

‘We moeten toekomstige professionals goed leren hun ervaringen te delen’

Donderdag 16 december organiseerde de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid het zevende en tevens laatste kenniscafé van 2021. Richard de Brabander, lector Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland, nam online de ruim vijftig aanwezigen mee naar de kwetsbare doelgroepen in de huidige samenleving. Worden zij nog wel erkend en gezien als volwaardig lid? Velen, uit vooral deze doelgroep(en), ervaren een gebrek aan vertrouwen vanuit overheidsinstanties en voelen zich niet gezien als mens. De slachtoffers van de toeslagenaffaire zijn hiervan het bekendste voorbeeld. Als het herstel van dit vertrouwen tussen overheid en burger geen aandacht krijgt, komen deze groepen nog meer in de knel dan zij al zitten. Hier ligt een uitdaging en opdracht voor het sociaal werk.

De manier waarop sociaal werkers beleid uitvoeren, regels toepassen en hulpvragers bejegenen en respecteren, heeft invloed op het vertrouwen tussen overheid en burger. Sociaal werkers hebben enerzijds de opdracht regels voor iedereen hetzelfde toe te passen en anderzijds maatwerk te bieden. Maar leidt dat niet juist tot willekeur of individueel onrecht? Zijn regels niet juist bedoeld om burgers tegen willekeur te beschermen? En wat vraagt deze schijnbare tegenstrijdige opdracht van sociaal werkers?

Om hierop (deels) antwoord te krijgen ging De Brabander in gesprek met Willemijn van der Zwaard, auteur van *Omwillen van fatsoen*. De staat van menswaardige zorg (2021). Later sloten Jaap Janse, directeur Welzijn, Zorg en Jeugdhulp bij Gemeente Rotterdam en Arja den Ouden, vrijwilliger bij de Brederaad 010 aan bij dit gesprek.

Professionals geven individuen de ruimte

Willemijn van der Zwaard was onderzoeker bij de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving en promoveerde cum laude bij de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur waarvan haar boek het resultaat is. Nu werkt zij als strategisch adviseur bij Reinaerde, een instelling die mensen met diverse soorten beperkingen of psychische problematiek begeleidt.

Je begint je boek met een opmerkelijke paradox over de verzorgingsstaat. Het realiseren hiervan staat gelijk aan het ondermijnen hiervan. Wat bedoel je daarmee?

“Het is niet mijn paradox, maar die van de Israëlische schrijver Avishai Margalit zoals hij die beschrijft in zijn boek ‘De fatsoenlijke samenleving’. In de basis heeft een verzorgingsstaat, op basis van de bureaucratische grondslag, goede papieren om een fatsoenlijke samenleving te zijn. Tegelijkertijd is dat niet het geval, omdat een bureaucratie kan doorslaan in kilheid die de waardigheid van mensen ondermijnt. De absolute voorwaarde voor het fatsoen van een samenleving is dat mensen niet vernederd mogen worden door de instituties.”

Wanneer is een institutie dan vernederend?

“Hiervoor zijn drie risico’s te noemen: paternalisme (burgers die als kind worden behandeld), de persoonlijke context die verdwijnt (mensen worden als een nummer behandeld) en verhulde liefdadigheid (dat de burger toegang krijgt tot de verzorgingsstaat als een soort gunst, maar hij hier gewoon recht op heeft). Mijn onderzoek gaat vooral over die risico’s. Het kan soms toch misgaan tijdens ontmoetingen.”

Heb je hier voorbeelden van?

“Het zit hem vaak al in de persoonlijke perceptie. Bijvoorbeeld over toekenning van huishoudelijke ondersteuning. Wat is bijvoorbeeld een schoon huis? De een denkt daar anders over dan de ander. Een ander voorbeeld: een burger zoekt allemaal initiatieven om zijn zelfredzaamheid te vergroten, maar een buurtteammedewerker remt het af. Met een reden, want die kent deze burger goed. Uiteindelijk zet meneer echt stappen. De professional neemt en geeft de ruimte die bij die persoon past en dat werkt.”

Je hebt het in je boek vaak over metaforen. Hoe werken die door in die ontmoetingen?

“De discretionaire professionele ruimte is key in het voorkomen van vernedering. Dan zou je kunnen zeggen doe alle beleid maar weg, maar dat is precies niét wat ik betoog. Goed beleid maken, zonder aanzien des persoons, is heel belangrijk. Metaforen hebben de potentie om modellen kloppend te krijgen. De praktijk is hier te grillig en te complex voor. Er schuilen te veel dilemma’s achter.”

“Er gaan veel dilemma’s achter een kloppend plaatje schuil”

Veel soorten keukentafels

Leveren de ‘keukentafelgesprekken’ nog andere beelden op?

“In Utrecht is het meest formele gesprek van de buurtteammedewerker het keukentafelgesprek. Hierin wordt bijvoorbeeld geïndiceerd. Alle andere gesprekken zijn veel informeler, terwijl juist een ‘keukentafelgesprek’ iets heel informeels impliceert. Het vertrouwen ontstaat dan ook meer tijdens deze gesprekken. Starheid maakt het voor professionals soms lastig om de juiste dingen te blijven doen.”

Waarin zit die verstarring?

“Er zijn veel soorten keukentafels. Op het moment dat je beleid maakt, is het lastig om open te blijven staan voor al die verschillende keukentafels. De overheid moet zich achteraf toch verantwoorden”.

Kun je voorbeelden geven waarin je ziet hoe het zonder en met aanzien des persoons omslaat van het een in het ander?

“Een goed voorbeeld is een casus waarin het een medewerker niet lukte om iemand zelfredzamer te maken. Haar collega’s gaven aan dat dit uiteindelijk toch wel het geval was, maar op een andere manier. Het paste alleen niet bij de traditionele opvattingen. Dan zie je dat die starheid toch wordt opengebroken. Zelfredzaamheid blijkt heel breed én normatief.”

Van der Zwaard eindigt het interview met een oproep. Zelfredzaamheid is niet iets neutraals. Ze roept daarom vertegenwoordigers van betrokken (zorg)organisaties op om zelf etnograaf te worden: “Structureel ontmoetingen bijwonen als observator en niet te snel analyses maken. Houd in het beleid rekening met interne tegenstrijdigheden en blijf je voortdurend voeden met de grilligheid van de praktijk.”

Metaforen als valkuil

Hierna is het de beurt aan Jaap Janse: “Ik vind het heel herkenbaar. Zeker hoe het begint en hoe je als gemeente moet werken binnen de kaders. De valkuil van de metaforen is een heel sterke. Metaforen zijn een enorm krachtig instrument om te weten wat je wilt bereiken. Het beeld dat je hebt opgeroepen moet echter wel kloppen, anders tast dat misschien het vertrouwen aan.”

Helpt een andere metafoor dan?

“We moeten in ieder geval professionals de ruimte geven in alle gesprekken. Vaak blijkt dat we meer kunnen dan we allemaal denken. Ook speelt mee hoe je je als opdrachtgever gedraagt. Hoe mag je als professional in afwijkende situaties handelen? Maatwerk leveren is belangrijk.”

“We moeten in ieder geval professionals de ruimte geven in alle gesprekken”

Ondertussen sluit Arja den Ouden aan bij het gesprek. Haar aanvraag voor een scootmobiel (“niet uit luxe”) bleek een hoofdpijncasus te worden. “Bij levering bleek mijn drempel in de berging te hoog. Omdat mijn woning niet was aangepast dreigde men met terugvordering van de scootmobiel. Uiteindelijk kwam het goed dankzij een drempelverlager, maar ik vond het nogal wat. Bij ambtenaren bleek er geen ruimte voor empathie of compassie te zijn.”

Van der Zwaard: “Het is gelukkig meestal niet zo zwart-wit, maar het blijft toch altijd een gepuzzel. De professionals vragen ook om kaders. Er zit wel degelijk een plicht aan de overheid dat er kaders zijn. Iemand hoeft niet altijd zijn zin te krijgen, maar er moet wél goed naar het verhaal geluisterd worden. In een beleidsnota klopt altijd alles, maar de grilligheid van de praktijk dwingt politici tot een ander gesprek.” Janse: “Daarom is het heel belangrijk om voeling te houden met de dilemma’s in de praktijk.”

Een verhaal achter elke vraag

Den Ouden: “Ambtenaren zouden meer kennis moeten hebben van de beperkingen van mensen. Wat betekent die beperking in de praktijk? En dan bedoel ik geen tijdelijke beperking als een gebroken pols. Er zit een verhaal achter iedere steunaanvraag. Ik ga vaak op huisbezoek. Je ziet dat vooral ouderen nogal eens overdrijven wat ze nog kunnen. Professionals zouden dat ook moeten zien.”

Van der Zwaard: “Sommigen blijven dingen doen die ze eigenlijk niet meer zouden moeten doen. Bijvoorbeeld de ramen zemen vanaf een keukentrapje. Iemand doet dat al heel

lang en kan daar geen afstand van doen. Toch zie je dat professionals het voor elkaar krijgen dat mensen uiteindelijk inzien dat ze het beter niet meer kunnen doen. Indirect vergroot je hiermee dan toch hun zelfredzaamheid. We moeten ontvankelijk blijven voor dit soort uitkomsten.” Janse: “Soms worden politieke keuzes gemaakt waarbij we niet van professionals mogen verwachten dat zij het wel oplossen. Dan moet die keuze ter discussie staan.”

Fatsoen of onfatsoen?

Na de discussie is het tijd voor vragen vanuit het ‘café’, naast de vele reacties die in de chat verschijnen. Toby Witte mist in het gesprek de rol van het management van de instantie waar de sociaal professional voor werkt. Van der Zwaard: “Het maakt inderdaad nogal uit hoe die erin staan en hoe dicht bij de casuïstiek. Dat lukt de een makkelijker dan de ander. Er is vaak afstand in taal. Het doet er zeker toe hoe de organisatie voor zijn medewerkers gaat staan.”

De Brabander: “De titel van je boek is ‘Omwille van het fatsoen’. Waarin zit het onfatsoen? De menselijke maat is nog steeds een meetlat.” Van der Zwaard: “De potentiële vernedering ligt op de loer omdat we alles in meetlaten gieten. Omwille van fatsoen moeten we die niet wegdoen, maar wel zo goed mogelijk gebruiken in de praktijk.” Den Ouden: “Als je een aanvraag doet en die wordt afgewezen op basis van aannames. Dat vind ik onfatsoenlijk.” Janse vult aan: “In de hoek van de PGB’s kom je alle uitersten tegen. Van eerlijke creatieve oplossingen tot enorme misstanden zoals fraude. Dat grenst gewoon aan criminaliteit en dat is het soms ook. Dat is de grote uitdaging voor de instrumenten die we daarop inzetten. Veel instrumenten worden gemaakt met de criminaliteit en frauderisico’s in het achterhoofd. Helaas pakken die vaak de mensen die de beste bedoelingen hebben. Als we ergens die spanning ervaren is het wel op dat domein. Van der Zwaard: “We doen te snel aannames. Daar zit de crux.”

Opleiding versus praktijk

Van der Zwaard: “We vragen best veel van de professionals, hoe ze het werk moeten doen. Dat vraagt ook iets van de opleidingen. Wat kun je al tijdens de opleiding Social Work doen zodat de afgestudeerden deze dynamiek in hun vingers hebben? Van nature is er veel aandacht voor mens en werk, de rode draad in deze opleiding. Daar is, denk ik, winst te behalen. Met alleen goede gesprekken vertalen naar goede methodieken ben je er nog niet. Je moet ook kunnen omgaan met wat er vanuit de overheid op je afkomt.”

Hoe kunnen we onze toekomstige sociaal werkers voorbereiden op dit spanningsveld? Vanuit Hogeschool Rotterdam komen enkele reacties. Alexander Hogendoorn geeft aan dat sociaal werkers vooral evenwichtskunstenaars moeten zijn. “Ze moeten de situatie snappen. Wat voor contexten voor werk creëer je? Oplossingen liggen niet altijd bij het wijkteam. Minder druk van het beleid en meer samen zoeken naar een oplossing zou een volgende stap moeten zijn. Professionals zitten nu vaak, door management, te krap in hun tijd.” Zijn collega Carla Stolk vult aan: “We proberen inderdaad die evenwichtskunstenaars te maken, maar we kunnen dat niet zonder de praktijk. Voor een beginnend student is het een behoorlijke opdracht om al iets te vinden van de methodiek van de beleidsuitvoerders.”

“We moeten in ieder geval professionals de ruimte geven in alle gesprekken”

Van der Zwaard: “We moeten toekomstige professionals goed leren om hun ervaringen te delen. En dat ze erop vertrouwen dat anderen die willen horen. Hoe praat je over je vak? Hoe deel je je ervaringen. Dan wordt het makkelijker dat praktijk, beleid en opleiding elkaar vinden.” Tot slot volgt een oproep van Josien Hofs: “De ruimte om onverwachte bezoekers binnen te laten in je lessen is er vaak niet. Een gemiste kans. Nodig bijvoorbeeld Arja den Ouden eens uit tijdens een les. Zoek er de ruimte voor!”

Het kenniscafé is een initiatief van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid en is onder andere bedoeld om (acute) vraagstukken van bewoners te bespreken en – indien mogelijk – op te lossen. Daarnaast gaan (buurt)bewoners, onderzoekers, studenten, docenten en professionals met elkaar in gesprek over actuele thema's. Vanwege de coronapandemie gebeurt dit vooralsnog op afstand.