

MOEILIJKE GEVOELEN IN DE PARTICIPATIESAMENLEVING

De gevoelens rond hulpvragen en hulpgeven zijn veel ingewikkelder dan het beleidsprookje rond de participatiemaatschappij suggereert. Daarom is het belangrijk dat hulpverleners niet een-op-een meegaan in de beleidslogica, noch in de vraag van hun cliënten, maar wel proberen een werkbare oplossing te vinden.

DOOR MARGO TRAPPENBURG

Het beleidsmatige verhaal over de omslag van verzorgingsstaat naar participatiemaatschappij ziet er ongeveer zo uit. Leest u even mee in figuur 1? In de verzorgingsstaat (middelste hokje, met nummer 1) zorgden mensen niet meer voor elkaar. Kwetsbare mensen werden opgenomen in instellingen: in psychiatrische instellingen, verpleeg- en verzorgingshuizen, instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking. Daar werden ze verzorgd door betaalde hulpverleners: helpenden, verzorgenden, verpleegkundigen, psychiatrisch verpleegkundigen, psychiaters, geriateren en andere medisch specialisten.

ALTRUIÏSTISCH OVERSCHOT

Niet alle kwetsbare burgers verdwenen in instellingen. Sommigen woonden in gewone huizen en gewone appartementen in gewone straten en gewone gebouwen. Maar als ze hulp nodig hadden deden zij geen beroep op hun burens, hun familie, vrienden of goede kennissen. In plaats daarvan schakelden ze professionele hulpverleners in: thuiszorgmedewerkers in dienst van zorginstellingen, maatschappelijk werkers, sociaal raadslieden, schuldhulpverleners en jeugdhulpverleners betaald door welzijnsinstellingen. Deze professionele hulpverleners sprongen in als men kampte met schulden, drank- of drugsverslaving, relatieproblemen of moeilijkheden bij de opvoeding van kinderen. Terwijl de burens, familieleden, vrienden en goede kennissen van de burgers met problemen best bereid waren om een handje te helpen. Boodschappen halen of wat schoonmaakklussen doen voor de bejaarde buurvrouw, papieren uitzoeken voor de verwarde buurman, een tienerdochter helpen met huiswerk, een ontspoorde buurjongen op het rechte pad krijgen: burens, vrienden en familieleden zouden dat allemaal best willen proberen. Maar ja, niemand vroeg het hun en ze

	Hulpgever wil hulp geven	Mogelijk hulpgever wil geen hulp bieden	Hulpgever geeft met tegenzin
Hulpvrager vraagt hulp	3. Participatiesamenleving		
Hulpvrager vraagt niet	2. Altruïstisch overschot	1. Verzorgingsstaat	
Hulpvrager vraagt met tegenzin			

Figuur 1 Het beleidsmatige verhaal

vonden het opdringerig om het aan te bieden. Er bestond (hokje 2) een altruïstisch overschot.

MORELE DILEMMA'S

De participatiesamenleving (hokje 3) gaat daarin verandering brengen. Voortaan moet het veel normaler worden om hulp te vragen en op vrijwillige, onbetaalde basis hulp te geven. Als je problemen hebt en je aanklopt bij de gemeente of bij een zorginstelling zullen ze je daar nadrukkelijk op wijzen: je kunt met problemen ook naar je moeder, je dochter, je schoondochter, je buurvrouw, buurman, voormalige collega, vroegere maatje van de voetbal of naar die aardige buurman van drie huizen verderop die altijd de buurtbarbecue organiseert. Al deze mensen zullen graag een handje helpen: ze zijn vast blij dat ze eindelijk eens wat mogen doen. Dat is fijn voor jou omdat je je dan plotseling realiseert hoeveel lieve mensen er om je heen staan en je warme, nabije, niet-professionele hulp krijgt. Het is bovendien veel goedkoper voor de gemeente (en indirect natuurlijk ook voor je belasting- en premiebetalende medeburgers). En we leefden nog lang en gelukkig.



Het kan zo gaan en het gaat soms goed. Maar lang niet altijd en dat heeft te maken met moeilijke gevoelens en daaruit voortvloeiende morele dilemma's. Laten we eens kijken in andere delen van het schema (figuur 2).

NIET OP HET SPEL ZETTEN

Zo zijn er bijvoorbeeld hulpvragers die eigenlijk geen hulp willen vragen aan familie, vrienden of burens. Ze hebben (misschien wel terecht) het gevoel dat ze vroeger geen goede ouder zijn geweest. Ze waren te druk, depressief, ze kampten met alcohol- of drugsproblemen, ze waren verwickeld in een vechtscheiding, ze tobden met foute partners. Ze zijn blij

dat hun kinderen desondanks zijn opgegroeid tot stabiele, aardige volwassenen met wie ze prettig contact hebben. Ze willen die relatie niet onder druk zetten door hun kinderen te vragen om zorgtaken op zich te nemen.

Ze willen hun burens absoluut niet tot last zijn. Ze menen (terecht; dat wijst sociologisch onderzoek uit) dat burensrelaties gebaseerd zijn op wederkerigheid en oppervlakkigheid (Bredewold, 2014) en als ze niets terug kunnen doen, willen ze de relatie niet op het spel zetten.

Ze weten wat hun vriendschap wel en niet kan hebben en ze willen hun vrienden niet in een lastig parket brengen door een vraag om hulp. Ze zijn te trots om hulp te vragen aan verwanten. Ze schamen zich voor hun problemen. Als de professionele hulpverlener uit het wijkteam of de Wmo-consulent hen voor het blok zet en hen dwingt om toch eerst het eigen netwerk te benaderen, of als die hulpverlener namens de kwetsbare burger aanklopt bij het netwerk, dan bevindt de kwetsbare burger zich in hokje 4: hulpvragen met tegenzin.

GRASDUINEN

Potentiële hulpgevers hebben in de participatiemaatschappij meer ruimte om hun eigen gevoel te volgen dan hulpvragers. Als zij niets voelen voor mantelzorg, burenhulp of vrienden-

Figuur 2 Moeilijke gevoelens

	Aanbieder wil hulp geven	Aanbieder wil geen hulp bieden	Aanbieder geeft met tegenzin
Hulpvrager vraagt hulp		5. 'Relatie verpest'	8. 'Hoe kom ik ooit nog van hem af?'
Hulpvrager vraagt niet			
4. Hulpvrager vraagt met tegenzin	7. 'Ik blijf mij bezwaard voelen'	6. 'Heel ongemakkelijk'	9. 'Nu zitten we met elkaar opgescheept'

CASUS

Twee Marokkaanse vrouwen, in de dertig en zussen van elkaar, melden zich bij het maatschappelijk werk om hulp te vragen voor hun ouders. Vader is sinds enkele jaren halfzijdig verlamd en wordt daardoor ernstig beperkt. Moeder neemt een groot deel van de zorgtaken op zich en wordt daarin ondersteund door haar twee dochters. Ook is er dagelijks thuiszorg om vader 's ochtends te helpen met opstaan, douchen en aankleden. Het huis is aangepast aan de zorgbehoefte van vader. Naast vader en moeder wonen ook drie volwassen zoons bij hun ouders in huis. De dochters zelf wonen zelfstandig.

De dochters melden zich, met medeweten en toestemming van ouders, bij het maatschappelijk werk omdat zij zich zorgen maken over de financiën van hun ouders. Zij hebben tienduizenden euro's schuld en de administratie is niet op orde. Van het kleine pensioen dat zij hebben kunnen zij niet rondkomen. De drie inwonende zoons leveren geen financiële bijdrage.

De twee zussen hebben een duidelijke oplossing voor ogen. Ten eerste willen ze een vrijwilliger via het maatschappelijk werk om hen te helpen het overzicht in de financiën van hun ouders op orde te krijgen. Wanneer dit gebeurd is, zal één van hen deze taak weer over kunnen nemen. Ten tweede moeten hun ouders volgens hen verhuizen naar een kleiner huis. Zelf willen de ouders ook graag kleiner wonen. De voordelen hiervan zijn:

- dat het huishouden minder tijd kost;
- dat de drie zoons niet meer bij hun ouders kunnen blijven wonen;
- dat zonder zoons de kosten omlaag en de inkomsten (huurtoeslag) omhoog gaan waardoor ouders weer rond kunnen komen.

De zussen geven aan dat er met de volwassen broers niet te praten valt. Dit hebben ze geprobeerd en het heeft volgens hen tot niets geleid. Ook geven zij aan dat het gezien hun culturele achtergrond ongebruikelijk is bij jongens aan te dringen op een financiële bijdrage, of hen te vragen het ouderlijk huis te verlaten. Bij het eerste gesprek kan vader niet aanwezig zijn vanwege zijn gezondheid, moeder houdt zich afzijdig en laat haar dochters het woord doen.

Als maatschappelijk werker heb ik ondanks de bezwaren van de dochters in overleg met mijn team besloten eerst in te zetten op de eigen kracht van dit systeem. Enkel een vrijwilliger leveren om de administratie op orde te brengen levert immers geen echte oplossing. De schulden en het maandelijkse financiële tekort zullen blijven bestaan. Daar komt bij dat het vinden van en verhuizen naar een andere woning voorlopig geen optie is. De ouders staan nog maar kort ingeschreven bij de woningcorporatie.

In een telefonisch contact met één van de dochters stuur ik aan op een bijeenkomst met het hele gezin. Ze stribbelt tegen en geeft aan dat één van haar broers serieuze problemen heeft, agressief kan worden, en dat ze hem echt niet mee wil vragen. We bereiken een compromis waarin het gezin zonder die zoon samen zal komen. De afspraak wordt afgezegd. Een vervolgspraak is moeilijk te plannen en wordt vervolgens ook afgezegd. Als professional probeer ik in deze casus in te zetten op de eigen kracht van dit systeem. Hiermee dreig ik nu echter wel het gehele systeem te verliezen, een situatie waar niemand wat aan heeft. In hoeverre is die zogenaamde eigen kracht heilig? Moet de eigen kracht van dit systeem koste wat kost eerst ingezet worden of mag ik kijken hoe ik het beste aansluit bij deze mensen en hen op een andere manier help? Dan maar geen optimale inzet van eigen kracht. Of is dat juist uitgaan van eigen kracht?

dienst, dan hoeft het niet. Er is geen juridische verplichting. Maar als iemand om hulp vraagt, voor zichzelf of voor een hulpbehoevend familielid of buurman, dan is het niet makkelijk om nee te zeggen. Of de hulpvrager het nu van harte doet ('hulpvragen is niet iets om mij voor te schamen: ik doe het gewoon'), of met grote tegenzin: in beide gevallen verandert de relatie en niet in positieve zin. De expliciete weigering om moeder, tante of buurvrouw te hulp te schieten kan de relatie aanmerkelijk doen bekoelen of zelfs helemaal verpesten (hokjes 5 en 6).

Als de buurman, dochter of goede kennis wel de omslag heeft gemaakt naar het vrijwillig-omzien-naar-je-naasten van de participatiemaatschappij terwijl die naaste veel liever betaalde hulp zou ontvangen (en nog veel liever helemaal geen hulp nodig zou hebben), dan komen ze terecht in hokje

7. De hulpbehoevende blijft zich bezwaard voelen terwijl de hulpaanbieder monter door het huis raast, dozen vol boodschappen af evert of in de administratie grasduint. Een enorme inbreuk op de privacy van de hulpbehoevende waar deze dan ook nog dankbaar voor zou moeten zijn (Kroonenberg, 2014).

BUURMAN BERT

Vaker voorkomend is waarschijnlijk de situatie waarin de hulpgever niet van harte hulp biedt maar ook niet onaardig wil zijn en dus niet durft te weigeren. In dat geval komen hulpvrager en hulpbehoevende terecht in hokje 8. Er wordt hulp geboden maar de hulpaanbieder komt scheldend thuis en verzucht tegen zijn partner: hoe komen we hier ooit nog van af? Want hulp kan lang nodig zijn. Niet iedereen

heeft een overzichtelijk probleem dat met een paar weken hulp goeddeels is opgelost. Chronisch zieken blijven ziek, kwetsbare bejaarden worden niet meer jong, verstandelijke beperkingen gaan nooit meer over en voor psychiatrische aandoeningen geldt soms hetzelfde. We zien de brieven aan de problemenrubrieken in onze dagbladen al voor ons: ‘Lieve Beatrijs, drie maanden geleden stond er zo’n hardnekkige maatschappelijk werker voor de deur, om mij ervan te overtuigen dat ik buurman Bert zou kunnen helpen en ik had zo gauw geen argumenten paraat om te weigeren. Nu zit ik ermee. Buurman Bert is een *hoarder*. Zijn hele huis staat vol met kranten en oude meuk. Hij heeft twee akelige honden die stinken. Wat moet ik doen? Ik durf niet weg te blijven want ik wil geen kwade vrienden worden met mijn eigen buurman.’

Als zowel de hulpvrager als de hulpaanbieder ja hebben gezegd onder zware druk zijn ze letterlijk met elkaar opgescheept (hokje 9).

ISSUE VOOR HULPVERLENERS

De gevoelens rond hulpvragen en hulpgeven zijn veel ingewikkelder dan het beleidsprookje rond de participatiemaatschappij suggereert. Voor de (gemeentelijke) overheid hoeft dat geen probleem te zijn. Het is voor de gemeentelijke overheid problematisch als burgers geen hulp krijgen terwijl ze die wel nodig hebben; dat mensen zich bezwaard, beschaamd, verdrietig of opgelaten voelen met de vrijwillige

Nu steeds meer hulpverleners in dienst zijn bij de gemeente wordt het moeilijk om afstand te houden tot beleidslogica.

hulp die zij krijgen van burens, vrienden of familie, blijft voor beleidsmakers buiten beeld.

Het is voor de gemeentelijke overheid problematisch als burgers hun zorgverplichtingen niet kunnen opbrengen: de overheid wil ook geen overbelaste mantelzorgers. Maar dat de buurvrouw, de zus of de nicht thuis loopt te schelden op zichzelf omdat ze natuurlijk nooit zo dom had moeten zijn om ja te zeggen tegen het verzoek om hulp: dat is beleidsmatig geen issue.

Het is wel een issue voor hulpverleners die hebben geleerd om dergelijke ingewikkelde gevoelens te onderkennen, te benoemen en erover na te denken. Illustratief is de casus over twee dochters van Marokkaanse afkomst die hun ouders proberen te helpen zonder hun broers voor het hoofd te stoten. De beleidslogica in deze casus dicteert: inzetten op eigen kracht, op ‘de kracht van het systeem’, zoals de sociaal werker

aangeeft. Inwonende broers moeten hun ouders bijstaan en een financiële bijdrage leveren om de schuldenproblematiek aan te pakken. Of ze moeten het huis uit. Anno 2015 zullen de meeste Nederlandse burgers – van GroenLinks tot PVV-rechts, van D66-liberaal tot SGP-rechts – hier zo over denken. Maar wij zijn niet degenen die vervolgens dag in dag uit moeten leven met een gefrustreerde vader, een overbelaste moeder en drie kwade broers van wie er een agressief wordt.

OOK ALS DAT BOTST

Ik vind het een prettig en veilig idee als deze vrouwen bij een hulpverleenster terecht kunnen die niet een-op-een meegaat in de beleidslogica, die zich kan inleven in hun gevoelens en die bereid is om de situatie samen met hen te doordenken. Niet om vervolgens simpelweg te doen wat de zussen wensen – ‘u vraagt, wij draaien’ is niet de inzet van professionele hulpverleners – maar wel om een voor hen werkbare oplossing te vinden.

Nu steeds meer hulpverleners meer of minder rechtstreeks in dienst zijn bij de gemeente zal het moeilijk worden om afstand te houden van de beleidslogica. Het is goed denkbaar dat het wel of niet behouden van je baan afhangt van de vraag of je constructief meedenkt met die beleidslogica. Het is dan ook van groot belang dat hulpverleners momenten en manieren ontwerpen om het verhaal naast de beleidslogica te kunnen vertellen. Het ligt voor de hand om dit te doen tijdens congressen, symposia en bijscholingscursussen van de beroepsgroep, maar het is nog beter om niet alleen onderling ervaringen uit te wisselen.

Wat we daarnaast dus zouden moeten hebben zijn bijscholingscursussen, symposia en congressen voor ambtenaren, wethouders en gemeenteraadsleden, georganiseerd door hulpverleners. Waar ambtenaren, bestuurders en raadsleden kunnen leren over moeilijke gevoelens. Niet omdat ze daar zelf allemaal empathisch in mee moeten gaan, maar omdat ze moeten inzien dat het belangrijk is dat burgers terecht kunnen bij een loket van iemand die oog heeft voor hun verhaal, ook als dat botst met de beleidsmatige logica. <

Margo Trappenburg is hoofddocent bij Bestuurs- en Organisatiewetenschap aan de Universiteit Utrecht en bijzonder hoogleraar Grondslagen van het maatschappelijk werk (vanwege de Marie Kamphuis stichting) aan de Universiteit voor Humanistiek.



Bronnen

- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische achtergrond en buurtbewoners*, dissertatie, Amsterdam: UvA.
- Kroonenberg, Y. (2014). *Wees blij dat je ze nog hebt*. Amsterdam: Atlas/Contact.