

# Burgerkracht: de blinde vlek van zorgprofessionals

Bob Horjus

## Introductie

In het programma 'Allemaal Opvoeders' ging het om wat ouders voor elkaar kunnen betekenen bij de opvoeding van eigen en elkaars kinderen (Pedagogische Civil Society). In het onderzoek naar de Vreedzame Wijk gaat het om kinderen die verantwoordelijkheid krijgen en nemen voor hun wijk. Ouders/burgers en kinderen in de hoofdrol. En ik zal het maar gelijk bekennen; terugkijkend op mijn hulpverlenercarrière was mijn impliciete doel dat ik eigenlijk zelf een glansrol wilde spelen. Een vaardige therapieheld voor mijn cliënten, die als reddende Florence Nightingale doorbraken in vastgelopen mensenlevens organiseerde. Tot iemand zei dat het wellicht beter was als niet ik, maar de cliënt de held was in zijn eigen ontwikkelingsproces (Duncan e.a, 2007). Geen consument van therapie, maar producent van zijn eigen vooruitgang. Natuurlijk was ik gelijk enthousiast, want ik was van goede wil. Jaren later volgde kennismaking met de Eigenkrachtcentrale dat bij mijn team positief werd ontvangen, maar men aarzelde: Kon dat wel? Dat persoonlijke netwerk leek vaak eerder een last dan een steun. Die aarzeling veroorzaakte dat we op de werkvloer al weer snel in beslag werden genomen door ingeslepen routines van alledag.

Van samenwerking met de Eigenkrachtcentrale kwam niets terecht en ik verbaasde me achteraf: Wat zat er achter die aarzeling die de positieve ontwikkeling blokkeerde?

Dit essay gaat over dynamieken achter de neiging om de eigen kracht van non-professionals, hulpvragers, burgers en kinderen over het hoofd te zien, wat verhindert het verzilveren van de burgerkracht-visie bij hulpverleners?. Aan de hand van Ajzens theorie van gepland gedrag wordt beschreven hoe attitudes (mening), sociale normen (mening van belangrijke anderen) en gedragscontrole<sup>i</sup> (weten wat je kunt doen) professionals hierbij in de weg kunnen zitten en het laat zien welke uitwegen er zijn.

**Pedagogische civil society:** Burgers delen verantwoordelijkheid rond het opgroeien en opvoeden van elkaars kinderen (met informele steun, sociale controle en intergenerationeel contact)  
**Allemaal Opvoeders:** project uitgevoerd van 2009-2011 door Nederlands jeugdinstituut en de Universiteit Utrecht om in 11 Nederlandse gemeenten de pedagogische civil society te versterken  
**Vreedzame Wijk:** Wijkbreed programma wat kinderen zeggenschap geeft in hun leefomgeving. Onder andere door peer-mediation: Kinderen lossen zelf de ruzies op die onderling ontstaan.  
**Eigenkrachtcentrale:** Hulpverleningsmethode die het eigen netwerk in zet bij ondersteuning en de planning daarvan  
**Burgerkracht:** de kracht/competentie van de civil society.

## **Professioneel paradigma als hindernis**

Volgens Ajzen is een (veranderde) positieve attitude belangrijk voor een verandering in handelen. In het geval van burgerkracht is relativering van de rol van de professional gewenst en dat is ingewikkeld want professionals wordt de typische neiging toegeschreven om zich te profileren en juist niet om zichzelf te relativieren. De organisatiewetenschap (o.a. Kapteyn, 1987; van Houten 2006) beschrijft dat professionals zich kunnen profileren door te benadrukken dat hun beroepsterrein zo complex is dat hun opleiding onontbeerlijk is om het terrein te begrijpen en er in te kunnen interveniëren. Precies dit gebeurde in de afgelopen decennia rond opvoeding (Commission on children at risk, 2003; De Winter 2011; Hermanns, 2009; Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling/Raad voor de Volksgezondheid en Zorg, 2009). Relatief lichte problemen werden geproblematiseerd en van diagnose voorzien om behandeling door professionals (en financiering) mogelijk te maken. Exemplarisch zijn de uitingen van een startend CJG dat bij opening banners in de stad hing met: 'Het CJG geeft antwoord op opvoedingsvragen'. Hier werd gedacht vanuit de Florence Nightingale metafoor. Implicierend: *wij weten het en u niet*. Wat ook bijdraagt aan profilering is een lage inschatting van de capaciteit van leken. Dat is soms terecht, niet iedereen kan wat een professional kan, maar aan de andere kant is ook aangetoond dat de aanwezigheid van professionals er juist voor zorgt dat burgers niet meer adequaat willen of kunnen handelen, misschien wel door de professionele definiëring van situaties (Hermanns, 2009). Onderwaardering komt ook naar voren in het onderzoek naar de Vreedzame Wijk en Allemaal Opvoeders waar blijkt dat professionals de opvoedingscapaciteit van burgers in de buurt lager inschatten dan opvoeders zelf. Exemplarisch is ook een discussie op (professional) internetforum LinkedIn: "*Durven we ... (bij een terugtrekkende overheid) wel echt te vertrouwen op de kracht van burgers (om verantwoordelijkheid te nemen voor de samenleving)*"<sup>10</sup>. Een terechte vraag lijkt het, want problemen verdwijnen niet door ze over de schutting van vrijwilligerswerk en mantelzorg te gooien (Linders, 2007). Maar een deelnemer stelde de metavraag wie de 'we' in de formulering eigenlijk zijn. Hij vond het een teken van paternalistische van professionals. Professionals past bescheidenheid want literatuur beschrijft dat juist de burger 'eigenaar' is van de civil society.

## **Ontbreken van sociale norm als hindernis**

De tweede factor die Ajzen noemt (als belangrijk) is dat belangrijke anderen, collega's, bazen en opdrachtgevers een sociale norm uitstralen over hoe professionals dienen te werken. In het Centrum

voor Jeugd en Gezin werken hulpverlening en welzijn samen. Soms gebeurt dat integraal, in nauwe samenwerking, maar ook soms met ieder zijn eigen strikt gescheiden taak. Bij kwalitatieve interviews onder CJG partners lijkt het dat de culturen van de werelden van de zorg/hulpverlening en welzijn sterk verschillen en dat er niet altijd kruisbestuiving is. Welzijnsprofessionals ervaren de hernieuwde aandacht voor collectieve burgerkracht als de terugkeer naar de kern van hun vak. Burgerkracht en burgers betrekken past in hun beroepsprofilering, maar in de hulpverlening is decennia lang sprake geweest van professionalisering door specialisering, doorverwijzen en diagnosticeren. Relativering van die professionaliteit lijkt vooralsnog vloeken in de kerk. Bovendien lijkt het alsof de hulpverleningswereld prima kan functioneren zonder de noties van burgerkracht. Er zijn wachtlijsten voor therapie en aan onmachtige hulpvragers is geen gebrek. Vanuit een Florence Nightingale metafoor kun je in de hulpverlening een zinvolle en betaalde dagtaak hebben. Ook de dominante en invloedrijke wetenschappelijke traditie met evidence based denken gaat vrijwel volledig uit van professioneel aanbod en minder van burgerkrachtactiviteiten. Als de werelden van welzijn gescheiden blijft van die van de hulpverlening is informatie over burgerkracht makkelijk te negeren. Maar er lijkt ook bij zorgprofessionals verandering op til: een kleurige reclame folder voor een kinderpsychotherapeutencongres van april 2012 straalt optimisme uit over de vele vormen van therapie die aan de orde komen, maar in één zin is de schaduwzijde van hun professie geschetst: *'wat doen we met de alsmaar stijgende vraag naar behandeling voor kinderen met psychopathologie?'*<sup>iii</sup> Van groei van de hulpvraag is bekend dat ze juist samenhangt met een professionalisering en individualisering van zorg (Commission on Children at Risk, 2003). Er zijn nog niet veel tekenen dat er onder hulpverleners sprake is van een verandering van cultuur/sociale norm. Natuurlijk, het tegengeluid van Vrijwillige Inzet, Allemaal Opvoeders en Welzijn Nieuwe Stijl wordt sterker, maar veel structuren die de Florence Nightingale metafoor bevestigen zijn ogenschijnlijk onaangestast intact. Misschien zal het met de tijd wel veranderen, maar dan met kraken in de bocht, want er studeren nog steeds veel meer studenten af als clinicus voor individuen, dan als 'buurtpedagogen' die zich richten op het versterken van de Pedagogische Civil Society.

### **Niet weten hoe als hindernis**

Ajzen beschrijft dat de factor gedragscontrole (weten wat je kunt doen) essentieel is. Bij Allemaal Opvoeders ontmoeten we mensen die het idee van het samen opvoeden omarmden, ondersteund

werden door opdrachtgevers en collega's, maar de concretisering zo lastig vonden dat ze niet uit oude patronen kwamen of het werd vertaald in activiteiten die wel positief zijn, maar niet direct versterking van burgerkracht kunnen opleveren, zoals 'beter samenwerk en van betrokken instanties'.

### **Hoe kan het anders**

Ajzens theorie geeft aanknopingspunten voor verandering. Wat betreft de attitude denk ik dat de professional het nut van burgerkracht goed uit te leggen is, toch denk ik dat het wenselijk is dat er een minder grote focus komt op effectiviteit ten gunste van duurzaamheid. In de zorgwereld is effectiviteit een belangrijk gegeven. Impliciet wordt aangegeven dat een grote effectiviteit beter is. Hierbij kunnen we vraagtekens zetten. Met behulp van professionele inzet is misschien wel op korte termijn veel te bereiken, maar als die effecten worden toegeschreven aan de professional en niet aan eigen inzet, konden die effecten wel eens een kort leven beschoren zijn. Een Allemaal-Opvoeders-voorbeeld waarbij duurzaamheid staat tegenover effectiviteit: Een koffieochtend met migrantenmoeders. Er ging van alles mis. De dames kwamen laat; het Nederlands waarin men onderling communiceerden was gebrekkig; eenmaal op stoom bespraken ze met een grote openheid hun problemen. Het directe effect leek niet hoog, maar daar staat tegenover dat deze vrouwen elkaar iedere week spreken, elkaar herkennen op straat en elkaar ondersteunen, misschien wel elkaars vriendinnen worden. De duurzaamheid van die effecten worden niet geëvenaard door een professional met werktijden van 9-5 uur (de Vos in RMO/RVZ, 2009). Professionals zouden kunnen leren dat, in hun ogen, minder effectieve inzet door de mensen zelf mogelijk duurzamer is en dus meer oplevert dan hun eigen effectieve maar kortdurende inzet. Dat doe-het-zelven kan veel winst opleveren: Er is een overvloed aan literatuur die laat zien dat collectiviteit positieve effecten heeft op tal van terreinen, van gezondheid, welstand tot opvoeding (zie o.a. RMO/RVZ, 2009; de Winter, 2011).

En zoals betoogd is, levert alleen een attitude niet voldoende veranderkracht. Er is een kritieke massa (sociale norm) nodig van gelijkgestemden. Niet iedereen is een voortrekker die in zijn eentje in staat is om organisaties 'om te krijgen'. Veel mensen sluiten zich liever aan bij een positieve beweging dan dat ze er een starten. Van grote invloed lijken beleidsnota's rond de transitie van de jeugdzorg zoals van de G32 (2011) die een niet te negeren aandacht vragen voor die collectieve burgerkracht. Ideaal zou het zijn wanneer het mobiliseren van burgerkracht een nieuwe kerntaak van het CJG zou worden. Dan is de sociale norm rond professionals compleet.

Dan is er nog de factor 'weten wat je kunt doen'. Hoe zetten we ideeën om in actie. Inspirerende doe-het-zelf voorbeelden zijn voorradig. Bijvoorbeeld de participatiecrèche de Krakeling<sup>iv</sup> in Utrecht waar iedere participerende ouder een dagdeel oppas voor de rekening neemt. Kindervakantie-activiteit Fladderen<sup>v</sup> in Houten, volledig gerund door vrijwilligers, dat al 35 jaar kinderen een creatieve spelweek bezorgt. Nieuwbouw-ecowijk de Kersentuin<sup>vi</sup> in Utrecht, waar 90 huishoudens milieusparend samenwonen en die alles zelf, als vrijwilliger, regelen. Hier is niet primair doel om goed op te voeden, maar de pedagogische spin-off van de buurtcohesie is groot<sup>vii</sup>. Dit zijn voorbeelden van geslaagde initiatieven, maar ook minder optimale initiatieven verdienen krediet. Net als de koffie ochtend zijn kinderactiviteiten van buurtverenigingen, sportclubs, kerken en carnavalsverenigingen heus niet allemaal van hoog niveau, maar ze zijn eigendom van mensen die zich lerend inzetten, de kosten zijn beperkt en men kan met trots bijdragen aan de upgrade van hun leefomgeving. Het Centrum voor Jeugd en Gezin kan een ideale trait-d'union zijn waar hulpverlening en jeugdwelzijn bijeen komen. Er zijn al een aantal voorbeelden in Nederland waar het CJG met verve experimenteert. Ik noem hier het CJG Hoofddorp dat in principe niet doorverwijst naar een backoffice en zoveel als mogelijk zoekt naar pedagogische oplossingen binnen de wijk. Ze starten geen welzijnachtige activiteiten, want er gebeurt al veel, maar verbinden wat er is in de wijk. Het CJG Beijum is juist wel een bruisend activiteitencentrum. Laagdrempelig waarbij de grens van welzijn en opvoedondersteuning/hulp vervaagt. De strategie van het CJG Gemert-Bakel is onderdeel van een plan om in de hele gemeente de cohesie te bevorderen. Hier zijn dorpsondersteuners de spil in iedere dorpskern die door burgerkracht positieve ontwikkeling ondersteunen en in principe alle problemen in de dorpscontext op proberen te lossen.

### **Blinde vlekken oplossen**

Voor mij is de conclusie dat voor alles een visie en attitude noodzakelijk is voor verandering. Vervolgens hebben we een gunstige sociale norm nodig met collega's die bezig willen met eigenkracht. Ultiem normerend is natuurlijk wanneer opdrachtgevers met WMO inslag professionals de opdracht geven om zich bezig te houden met burgerkracht. Daarna is het aan de inventiviteit van uitvoerenden in combinatie met de kracht van burgers welke activiteiten er feitelijk ingezet of gefaciliteerd worden.

Mijn attitude bleek opgebouwd uit faalervaringen van het at-risk denken en succeservaringen met zelfredzaamheid van burgers. Voor mij waren er twee ervaringen die voor een paradigmashift zorgden: We bespraken in het jeugdnetwerk Zwolle jarenlang vruchteloos een overlastgevende hanggroep. Tot verbazing van iedereen stopte de overlast snel toen een gezin de jongerengroep bij hen thuis oudjaar liet vieren en zich over hen ontfermde<sup>viii</sup>. Één gezin kreeg voor elkaar wat hulpverleners niet voor elkaar kregen. De tweede ervaring had ik bij het interviewen van wijkmediatoren in de Vreedzame Wijk. De ongelofelijke vanzelfsprekendheid waarmee ze ruzies oplossen deden me beseffen dat ik tot dusver kinderen te veel had gezien als consument van jeugdbeleid in plaats van producent. Mijn bepalende sociale norm lag in het krijgen van opdrachten om me met de kracht van burgers en kinderen bezig te houden.

## Referenties

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. In: *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Anderson, E. (1999). *Code of the Street. Decency, Violence and the moral life of the inner city*. NewYork/London: Norton & Company.
- Commission on Children at Risk, YMCA USA, (2003). *Hardwired to connect: the new scientific case for authoritative communities*. Chicago: YMCA.
- Dekker, P. (2002). *De oplossing van de civil society. Over vrijwillige associaties in tijden van vervagende grenzen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Duncan, B.L., Miller, S.D & Sparks, J (2007) Common Factors and the Uncommon Heroism of Youth. In: *Psychotherapy in Australia*. Vol 13.#2. p34-43
- G32 (2011) *Transitie van de jeugdzorg. Strategisch visiedocument G32*. VNG.
- Hermanns, J. (2009). *Het opvoeden verlerd*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Houten, D. van (2006) Professionalisering en arbeidsdeling. In: *Sociale interventie*. Nr 2 p 17-25.
- Kapteyn, B. (1987) *Organisatietheorie voor non-profit*. Deventer: van Loghum Slaterus.
- Linders, L. (2007). Niet de sterkste schouders. *Sociale Interventie*, 16, 13-24.
- Mulder, M. (1973), Moeilijkheden van de minder-machtigen bij het leren van participatie. In: Drenth, P.J.D., Willems, P.J. & Wolff, (red.), *Arbeids- en organisatiepsychologie*. Deventer: Kluwer.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling/Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (2009). *Investeren rondom kinderen*. Den Haag: RMO/RVZ.
- Winter, M. de (2011). *Verbeter de wereld, begin bij de opvoeding. Vanachter de voordeur naar democratie en verbinding*. Den Haag: SWP.

Verwijzen naar dit essay:

Horjus, B. (2012) Burgerkracht als blinde vlek van professionals. In: Jumelet, H. & Weenink, J. *Zorg voor onszelf. Eigen kracht van jeugdigen, opvoeders en omgeving, grenzen en mogelijkheden voor beleid en praktijk*. Amsterdam: SWP.

<sup>i</sup> 'Behavioral control' is een lastig te vertalen begrip. Ajzen gebruikt ook wel 'efficacy' is 'werkzaamheid'. Wat bedoeld wordt: het weten dat het gedrag ook werkelijk uitvoeren kan worden.

<sup>ii</sup> <http://iturl.nl/sn7Ea>.

<sup>iii</sup> [http://www.vkjp.nl/media/documents/lustrumboekje\\_vkjp\\_2012\\_lowres.pdf](http://www.vkjp.nl/media/documents/lustrumboekje_vkjp_2012_lowres.pdf)

<sup>iv</sup> [www.kvddekraking.nl/](http://www.kvddekraking.nl/)

<sup>v</sup> [www.fladderen.nl](http://www.fladderen.nl)

<sup>vi</sup> [www.kersentuin.nl/](http://www.kersentuin.nl/)

<sup>vii</sup> Zie onder andere het inspiratieboek: NJI (2010). *Allemaal Opvoeders in de praktijk*. Utrecht: NJI

<sup>viii</sup> [http://www.cjgz zwolle.nl/Pages/De\\_Buurt\\_Factor.aspx](http://www.cjgz zwolle.nl/Pages/De_Buurt_Factor.aspx). Start bij 5.27 minuut.