maatschappelijke dienstverlening en opbouwwerk, zoals het in de ondertitel stond. Ik wist niet echt wat dat voorstelde, maar dat *Marge* een spreekbuis was van allerlei kritische denkers over het welzijnswerk was mij wel ter ore gekomen. Dat leek mij wel wat.

Het sollicitatiegesprek begon om tien uur in een kapitale villa vlak bij het Amsterdamse Vondelpark, waar een van de redacteurs kantoor hield. Ik kwam van ver dus zorgde dat ik er ruim op tijd was: kwart voor tien. De deur werd opengedaan door een secretaresse die van niks wist en mij naar de vergaderzaal leidde, waar behalve een koffiezetapparaat niets of niemand was. Ik had nog niet veel ervaring met solliciteren, maar in deze situatie leek het mij het beste om koffie te zetten.

Om vijf over tien verwelkomde ik vervolgens het eerste lid van de sollicitatiecommissie met een kop koffie, om tien voor halfelf het laatste. In het daaropvolgende sollicitatiegesprek bleken de aanwezige redacteurs over alles van mening te verschillen. Het kostte moeite om in de discussies zo nu en dan mijn zegje te doen. Even voor elf keken de meeste commissieleden verschrikt op hun horloge, en vanaf elf uur haastten ze zich de een na de ander naar de volgende vergadering. Ook de gastheer-redacteur verontschuldigde zich en maakte zich uit de voeten. Uiteindelijk bleef ik alleen achter met de koffiekopjes, die ik om een nette indruk te maken keurig heb afgewassen.

Een dag later werd ik aangenomen.

8 Zo belandde ik in een wereld waarin het gonsde van verhitte discussies over de verzorgingsstaat, de versterking van de eerstelijnsgezondheidszorg, de rol van emancipatiebewegingen, over marxisme en welzijnswerk, stadsvernieuwing en bewonersinvloed, seksisme en hulpverlening, Foucault en het disciplineringsdenken, de psychiatrische tegenbeweging, alternatieve woon- en werkgemeenschappen, kortom, over alles wat de progressieve beweging in Nederland bezighield. Welzijnswerk stond in het brandpunt van de progressieve belangstelling en welzijnswerkers zagen zichzelf als de voorhoede van maatschappelijke veranderingen. In *Marge* schreven we daar lange en ingewikkelde stukken over.

Maar ik ontdekte ook een andere wereld. Ik liep mee met opbouwwerkers die hele buurten op sleeptouw namen en samen met bewoners prachtige dingen voor elkaar kregen. Ik volgde maatschappelijk werkers in probleemcumulatiegebieden, zoals het toen heette, die met zeer lastige (tegenwoordig multiprobleem) gezinnen in de weer waren. Ik interviewde straathoekwerkers, lag voor *inside*-reportage een paar dagen op de bank van een opvanghuis, draaide sjekkie met junks in een huiskamerproject. Er ging een wereld voor me open waarin mensen zich met hart en ziel voor anderen inzetten. Naast de (kritische) theorie bleek er ook een fascinerende praktijk, waarin gedreven professionals aan het werk waren. Op mij maakte dat bij elk bezoek, bij elke reportage weer een diepe indruk.

Het hieropvolgende verhaal is bekend. Niet lang na mijn entree in de welzijnssector begonnen de tijden te veranderen. Er kwam steeds meer kritiek op het welzijnswerk, er werd fors bezuinigd, de wereldverbeteraars haakten af, en het zelfbewustzijn van menige professional maakte plaats voor terughoudendheid, in sommige gevallen zelfs angstvalligheid. Steeds groter wordende organisaties namen het heft in handen, managers introduceerden een heel nieuwe taal waarin gesproken werd van producten en markten. In een decennium veranderde daarmee kleur en toonsoort van het welzijnswerk indringend. De macht kwam in handen van de mensen achter de bureaus en aan de vergadertafels.

Ook ik probeerde het welzijnswerk voor gezien te houden door mijn journalistieke activiteiten naar andere terreinen te verplaatsen. Begin jaren negentig schoof ik aan bij de redactie van de Forum-pagina, de opiniepagina van *de Volkskrant*. Het lukte echter niet om definitief afscheid te nemen; steeds opnieuw kwamen er vragen vanuit de sector om dingen te doen. En elke keer kwamen er weer professionals op mijn pad die ik bewonderde om hun originaliteit, hun vindingrijkheid en doortastendheid. Alleen zetten ze steeds minder de toon van het werk.

9

In 1994 brachten Paul Kuypers en ik een saluut aan dit type professionaliteit in het pamflet *Naar een modern paternalisme*. Het was een aanklacht tegen de om zich heen grijpende professionele cultuur van afstandelijkheid die zich in de sociale sector had genesteld. Het engagement was drooggevallen, de activistische professional werd teruggefloten, de aandacht ging vooral uit naar gemotiveerde cliënten en er vormde zich een reservoir van mensen die nergens meer bij aanhaakten. Voor die groep muntte de sociaal verpleegkundige Henri Henselmans ongeveer in dezelfde tijd een nieuwe term: bemoeizorg.

Het mocht allemaal niet echt baten. De bewegingen die Paul Kuypers en ik in het pamflet bekritiseerden zetten zich in de jaren die erop volgden in volle hevigheid door. De sociale sector kwam in de greep van een wedloop van beheersingsmechanismen, controlesystemen, protocollen, verantwoordingsvereisten, productboeken, indicatierichtlijnen en de daarbij horende *planning&control*-specialisten en managers.

De gevolgen daarvan – ik maak nu even een sprong in de tijd – analyseerde ik begin 2008 in *Ontregelen – De herovering van de werkvloer*. De centrale gedachte hierin was dat het institutionele geweld van de laatste decennia zich als een vreemde bezettingsmacht op de werkvloeren van de samenleving had genesteld en de professionele stemmen ondergeschikt had gemaakt aan de logica van het systeem. Wat nodig was, zo eindigde ik *Ontregelen*, was het ontwikkelen van een tegenmacht, van een nieuw type professional dat zich niet langer liet ringeloren door de bureaucratie.

*Ontregelen* bracht mij de afgelopen twee jaar in alle uithoeken van het land. Ik werd uitgenodigd door gemeentelijke diensten zorg en welzijn,

door welzijnsorganisaties, op management-heidagen en WMO-congressen, bij corporaties en hogescholen. Dat waren hoopgevende ontmoetingen, want overal zocht men naar mogelijkheden om te ontsnappen aan de kortzichtigheid en kortademigheid van het overheersende bestuurlijke denken in termen van cijfers, prestaties, output, registraties en wat dies meer zij. Op tal van plaatsen in het land worstelde men met de beknellingen van de bureaucratie. Iedereen leek met de vraag te zitten hoe het anders zou moeten.

In *Ontregelen* had ik daar een woord voor gevonden: EROPAF. Dat woord gebruikten we voor een initiatief in Amsterdam waar ik nauw bij betrokken was. Samen met Marc Räkers stond ik in 2003 aan de wieg van een beweging die op een proactieve manier probeerde huisuitzettingen te voorkomen. We wilden een systeem op poten zetten op basis waarvan maatschappelijk werkers en corporatiemedewerkers onmiddellijk aan de bel zouden kunnen trekken als mensen huurachterstand lieten oplopen. Met een stevige nota probeerden we instellingen voor ons plan te winnen en toen we om een titel verlegen zaten schreven we erboven: *Eropaf – een aanvalsplan tegen huisuitzettingen in Amsterdam*.

Inmiddels is EROPAF zo ongeveer een merknaam geworden. We hebben een stichting onder die naam opgericht (zie p. 185), er zijn congressen georganiseerd, publicaties verschenen. Het woord heeft zelfs een plek gekregen in het officiële regeringsbeleid. Het is een van de 'ankerpunten' van het programma Welzijn Nieuwe Stijl, waarmee staatssecretaris Jet Bussemaker een impuls probeerde te geven aan een ander soort welzijnswerk.

Maar dat succes voelde ook een beetje ongemakkelijk. Er is immers geen sector die zo makkelijk nieuwe modes omarmt als de welzijnssector. Heen en weer geslingerd door de grilligheden uit het bestuurlijk circuit, deinst men er in welzijnsland niet voor terug om middels de zoeken vervangfunctie het ene modewoord door het andere te vervangen. Eropaf? Huisbezoek? O ja, doen we allemaal ook.

Zo eenvoudig is het echter niet. Het is niet een nieuw product, het is fundamenteel anders werken. Die boodschap verwoordde de stichting Eropaf! eind 2009 in het manifest *Eropaf! 2.0 – Tien kernwaarden*. Het ma-

nifest waarschuwt tegen opportunistisch gebruik en zet tien basisuitgangspunten op een rijtje om duidelijk te maken dat de eropaf-aanpak niet betekent dat je even iets anders doet, maar voor sociale professionals een principiële perspectiefwisseling behelst.

Dit boek probeert deze gedachtegang verder te onderbouwen. In feite ga ik in *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk* verder waar ik in *Ontregelen* ophield. Daar eindigde ik met de oproep om de beste professionals aan het front aan het werk te zetten. In *Eropaf!* werk ik verder uit hoe het komt dat ze uit de frontlinies van de samenleving zijn verdwenen en wat er allemaal moet gebeuren om ze er weer een rol van betekenis te laten spelen.

II

Dat is niet iets wat ik achter mijn beeldscherm heb verzonnen. Het is me door velen ingefluisterd. Door de respons van mensen in de vele zaaltjes waar ik sinds 2008 ben geweest, maar ook door de inspirerende praktijken die zich links en rechts in het land aan het ontwikkelen zijn. Daarin ontpopt zich een nieuw soort professional, die probeert te ontsnappen aan de kokers van de bureaucratische omslactigheden, die breekt met de weinig realistische sfeer van spreekkamers, die oog heeft voor het mobiliseren van sociale netwerken en zich niet afzonderd in een deelspecialisme.

Over deze professionals gaat dit boek. Zij werken aan een nieuwe start van het sociaal werk. Hun staat nog een lange mars te wachten. Want er moet veel veranderen om deze start ook tot nieuwe duurzame praktijken te laten leiden. In beroepsopleidingen, in welzijnsorganisaties, in stadhuizen zullen we anders over welzijn en zorg moeten gaan nadenken en vervolgens besluiten. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning, wmo, biedt daarvoor ook een uitgelezen kans om schoon schip te maken met oude gewoonten en praktijken. Daarom is er in dit boek een apart intermezzo aan de wmo gewijd.

In twee opzichten is dit boek een reflectie op mijn eigen geschiedenis. Aan de ene kant is het een lofzang op die professionals die ik in 1983 ontmoette, toen ik mijn eerste omzwervingen maakte langs opbouwwerkers en maatschappelijk werkers en daar mensen trof die mijn hart

gestolen hebben. Die mensen zijn er nog steeds. Aan de andere kant is het een afscheid van het begrip dat mijn sollicitatiecommissie in 1983 nog tot grootse gedachten en weidse maatschappelijke vergezichten verleide: het woord welzijnswerk. Daar is inmiddels zo de sleet in gekomen dat het alleen nog maar voor verwarring zorgt. Er is geen professional meer te vinden die zich er happy bij voelt. Het staat verandering in de weg. Weg ermee dus.

12      Laten we het vooral eenvoudig houden en het gewoon weer doen met de woorden waar het anderhalve eeuw ook allemaal mee begonnen is: sociaal werk.

    Mooier kunnen we het niet maken.

*Jos van der Lans*

*Amsterdam, april 2010*

## [I] De nieuwe kordaatheid

Als Joost Eerdmans het voor het zeggen zou hebben, zou hij ‘alle hangplekken voor jongeren afschaffen’. Hij heeft er zelf vroeger nooit behoefte aan gehad, dus is het nergens voor nodig en eigenlijk alleen maar vragen om overlast, herrie en rotzooi. Weg ermee dus. Eerdmans was Kamerlid voor de LPF, daarna parttimewethouder van Capelle aan den IJssel, en haantje de voorste om zware straffen en harde maatregelen te eisen. Hij is voorzitter van het Burgercomité tegen Onrecht, maar voordat het comité goed en wel functioneerde, had hij al de boosheid van zijn medecomitéleden over zich afgeroepen door vrouwen te diskwalificeren voor het vak van rechter omdat ze ‘te milde straffen’ uitspreken.

Eerdmans is, met andere woorden, een vooruitgeschoven post in het veranderende denkklimaat van Nederland. Zo ongeveer alles wat hij zegt, was nog geen twintig jaar geleden uit den boze. Wie toen riep dat tbs’ers gecastreerd moesten worden, werd voor een rechtse bal versleten en verder in de omgang gemeden.

Hoe anders is dat nu! In dit tijdsgewricht is het juist spannend om iemand met dergelijke opvattingen op te nemen in een vliegende brigade van de publieke omroep die alles wat in het land niet deugt als gevolg van slap overheidsoptreden recht zal gaan zetten. Asociale gezinnen, ergernissen over jongeren – bestel het TROS *Regelrecht*-team. Met zero-tolerance burgemeester Ivo Opstelten, de vasthoudende Joost Eerdmans, de genadeloze ontruimingsadvocaat Bernard Tomlow en de wat minder bekende advocate Clarice Stenger en documentairemaakster Mildred Roethof, die allen, aldus de website van het team, ‘de confrontatie niet schuwen’.

Het team staat voor wat je de nieuwe kordaatheid zou kunnen noemen. Problemen zijn er om direct uit de wereld te helpen, niet om over



te vergaderen. Jongeren die – zoals in de eerste uitzending aan de orde was – op een hangplek al tijdenlang overlast veroorzaken en de boel verzieken, moeten daar weg. Afgelopen uit. Het is nog niet zo dat het team een knokploeg formeert, maar wel lopen Joost en zijn maten de deur plat bij de burgemeester en verantwoordelijke bestuurders: waarom is er nog niks gebeurd? Nu, nu, nu!

14 De overheid doemt in deze doe-retoriek op als een besluiteloos, in stroop wadend besluitvormingsorgaan. De burgemeester die zich beroept op juridische onderbouwing, rechten van mensen of zorgvuldige besluitvormingsprocedures kan op hoongelach rekenen. Heb je er weer zo een. Die praatjes kennen we nu wel. Wegen de rechten van de lastpakken soms zwaarder dan de rechten van de mensen die er last van hebben? ‘Dat dachten wij niet dus.’

Alles wat riekt naar begrip of rept over consequenties wordt betiteld als ontwijkgedrag om daadkrachtig handelen te voorkomen. Het is de retoriek van de eenvoud. Vragen als: waar moeten die jongeren heen? wat gebeurt er met een asociaal gezin? verplaatsen we niet het probleem? passen niet in het referentiekader van dit Hollandse A-team dat brave burgers van al hun ergernissen wil bevrijden. Zachte heelmesters maken alleen maar stinkende wonden.

Je kunt er je schouders over ophalen, maar verstandiger is het om het *TROS RegelRecht*-team te zien als een aanklacht tegen de sociale sector, het welzijnswerk en de sociale hulpverlening. Het gaat hier niet zomaar om een naar hoge kijkcijfers hengelend televisieprogramma, het programma drukt een intens wantrouwen uit jegens de omslachtigheid van de moderne samenleving, waarin niemand verantwoordelijkheid neemt voor problemen, instanties langs elkaar heen werken, alles verdwijnt in procedures en grote groepen burgers het gevoel hebben dat de overheid en alles wat daarmee verbonden is tandeloos is geworden.

Zo is het bij de bedenkers van het programma geen moment opgekommen om bijvoorbeeld een stevige jongerenwerker in het team te zetten, of een door de wol geverfde opbouwwerker of een kundig maatschappelijk werker die al de nodige asociale gezinnen vooruit heeft geholpen. Niet alleen zijn er weinig *tv-personalities* in deze kringen te vinden, in de

ogen van de programmamakers vormen deze professionals nu juist het probleem. Jongerenwerkers leggen jongeren in de watten door nutteloze hangplekken uit te delen, bij opbouwwerkers kunnen ze zich sowieso niks voorstellen, en dat er maatschappelijk werkers zijn die asociale gezinnen daadwerkelijk een helpende hand bieden, geloven ze eenvoudig niet.

Sterker, dit type professionals draagt in hun ogen eerder bij aan problemen dan dat ze er een oplossing voor biedt. Deze softies hebben hun tijd gehad, dit slag werkers is groot geworden in een cultuur van pappen en nathouden, in een cultuur van voortmodderen, niks doen, praten en vergaderen. Zo produceren ze – om maar eens wat te noemen – de krankzinnige situatie van wel twintig hulpverleners die zich met één probleemgezin bezighouden. En aan die cultuur moet juist een einde komen, aldus de Eedmans-brigade.

15

Ze hebben gelijk: veel sociale professionals zijn verstrikt geraakt in een woud van procedures, veel interventies zijn in subspecialisaties opgeknipt, instellingen doen vooral hun eigen ding, samenwerking bestaat vaak uit vergaderen en nog eens vergaderen, dienstverleningsinstellingen zijn georganiseerd als kantoorwerk en ondanks alle goede intenties over toegankelijke loketten moet je van goeden huize komen om bij de professional te belanden die wat voor je kan betekenen. Nee, snel handelen is niet bepaald het keurmerk van hulpverlenend Nederland.

Maar daarmee hebben de kordate doorzetters nog geen effectief antwoord. Er is heel veel aan te merken op de hulpverleningsinstituten, maar dat wil nog niet zeggen dat het perspectief om mensen met een open vizier te benaderen, te begrijpen en te ondersteunen nu maar overboord gezet moet worden. Niet alles kan zomaar even geregeld worden, niet overal zijn eenvoudige regels op van toepassing, niet in elke situatie helpt het om met de vuist op tafel te slaan. Het gaat niet om objecten die opgeruimd moeten worden, het gaat om ménsen, hoe problematisch hun gedrag soms ook is. Wie daar beweging in wil brengen zal zich daar rekenschap van moeten geven. Kordaatheid zonder mededogen wordt repressie. De kunst is om kordaatheid en mededogen met elkaar te combineren.

En dat is precies de koers die in de sociale sector, in de sfeer van de maatschappelijke dienstverlening, van uitkeringsinstanties, in Vogelaarwijken de laatste jaren heel langzaam wordt uitgezet. Groepen professionals zijn daarin bezig de beoefening van sociale beroepen te herijken. Zij schudden de last van de systemen van zich af, zij zijn eigenzinnig en kritisch, zij trachten tempo te maken, zij proberen te ontsnappen aan de bureaucratie, aan de dwingende voorschriften van verkokerde instanties en zij duiken op in de leefwereld van burgers om daar hun professionele werk te doen. Zij vormen de stille brigades van ons land, waar geen camera aan te pas komt. Zij vormen de pioniers van wat ik in dit boek het nieuwe sociaal werk noem.

Net als Joost Eerdmans c.s. geven ook zij invulling aan de nieuwe tijdgeest, die bol staat van ongeduld en wantrouwen jegens overheid, bestuurders en instituties. Maar anders dan de Regelrechters rekenen zij niet af met het vermaledijde verleden van een overbeschermd verzorgingsstaat of keren zij zich niet louter tegen de bestuurlijke elites die er een potje van hebben gemaakt. Ze grijpen de veranderende omstandigheden aan om essentiële onderdelen van hun vak te herkennen die hun in de institutionele ontwikkelingen van de laatste decennia ontnomen zijn. Ze zetten een nieuw type professional op de kaart – kordaat, jazeker, maar ook vertrouwenwekkend; doortastend absoluut, maar ook geduldig; streng wel degelijk, maar ook begripvol.

Ze hebben ook een naam. Ze heten Chantal Schieving, Loekie Mandemaker, Cees Verboom en Mirjam Wijnands, vier wijkcoaches in de Enschedese Vogelaarwijk Velve Lindehof, die daar als een soort sociale huisarts ‘achter de voordeur’ hun werk doen. Of Barend Rombout, hoofd van het Rotterdamse Bureau Frontlijn, waarvan medewerkers dagelijks met mensen in achterstandssituaties in de weer zijn, of Paul Scheerder, al meer dan twintig jaar drijvende kracht achter het Leefkringhuis in Amsterdam-Noord, waar op een even effectieve als kordate manier mensen met raad en daad worden bijgestaan. En zo zijn er veel meer namen te noemen. Van de gezinsmanagers die in Amsterdam boven op ingewikkelde gezinnen zitten, van de jongerenwerkers die in Utrecht jongens van de straat halen, van de opbouwwerkers in Deventer die aan de keukentafel als talentenscouts te werk gaan.

Deze professionals opereren dagelijks in een andere werkelijkheid dan de realiteit die binnen het blikveld van de *TROS RegelRecht*-camera's valt. Die werkelijkheid draait om armoede, om onvermogen, om isolement, om onkunde, om onwetendheid en onnadenkendheid, en – jazekeer – vaak ook om onwil. De kritiek is terecht dat die werkelijkheid jarenlang op zijn beloop is gelaten, dat deze realiteit is overgelaten aan het hypermoderne beleidsaxioma waarin autonomie en onafhankelijkheid van mensen het centrale leerstuk vormen.

17

Dat werkt dus niet.

Nauwgezetter: dat werkt niet voor iedereen. Dat is de les die getrokken moet worden uit het ongenoegen over de multiculturele samenleving, dat is de boodschap die ontevreden burgers uitdragen als zij om een optredende overheid vragen, dat is de essentie van wat *Volkskrant*-commentator Hans Wansink heeft aangeduid als een performance-crisis van de overheid, maar wat ik liever omschrijf als een afwezigheids-crisis. De overheid heeft op de plekken waar onze samenleving schuurt en kraakt haar gezicht verloren. Ze is afwezig, als sturende kracht, maar ook als steunende kracht.

*TROS RegelRecht* springt in dat gat door burgers de overheid te laten aanklagen en daarmee verhaal te gaan halen bij lankmoedige autoriteiten. Daar is niks op tegen, maar het is wel erg makkelijk. De nieuwe sociale professionals – en velen hebben nooit anders gedaan – zoeken een andere uitweg. Zij gaan op pad om burgers aan te spreken, om vertrouwen te herstellen.

Dit boek is geschreven om deze zoektocht vooruit te helpen. Het is een pleidooi voor herwaardering van het sociaal werk, een werksoort waarin de afgelopen decennia op alle mogelijke manieren korte metten mee is gemaakt. Het is bespot, geridiculiseerd, wegbezuinigd, opnieuw uitgevonden, kortgehouden. Een werksoort waarvan de professionals nauwelijks een stem hebben in het publieke debat of in de media, terwijl zij wel vaak het vuile werk bij overlast, verveling, drankzucht, kindermishandeling, schuldenlasten of ander menselijk ongemak of onvermogen moeten opknappen. Een werksoort waarvoor de intellectuele en academische belangstelling sinds het midden van de jaren tachtig vrijwel

geheel verdwenen is. Een werksoort waarvoor – ten onrechte overigens – de professional tijdens verjaardagspartijtjes niet alle ogen en oren op zich gericht krijgt.

Het werkterrein is lange tijd in verwarring geweest. Langzaam maar zeker ontwikkelen zich echter praktijken die erop wijzen dat men zichzelf aan het hervinden is. Dat is nodig, want met de kortzichtigheid, sensatiezucht en spierballentaal van de regelrechters redden we het niet. Dat is leuk voor de kijkcijfers, maar helpt ons niet uit de probleemcijfers. Daarvoor is meer nodig.