

“Gegijzeld door de uitgeworpen lasso’s van de hulpverlening”

Het omgekeerde keukentafelgesprek om Ansaj verder te helpen, die al geruime tijd in een impasse verkeert, heeft geen positief effect gesorteerd. Het keukentafelgesprek brengt problemen aan het licht waar de welzijnssector al decennialang mee kampt.

Allereerst komt naar voren dat bij Ansaj en haar gezin sprake is van multiproblematiek: oorlogstrauma’s, arbeidsongeschiktheid, onstabiele inkomen en geen Nederlandse nationaliteit. Door de bespreking van haar situatie en de aangedragen oplossingen door de professionals, manifesteert een probleem binnen de hulpverlening. Namelijk dat deze is verdeeld in verschillende facetten. Hierdoor worden de verschillende problemen van Ansaj weggezet bij verschillende instanties waarbij de één gaat over arbeid, de ander over inkomen en schulden, een ander over bijstand, en weer een ander over status. Dit heeft als gevolg dat Ansaj te maken heeft met een reeks van verschillende organisaties en hulpverleners. Elk met eigen procedures, regels, voorwaarden, eisen en criteria binnen hun hulpverleningstrajecten. Door het vastzitten in de verschillende trajecten kan Ansaj eigenlijk geen kant meer op. **Ze is als het ware ‘gegijzeld’ door het systeem. In figuurlijke zin heeft elke hulpverlener of instantie vanuit eigen hoek een lasso uitgeworpen, waarin zij verstrikt is geraakt en geen kant meer op kan.** En hoewel men graag doet alsof de verschillende onderdelen los staan van elkaar omdat de welzijnssector zo opgedeeld is, is dat niet de werkelijkheid en bestaat er een overlap of cumulatieve opbouw in het welzijnswerk. Vaak is het gevolg dat wanneer het ene traject stagneert of ophoudt, dit ook gevolgen heeft voor een ander traject. Een dergelijke situatie is verstikkend en stressvol. Niet alleen voor Ansaj, maar voor haar hele gezin.

Het tweede wat uit de casus naar voren komt, is dat de hulpverleners en deskundigen vooral kennis hebben over hun eigen kleine facet binnen de welzijnssector en vaak zelf ook verdwaald zijn in de fragmentarisering van de welzijnssector. Het keukentafelgesprek had als resultaat dat de professionals Ansaj doorverwezen naar een verkeerde persoon of instantie, of een doodlopende weg werd ingestuurd. Aan haar situatie was een maand later niets veranderd. De hulpverleners en deskundigen die daar achteraf door Van Twist op zijn gewezen, komen vervolgens weer met verklaringen en oplossingen die geenszins betrekking lijkt te hebben op hun eigen tekortkomingen en falen in deze situatie. In plaats daarvan denken zij dat zij bij het keukentafelgesprek hadden moeten vragen ‘Wat wil Ansaj?’ en worden suggesties gedaan om het ‘systeem’ te verbeteren, zoals betere communicatie tussen de lagen, etc. Een vreemde gedachtegang. Waarom een inderdaade complexe systeem in stand willen houden waarin iedereen verdwaalt, niet alleen de cliënt, maar ook de professionals? **De bureaucratie is een doolhof. Als je de weg niet kent, blijf je rondjes lopen, of in het geval van Ansaj: van kastje naar de muur gestuurd worden door professionals.**

Stel je eens voor dat een team medische specialisten met elkaar een diagnose vaststellen van een patiënt, er wordt een verkeerde behandeling gegeven of een verkeerd medicijn voorgeschreven, en de patiënt blijft ziek of sterft. Men spreekt dan van een medische blunder. Er bestaat dan de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenprocedure en er is een tuchtcollege. Er is dus altijd de mogelijkheid om een onderzoek te laten plaatsvinden. Blijkt de arts een blunder te hebben begaan, dan volgt een sanctie, soms een waarschuwing en in het ergste geval ontslag. Het keukentafelgesprek met professionals en Ansaj werd hoopvol afgesloten, maar heeft niet geleid tot oplossingen. Terwijl de professionals zonder kleerscheuren verder zijn gegaan, is Ansaj in de periode na het keukentafelgesprek na hoop te hebben gekregen, gedesillusioneerd geraakt. **Maar in tegenstelling tot de medische sector ontbreekt het aan een controlerende toezichthoudende instantie binnen de welzijnssector.** Cliënten hebben niets om op terug te vallen wanneer zij lijden onder de blunders van sociale professionals. Dat maakt hun extra kwetsbaar.

Ik moet denken aan één van de eerste grote kritieken op de welzijnssector De markt van welzijn en geluk uit 1979, geschreven door Hans Achterhuis. Achterhuis stelde reeds eind jaren '70 dat er sprake is van te veel versnippering van de welzijnssector, het te veel geld kost, het te weinig rendement oplevert en dat het te ver afstaat van de mensen. Men vond toen zijn kritieken overtrokken. Doch anno 2020, veertig jaar later, is er weinig veranderd ten aanzien van deze kritieken en is het systeem slechts complexer geworden. Het feit dat de professionals zich extra voor Ansaj wilden inspannen, werd pas het geval toen zij in een informele setting, dus buiten het systeem, aan de keukentafel en in haar bijzijn, van de problemen vernamen waar zij al twintig jaar binnen het systeem tegen aanloopt. Maar voor elk ander die niet bij het keukentafelgesprek aanwezig waren, blijft Ansaj een dossier.

Waar de welzijnssector mijns inziens in faalt is het bieden van een holistische aanpak. Het holisme, is het tegenovergestelde van het fragmentarische. **Het idee achter het holisme, is dat er in feite niets te zeggen valt over het geheel wanneer je alleen afzonderlijke delen van de werkelijkheid bestudeert. De waarde van het geheel is bovendien groter dan de optelsom van de delen. Dit denken als basis nemen binnen de welzijnssector staat in Nederland nog in zijn kinderschoenen.** Een keukentafelgesprek zoals opgezet door Van Twist kan hieraan bijdragen. Dit vraagt nog wel om deskundige begeleiding voor de professionals op dit vlak en verminderen van de bureaucratie. Aangevuld met een toezichthoudende instantie binnen de sector en/of een koepelbelangenbehartiging voor cliënten, zouden de eerste stappen gezet kunnen worden tot verandering binnen de welzijnssector. Hiermee zou eindelijk een einde gemaakt kunnen worden aan de gijzeling door uitgeworpen lasso's van hulpverleners van verschillende instanties binnen de welzijnssector.

Jaswina Elahi
Onderzoeker Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling
De Haagse Hogeschool