

Burgerkracht kan psychosociale hulp niet vervangen.

# Het Nieuwe Welzijn

Het algemeen maatschappelijk werk blijft nodig. Burgerkracht, vrijwilligerswerk en mantelzorg zijn goede aanvullingen, maar kunnen nooit in de plaats komen voor psychosociale hulpverlening van maatschappelijk werkers. Een pleidooi. door Sjef de Vries

De ontwikkelingen in het welzijnswerk en de maatschappelijk dienstverlening gaan razendsnel. De Wmo is nog niet geïmplementeerd of de welzijnssector moet in Nieuwe Stijl. En ook Welzijn Nieuwe Stijl blijkt alweer achterhaald, volgens het rapport *Burgerkracht* van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (De Boer & Van der Lans, 2011). Op basis van interviews met medestanders trekt de RMO radicale conclusies. Het gebrek aan tegenstemmen en nuancering ondermijnt de geloofwaardigheid ervan. De auteurs analyseren scherp – soms karikaturaal – de huidige problemen, maar schieten in hun oplossingen tekort. Het lijkt op de jaren zeventig: een radicale ‘alles moet anders’-opstelling, een grote schoonmaak van het ‘verrotte welzijnswerk’ en een te romantische kijk op de mogelijkheden van opbouwwerk en burgerkracht als dé oplossing. Daarnaast scheren de auteurs het hele welzijnswerk over een kam.

In dit artikel zal ik de discussie op een aantal punten nuanceren, met achtereenvolgens het eigen krachtprincipe, het erop af-principe, het burgerkrachtprincipe en tenslotte de genegeerde rol van de psychosociale hulpverlening van het amw.

## Veel te winnen

In de nieuwe ontwikkelingen staat zelfredzaamheid van de burger voor het eigen welzijn centraal. Daar zijn verschillende woorden voor. De Wmo noemt het ‘eigen verantwoordelijkheid’, Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) ‘eigen kracht’ en de RMO ‘burgerkracht’. Ondanks de verschillen, vat ik deze ontwikkelingen samen onder de noemer het Nieuwe Welzijn. Het lijkt erop dat steeds mooiere woorden de ingrijpende bezuinigingen moeten verantwoorden. Maar er is meer aan de hand. De hernieuwde nadruk op eigen kracht is tegelijkertijd welkom.

De eigen kracht van de cliënt is namelijk wezenlijk voor het slagen van hulp. Zijn of haar actieve deelname aan het hulpverleningsproces heeft een veel grotere invloed op het resultaat dan de hulpverlener en diens methoden (De Vries 2007). De meeste cliënten gebruiken maar weinig gesprekken en sturen actief mee om de hulp te krijgen die hen helpt. Hoe meer hulp dus uitgaat van de eigen kracht van mensen en aansluit bij hun doelen en bij wat zij denken dat helpt, hoe groter de kans op succes. Het is dus zaak om van het begin af aan mensen te steunen in wat ze willen en kunnen. En daar is nog veel te winnen.

Onnodig ingewikkelde indicatie- en intake- en overlegprocedures staan dat in de weg. Te vaak lopen organisaties met procedures en protocollen cliënten en hulpverleners voor de voeten. Dat blijkt bijvoorbeeld wanneer werkers de Oplossingsgerichte methode willen toepassen. Die werkwijze is gericht op eigen kracht, maar past niet in de bestaande intake- en volprocedures. Dat het Nieuwe Welzijn ruimte voor professionals claimt, is daarom meer dan welkom.

Het is zaak om mensen te steunen in wat ze willen en kunnen. En daar is nog veel te winnen

## Met elkaar oplossen

Maar ook hulpverleners kunnen te probleem- en aanbodgericht werken. Empowerment, zo benadrukt Van Regenmortel (2008), is geen nieuwe methodiek. Het is een denk- en handelingskader dat vraagt om een andere manier van kijken naar sociale problemen en hoe mensen die oplossen.

Tijdens trainingen in Oplossingsgericht werken blijkt het moeilijk voor hulpverleners om niet uit te gaan van eigen interpretaties en analyses, niet het doel van de hulp te bepalen. Velen zijn geschokt wanneer ze ontdekken hoe vlug en hoe veel ze invullen voor hun cliënten. Werken vanuit een eigen kracht-houding is erop vertrouwen dat mensen weten wat hun problemen zijn, weten wat zij willen en wat hen zal helpen dat te bereiken. Het is dienstbaar zijn aan vragen, doelen en mogelijkheden van cliënten (De Vries, 2010).

Terecht legt het Nieuwe Welzijn de nadruk op de eigen kracht van burgers om zichzelf en elkaar te helpen. Wat mensen met elkaar oplossen is verre te prefereren boven professionele hulp.

## Waardevolle aanvulling

Ook de hernieuwde nadruk op het outreachend werken – Erop af, Achter de voordeur – is een verrijking. Er is winst te halen in het actief benaderen van kwetsbare mensen en temid-



den van (wijk)bewoners staan, zeker met een groter mandaat. Outreachend werken versterkt de basis van het welzijnswerk. In diverse publicaties wordt wijkgericht werken door zogenaamde super-generalisten echter als dé oplossing beschreven. Het moet het alternatief zijn voor 'de behandelingscultuur, het individuele trajectdenken, de spreekamerprofessionaliteit waar mensen weinig veranderingsenergie uit halen, die zij moeten gaan vinden in hun netwerken' (Van der Lans, 2011).

Het is echter de vraag of de winst zo groot is. In een eerste overzicht van effecten van deze werkwijze blijkt dat de respons hoog is en de wijkbewoners positief reageren (Lupi e.a. 2011). In veel gezinnen spelen allerlei problemen, meestal van relatief milde aard. Het zijn problemen waarvoor mensen zelf al eerder hulp hebben gezocht: problemen rondom werk, wonen en inkomen. Door het outreachend werken blijken maar weinig 'onontdekte' probleemgevallen naar voren te komen. Het beoogde effect (bijvoorbeeld verbeterde maatschappelijke participatie) kan onvoldoende worden aangetoond. Toch worden de projecten positief geëvalueerd vanwege hun neveneffecten. De werkers zijn enthousiast, omdat zij vaak met onorthodoxe middelen vastgelopen situaties kunnen vlot trekken of een crisis kunnen voorkomen.

Volgens de auteurs hebben projecten achter de voordeur weliswaar een functie in signalering en crisisinterventie, maar zijn ze weinig effectief als het daarbij blijft. Dieperliggende problemen zijn niet met een paar huisbezoeken op te lossen, zeker niet duurzaam. De projecten kunnen wel een waardevolle aanvulling zijn op de bestaande hulpverlening, als de toelevering naar de reguliere hulp goed verloopt. Helaas loopt het daar vaak mis.

In de vervolgtrajecten kan de generalistische, integrale psychosociale hulp van het amw een belangrijke rol spelen, waarover later meer.

### Vrijwilligers

Ik wil niets afdoen aan de positieve effecten van burgerinitiatieven in wijken en dorpen die een grote bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de gemeenschap. Ook de nadruk van het Nieuwe Welzijn op actief verbanden leggen met ongebruikte hulpbronnen in de sociale context is welkom. Veel individueel gerichte werkers hebben daar te weinig oog voor. Maar ook hier is het van belang kritisch te zijn. In hoeverre zijn vrijwillige burgerinitiatieven een alternatief voor psychosociale hulp? Het Nieuwe Welzijn gaat er te hoopvol vanuit dat veel psychosociale problemen voortaan binnen sociale structuren (wijken, vrijwilligersorganisaties) worden opgelost. Er wordt hoog ingezet op vrijwilligers en mantelzorgers voor de verbetering van het algemene welzijn en de 'lichtere' psychosociale problemen. Vrijwilligerswerk is goed te organiseren in buurtwerk, cultuur of sport. In de psychosociale zorg ligt dat moeilijker. Zeker, er zijn buddy's voor hiv-patiënten, er zijn budgetcoaches voor mensen met schulden, maar zijn er psychosociale coaches te vinden voor multiprobleemgezinnen, bijstandsmoeders met ADHD-kinderen, gezinnen met opvoedings- en huurproblemen? Bovendien is slechts 5 tot 7 procent van de Nederlanders vrijwilliger in de zorg of hulpverlening, meestal in instellingen. Juist in de doelgroepen van het maatschappelijk werk - laag opgeleiden, allochtonen, werklozen - zijn er minder vrijwilligers dan gemiddeld (Boss e.a. 2011). Ook blijkt dat dergelijke zorg veel interpersoonlijke vaardigheden van vrijwilligers en professionele begeleiding vraagt (Ham & Peeters, 2010).

### Te rooskleurig

Net als welzijnsorganisaties verwachten ook mantelzorgers (financiële) problemen door de bezuinigingen op het persoonsgebonden budget (Mezzo, 2011). Omdat de reguliere zorg minder wordt, zal mantelzorg meer en meer een verplichting

worden. Een schrijnend voorbeeld zijn de 1,6 miljoen jongeren die mantelzorg verlenen aan hun ouders. Dat levert grotere psychische druk op. Vrijwilligers en mantelzorgers zullen meer behoefte hebben aan professionele begeleiding (Bransen, 2011). Maar veel GGZ- en amw-instellingen hebben weinig structurele aandacht voor hen.

Het bevorderen van eigen kracht vraagt kortom om beleid en dus om geld. Het is tekenend dat ruim drie jaar na de invoering van de Wmo een derde van de gemeenten het vrijwilligersbeleid goed voor elkaar heeft, een derde nauwelijks, en het bij een derde beter moet (Boss e.a., 2011). Slecht 6,5 procent van de gemeenten blijkt de ondersteuning van mantelzorg op orde te hebben (Mezzo, 2011).

De mogelijkheden van burgerkracht voor veel psychosociale problemen worden kortom te rooskleurig voorgesteld. Verhoeven en Ham (2010) constateren op basis van onderzoek dat het participatiebeleid voor weerbare en kwetsbare burgers te ambitieus is geformuleerd en in de praktijk een tegenstrijdig effect heeft. Het lijkt erop dat weerbare burgers niet vanzelfsprekend willen participeren en niet alle kwetsbare burgers kunnen participeren.

### Welzijnsbeleid Nieuwe Stijl

Hoewel ik het grotendeels eens ben met Jos van der Lans in *Eropaf!* (2010), was ik onaangenaam getroffen door de radicale stemming tijdens de presentatie van dat pleidooi. De manier waarop bijvoorbeeld werd beweerd dat het amw op de schop zou moeten, is een onterechte ontkenning van een aantoonbaar maatschappelijk relevante vorm van hulp. Ook de werkers zouden het niet goed doen, zo was de sfeer. Hun scholing schiet tekort en zij zouden op een rigoureuze andere manier moeten gaan werken. Ook op andere conferenties en bijeenkomsten van het Nieuwe Welzijn valt me op hoeveel er topdown gesproken wordt.

Beleidsmakers en managers zien mogelijkheden de eerder door hen gecreëerde bureaucratie en verantwoordingscultuur te slechten, en de schotten tussen instellingen en financieringsstromen op te trekken en dichterbij de mensen te opereren. Er lijkt dan ook niet zozeer sprake van Welzijn Nieuwe Stijl, als van *Welzijnsbeleid* Nieuwe Stijl. Maar voor veel werkers is het inhoudelijk allemaal niet zo nieuw.

### Het basale principe

Veel werkers zijn verbaasd. Het idee van empowerment – de cliënt leren zichzelf te helpen – is al een eeuwlang het basale principe in het maatschappelijk werk. Onderzoek laat ook zien dat naast de oplossing van problemen (34 procent), empowerment de meest genoemde (74 procent) baat is die cliënten zeggen te ervaren van het amw (Melief, Flikweert & Broenink, 2002). Werkers kunnen bovendien legio voorbeelden noemen van



wijkgerichte, erop af-projecten voordat dat 'Nieuwe Stijl' heette. Al meer dan twintig jaar hoor ik in het veld het idee, Eén plan voor één gezin. Maar niet eerder konden managers de samenwerking tussen instellingen afdwingen. Zo strandde menig initiatief dat nu ineens wel mogelijk blijkt.

In de gedrevenheid rond nieuw welzijnswerk lijkt men voorbij te gaan aan de jarenlange expertise van de werkers ten aanzien van outreachend werken, multiprobleemgezinnen, buurtgericht en netwerkgericht werken, casemanagement, etc. De vele veranderingen in het onderwijs hebben een ding duidelijk gemaakt: als men niet naar uitvoerende vaklui luistert, maakt men grote, soms onherstelbare fouten.

Wie de eigen kracht van cliënten wil bevorderen zal dat moeten doen via de eigen kracht van de werkers en van de werksoort. Zoals goede hulpverleners gebruik maken van de eigen kracht van cliënten en geen behandelingsplannen van bovenaf opleggen, zo zouden managers en beleidsmakers dat ook moeten doen met betrekking tot de uitvoerders. Zo niet, dan zijn hun woorden loos.

### Eigen kracht van amw

Terug naar het rapport waarmee ik dit artikel begon, *Burgerkracht* van de RMO. Een grote fout is dat de auteurs geen onderscheid maken tussen de diverse soorten welzijnswerk. Met name de psychosociale hulpverlening van het amw komt nauwelijks ter sprake. Daar is een reden voor, want de hulp van het amw integreert welzijnswerk en geestelijke gezondheidsaspecten. Dat is een adequaat antwoord gebleken op hulpvragen van de doelgroep en vormt de kracht van de werksoort. Maar het maakt het

moelijk om welzijnswerk over een kam te scheren.

Laat ik de eigen kracht van het amw nog eens benoemen (De Vries, 2007). Als het algemeen maatschappelijk werk iets kan, dan is het wel verbanden leggen met mensen uit lagere sociale klassen daar waar zij in psychosociale nood zijn geraakt, en daarop reageren met een integraal aanbod van materiële en immateriële hulp op maat.

En als de cliënten centraal staan, dan moeten we toch ook luisteren naar hun oordeel over die hulp? Uit de reeks Sateronderzoeken blijkt het overgrote deel (92 procent) tevreden. 82 procent meent voldoende resultaat bereikt te hebben. En 94 procent vindt de manier waarop ze geholpen zijn goed tot uitstekend. Men heeft de hulp gehad die men nodig had, zo zegt 94 procent, en die hulp heeft voor 85 procent aan de meeste of bijna alle wensen voldaan. Meer dan 80 procent zou zo weer naar het maatschappelijk werk gaan als dat nodig is (Melief, Flikweert & Broenink, 2002).

## Wie de eigen kracht van cliënten wil bevorderen, moet dat doen via de eigen kracht van de werkers en de werksoort

Zoals bij alle onderzoeksresultaten zijn ook hier kanttekeningen te maken, maar dat neemt niet weg dat cliënten het amw beoordelen als effectieve en passende hulpvorm. Het werk levert een positieve bijdrage aan het leven van een kwetsbare groep mensen en heeft zo aanzienlijke persoonlijke en maatschappelijk effecten. Het uitgangspunt in *Burgerkracht* dat veranderingen in mensens levens niet worden aangejaagd in de relatie met een deskundige is onjuist; 80 procent van de mensen die naar de hulpverlening komen, is beter af dan zij die niet komen (De Vries, 2007). Maatschappelijk werkers blijken goede aanjagers van veranderingen.

### Geprivatiseerd en geïndividualiseerd

De vraag dringt zich dan ook op wat er met de psychosociale hulp gaat gebeuren. Binnen het Nieuwe Welzijn betreft psychosociale hulpverlening voornamelijk de zware multiprobleemgevallen. Het gevolg is dat een hele groep mensen die nu bij het maatschappelijk werk terecht kan, dan tussen de wal en het schip valt. Het zijn niet de meest kwetsbare mensen, maar kwetsbaar genoeg om recht te hebben op hulp, al was het maar om meer leed en zwaardere problematiek te voorkomen. Vallen zij voortaan onder de categorie 'lichte problematiek' die het maar op eigen kracht binnen hun sociale netwerk moet zien op te lossen? Waar kunnen zij dan naartoe als zij geen Eigen Kracht Conferentie

wensen en niet afhankelijk willen zijn van vrijwilligers? De GGz moet ook bezuinigen en zal voornamelijk psychiatrische patiënten gaan behandelen. Bovendien sluit de GGz niet goed aan bij de hulpvragen van de lager sociale klassen (De Vries, 2010). Moeten zij naar de eerstelijns psycholoog à 30 euro per gesprek? De psychosociale zorg lijkt, met uitzondering van de zwaarste gevallen, geprivatiseerd en geïndividualiseerd te worden, met de boodschap: er is geen geld meer, u moet het zelf maar uitzoeken. Dat moet voor deze kwetsbare groepen worden voorkomen. <

Sjef de Vries is directeur van het Nascholingscentrum Maatschappelijk Werk. Hij is methodiekontwikkelaar en auteur van onder meer *Wat Werkt. De kern en kracht van het MW*.

### Bronnen



- Boer, N. de & J. van der Lans (2010), *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ondersteuning.
- Boss, E.-M., W. Blauw & M. Albas (2011), *Vrijwillige inzet 2.0*. Utrecht: MOVISIE.
- Bransen, E. (2011), *Factsheet Mantelzorgers van mensen met een psychische aandoening*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Ham, M., P. Peeters (2010), 'De rug van je buurman afdrogen? Zorgvrijwilligers gezocht'. In: Verhoeven, I. & M. Ham (2010), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Hetem, R. (2011), *Meer voor minder*. Utrecht: Nederlandse Organisatie Vrijwilligerswerk.
- Lans, J. van der (2011), 'Laboratoria van vernieuwing', in: *Tijdschrift voor sociale vraagstukken TSS*, nr. 7-8, pp. 30-31.
- Lans, J. van der (2010), *Eropaf. De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: SWP.
- Lupi, T. & D. Schelling (2011), 'Achter de voordeur is vaak niet effectief'. Op: [www.socialevraagstukken.nl](http://www.socialevraagstukken.nl)
- Melief, W., M. Flikweert & N. Broenink (2002), *Sater, de stem van de gebruiker*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Mezzo (2011), 'Te weinig aandacht voor jonge mantelzorgers', persbericht 17 juni 2011. Op: [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl)
- Regenmortel, T. (2008), *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Fontys Hogeschool, Sociale Studies, oratie.
- Verhoeven, I. & M. Ham (2010), *Brave burgers gezocht. De grenzen van de activerende overheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Vries, S. de, (2007), *Wat Werkt. De kern en kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.
- Vries, S. de (2010), *Basismethodiek Psychosociale Hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.