

‘Professionele alledaagsheid’

Over nieuwe professionaliteit in zorg en welzijn

Verslag studieochtend Stichting Presentie (17 april 2015);

samengesteld door Mieke Walda en Yvon van Noort

Inleiding: een casus

We zijn de ochtend begonnen met een casus uit de praktijk van een Sociaal Makelaar, voorgelezen door Marije van der Linde.

Moestuintjes

Fenna is als sociaal makelaar in de wijk actief. Haar functie is de laatste tijd veranderd. Het idee dat schuilgaat achter de nieuwe inrichting van het welzijnswerk is dat sociaal makelaars veel minder dingen zelf organiseren en in plaats daarvan juist mensen ondersteunen om het zelf te doen: zo geven ze invulling aan het idee van de participatiesamenleving. Ze moeten ‘vragen ophalen uit de wijk’ en die verbinden met mensen die zich met een bepaalde dienst aanbieden, bijvoorbeeld zzp’ers. Die helpen dan vervolgens om een activiteit of plan uit te voeren. Zelf is de sociaal makelaar dan op termijn steeds minder nodig bij de activiteiten en maakt zichzelf als het ware overbodig. Ondertussen krijgt ze hierdoor ook ruimte om de buurt in te gaan en zo te gaan zien wat daar leeft. Dichtbij de leefwereld van de burgers komen, zoals dat in WMO-termen zo mooi heet.

Niks mis mee, vindt Fenna. Sterker nog, het is precies wat ze wil en waarom ze voor dit vak koos: met mensen in de buurt iets opbouwen, daar aanwezig zijn, hen tot steun zijn en met hen het samenleven en de buurt helpen vormgeven. En dat vooral in de wijken en buurten waar veel mensen wonen voor wie dat niet steeds zo gemakkelijk gaat. Die psychisch kwetsbaar zijn, zich niet thuis voelen in de cultuur, worstelen met de opvoeding, of in de schulden zitten.

En toch knaagt het steeds vaker. Fenna voelt zich steeds vaker gefrustreerd dat ze eigenlijk de hele tijd druk is met dingen, maar niet echt tijd heeft voor de mensen in de buurt. Ze haalt een heleboel vragen op, daar ligt het niet aan, en ze vindt ook allerlei mensen om met die vragen aan de slag te gaan. Maar intussen is ze vooral druk met het regelen van al die matches die op haar lijstje staan. Omdat dat handig is, zit ze daarvoor ook steeds vaker op kantoor. Maar waar ging haar werk nu eigenlijk ook weer om? En wie komen er naar haar toe met vragen? Ziet ze misschien mensen, die zich niet zo makkelijk melden, over het hoofd?

Neem nou het plan met de moestuintjes. Fenna werkt veel in de speeltuin, omdat dat een plek is waar ze kinderen en volwassenen uit de buurt tegenkomt en met hen in contact kan komen. Vanuit de speeltuin was een groepje kinderen naar haar toegekomen dat wel graag een moestuintje wilde aanleggen in de buurt. Ze hadden gezien bij andere kinderen van school, dat de Albert Heijn van die leuke kleine potjes weggaf. Dat wilden ze ook wel. Fenna was er voortvarend mee aan de slag gegaan. De AH stelde een lading moestuinpotjes beschikbaar, ze vraagt iemand om in de speeltuin moestuineducatie te komen geven en tegenover de speeltuin was een stichting, die wel eens eerder in de buurt een moestuin had opgezet. Ze had gebeld naar de stichting en het voorstel van de kinderen voorgelegd. Die vonden het een leuk idee en stelden voor om eens te overleggen. Fenna wilde graag dat de kinderen meekwamen,

maar dat leek de stichting in eerste instantie wat onhandig: laten we eerst maar even samen bekijken wat er mogelijk is. Tja, dat snapte Fenna ook wel, dat was natuurlijk weer een hele organisatie om met die kinderen te komen en misschien moesten ze hen wel teleurstellen. Dus maakten Fenna en de stichting eerst maar samen vervolgplannen. Toen ze een van de volgende dagen weer in de speeltuin kwam, klampten de kinderen haar aan: wanneer gingen ze in de weer met de moestuin? Nu niet reageert Fenna, ze heeft nog veel te regelen en dus is daar nog geen tijd voor.

Fenna is onderdeel van het leefwereldteam. Dat is een groep professionals in Utrecht die, vanuit verschillende disciplines, in hetzelfde buurtje werken en met elkaar hun passie voor hulp aan kwetsbare mensen en buurten delen en kwesties en vragen die uit dat werk voortkomen met elkaar delen en onderzoeken. Het komt voort uit een samenwerkingsverband tussen een sociaal makelorganisatie, de stichting Buurtpastoraat Utrecht en Stichting Presentie. Ook de buurtteams en jongerenwerk nemen deel. De deelnemers werken volgens de presentiebenadering en leren gezamenlijk hoe ze dat in de weerbaarheid van alledag zo goed mogelijk kunnen doen.

In een bijeenkomst gaat het over het combineren van je present werken en sociaal makelaar zijn met alle opdrachten en verantwoordelijkheden die daar bij horen.

Ook het verhaal over de moestuintjes wordt besproken. Enerzijds lijkt het allemaal voortvarend en volgens het boekje te verlopen, maar toch voelt Fenna zich er ongelukkig onder. Waarom is dat eigenlijk? Dat zoeken ze uit.

Fenna realiseerde zich dat ze zo in de 'klusjes-stand' stond, dat ze de kinderen een beetje over het hoofd had gezien. Het koppelen van vragen uit de buurt aan initiatiefnemers uit de buurt (en andersom) neemt heel veel werktijd in beslag.

Maar waar ging het de kinderen eigenlijk om? Wat voor betekenis had hun vraag rond de moestuintjes? Welk appel doen ze op haar? En waar gaat het hier, in deze buurt, met deze kinderen, eigenlijk om? Het is natuurlijk geweldig dat de stichting het inrichten van een moestuin zo voortvarend oppakt, maar was het de kinderen daar om te doen? Wat zou er gebeurd zijn als Fenna meer had ingevoegd bij hun opmerking dat ze ook wel een moestuin zouden willen? Als ze vertraagt en aan de kinderen vraagt: Leuk een moestuin, welke ideeën hebben jullie daarover?

Met andere woorden: Wat doe je met die verlangens? Laat je ze vorm krijgen door de kinderen zelf? Kun je zo vertragen dat het echt van de kinderen wordt en blijft? Is dat niet het proces waar het om gaat? Dat er met, tussen en door die kinderen iets kan ontstaan wat verder gaat, of misschien wel om iets anders gaat, dan sec 'een moestuin'? In het leefwereldteam bespreken ze wat er gebeurt als je veel meer het verlangen en het proces van de ander volgt en jezelf almaar beheerst, je mee laat nemen in hun zienswijze, samen ervaart wat er dan kan ontstaan en veel meer bezig bent met signaleren of ze hulp nodig hebben of juist geen hulp en welke hulp dan aansluit bij het proces van de kinderen zelf. Bijvoorbeeld door niet zelf met de stichting aan de gang te gaan, maar door met de kinderen mee te gaan, als steun, zodat zij zelf dat gesprek kunnen voeren en onderdeel blijven van hun eigen proces, met het bijkomende plezier van dien. Kan daar niet iets krachtigers, belangrijkers en ook duurzamers uitkomen, dan dat er efficiënt een moestuin wordt gerealiseerd?



Sinds ze de WMO-opdracht heeft meegekregen, is ze eerder verder af van de bewoners komen te staan dan dichterbij, bedenkt Fenna. Ja, de enkele actievellingen vinden haar wel. En de ondernemers ook. De zzp'ers zijn goed voor de speeltuin; maar of ze ook zo goed zijn voor

buurtbewoners? In theorie staat ze erg achter het nieuwe beleid. Het is ook wel erg prettig dat ze aan haar organisatie kan tonen welke verbindingen in de wijk ze concreet heeft geregeld. Maar wie heeft eigenlijk bedacht dat 'vragen ophalen' betekent dat 'vragen beantwoorden' dan de goede respons is, om dan vervolgens de hele dag mensen te koppelen? Het resultaat is eerder het tegendeel van dichtbij de bewoners komen. Op papier is de moestuinactie geslaagd (goede koppeling tot stand gebracht), maar de kinderen, hun gezinnen en het lokale samenleven heeft ze er niet door leren kennen. En de kinderen hebben zelf waarschijnlijk niet veel geleerd van dit proces, bijvoorbeeld over hoe het is om iets gezamenlijks in je buurt tot stand te brengen, daarin met anderen op te trekken, dingen te moeten regelen, moeilijkheden te moeten overwinnen en uiteindelijk trots te kunnen zijn. Wat Fenna graag wil is: oppikken wat buurtbewoners beweegt, hoe het leven er voor hen uitziet, waar het moeilijk is en schuurt, maar ook waar mogelijkheden liggen om van binnenuit iets te doen. Daarvoor wil ze dichtbij hen kunnen komen, met hen op lopen en meedenken om zo optimaal te kunnen ondersteunen waar en hoe dat nodig is. Dat is ook wat de WMO wil toch?

Maar als je zo gevuld bent met opdrachten, door je werkgever aangereikt, of door je eigen vertaling ervan, dan kun je niet beschikbaar zijn. En dat is een grote innerlijk strijd bij Fenna, maar ook voor veel andere werkers in de WMO.

Als je de WMO gedachte volgt en veel meer aansluit bij de buurtbewoners, hun nood en hun kracht, omdat je er van overtuigd bent dat dat de weg is om iets wezenlijks te kunnen betekenen, dan betekent dat, volgens de presentie, dat je (veel meer) zonder agenda, open en gericht op de ander in een reflectieve houding, in de buurt en bij haar bewoners moet zijn. Op die manier ga je contacten aan in de buurt en krijg je langzaam maar zeker zicht op de buurt en de bewoners en wat er op het spel staat in hun leven. Je wordt iemand die dicht bij de mensen is, op straat, laagdrempelig en aanklampbaar. Dat is belangrijk omdat je op die manier van binnenuit de wijk leert kennen en de mensen die daar wonen en zo kunt aansluiten bij hen en hun logica.

De deelnemers aan het leefwereldteam hebben ervaring opgedaan hoe ze meer en beter aan kunnen sluiten bij de buurt.

Simpel gezegd door de wijk in te gaan zonder een vooropgesteld doel, maar door er te zijn, te lopen, te zitten, te ruiken en te voelen hoe het is om daar te zijn. Open te staan voor de ontmoeting met mensen die daar zijn, voor een gesprek, voor een potje voetbal, wat dan ook. Het gaat er als het ware om 'beschikbaar zijn opdat de ander je mee kan nemen in zijn of haar leven'. Het blijkt een krachtige manier te zijn om wérkelijk een ingang te krijgen in een

buurt, bij buurtbewoners om zo te leren zien hoe jij daar als professional van betekenis kan zijn.

Met deze manier van doen, exposure, hebben we in de presentie veel ervaring, die we ook in dit team hebben ingezet. Zo hebben de deelnemers bijvoorbeeld moeten schrijven over hun onderdompeling in de buurt en gebruiken ze elkaar om goed te reflecteren op hun waarnemingen en de betekenis die ze daaraan geven.

Fenna realiseert zich dat ze eerder zo niet naar haar eigen werk had gekeken, tot ze hierover in het leefwereldteam in gesprek raakte. In haar oppie heeft ze de neiging de doe-lijstjes gewoon verder af te werken. Ze merkt dat het nodig is om elkaar te helpen en te oefenen om écht in de leefwereld te zijn, om te snappen wat dat betekent en om bevroegd te worden op hoe het werk vanuit die leefwereld eigenlijk vormgegeven kan worden.

Fenna kan daar wel wat steun in gebruiken. Ook omdat het onwennig is, zo zonder lijstjes de buurt in te gaan. En ze moet dat natuurlijk wel mogen van haar leidinggevende. Want hoe gaat ze dan uitleggen wat ze op zo'n dag precies heeft gedaan?

Vervolgens hield prof. dr. Andries Baart een inhoudelijke inleiding, waarin hij is ingegaan op de overeenkomsten tussen het nieuwe Welzijnsbeleid en presentie; en daarna vijf grotere kwesties heeft aangestipt, die de moeite waard zijn om te overdenken als we nadenken over het functioneren van de professional in de leefwereld van (kwetsbare) burgers.

De inleiding begon met een korte uitleg van presentie, aangezien veel bezoekers deze dag voor de eerste keer aanwezig waren op onze studiedag, die tweemaal per jaar georganiseerd wordt.

Wat is presentie? Een korte toelichting

Een zeer beknopte beschrijving is: "Presentie is goede, nabije, afgestemde zorg die professioneel en met liefde gegeven wordt."

Presentie draait om *goede zorg voor kwetsbare mensen*.

Benadrukt wordt dat in heel veel sectoren volgens de presentiebenadering gewerkt wordt (ziekenhuizen, scholen, verslavingszorg, gevangenzorg, verstandelijk gehandicapten, ouderenzorg), maar vanochtend ligt het accent op het werk in buurten / wijken.

Een paar belangrijke begrippen uit de presentiebenadering worden als volgt kort toegelicht. Goede zorg is

Menslievend: Zorgen vanuit nabijheid: er zijn met en voor de ander
Aansluitend: Bij het leven, het verhaal en de persoon van de ander
Relatiegestuurd: Doen wat de ander jou nu te kennen geeft als passend, als nodig en als verlangen. Bij de één betekent dat doorpakken, bij de ander met rust laten. Dat kan je als je <i>vertrouwd</i> bent met de ander
Effectieve bekommernis: Doen wat de ander werkelijk helpt en baat
Erkennend en bevestigend: De ander eer geven en zijn of haar anders-zijn respecteren, dat je de ander werkelijk ziet staan

Ruimte geven: Het beste van de ander tevoorschijn halen en de ander nooit afschrijven. Dat is nog een hele kunst. Ruimte geven kan bijvoorbeeld betekenen dat je niet gelijk begint met vragen stellen, met je lijstje afwerken, maar even afwachten, de ander de ruimte geven.

Uithouden: Kunnen afwachten en je onmacht verdragen

Het nieuwe beleid biedt mogelijkheden, hoe halen we eruit wat er in zit?

De zorg in Nederland heeft op dit moment te maken met grote transities. Op deze studieochtend kijken we naar de veranderingen die dit met zich meebrengt voor het werken in het sociale domein.

Op het eerste gezicht lijken er grote overeenkomsten te bestaan tussen de transities in het welzijnsbeleid en presentie:

Presentie

- Leefwereldgerichtheid
- Dichtbij komen en afstemmen op wat er echt gevraagd wordt
- Onderdrukken van bureaucratische reacties
- Brede professionaliteit

Transitie in beleid welzijn

- Denken in termen van relaties, gemeenschap, 'samen'
- Denken in termen van talenten en mogelijkheden
- Disciplines / vakken meer op elkaar betrekken (minder verkokerd)
- Generalisten in de wijk

We kunnen dus zeggen, dat de transities goede intenties in zich hebben om dichtbij de burger goede zorg te leveren. Tegelijkertijd zijn er ook kanttekeningen bij te maken.

Op deze studieochtend hebben we gesproken over de mogelijkheden en kanttekeningen op basis van 5 belangrijke punten, te weten:

1. Kwetsbaarheid respecteren en niet vergroten;
2. Werkelijk leefwereldgericht gaan werken;
3. Aanvullend zijn en durven wachten en waken;
4. Het (kennis)perspectief van de burger ernstig nemen;
5. Mensen hun identiteit gunnen en niet inpassen in je beleid.

1. Kwetsbaarheid

Een belangrijk presentiethema is **kwetsbaarheid**. Deze inleiding stipt enkele kwesties slechts kort aan en grijpt daarmee terug op bevindingen van onderzoek dat Andries Baart 2 jaar geleden deed. In *De Zorgval* is hier uitgebreid over geschreven.¹: wat wordt er in Nederland gezegd en geschreven over kwetsbaarheid, o.a. door grote organisaties, in boeken, in dissertaties? De resultaten zijn onthutsend; het begrip komt eigenlijk niet voor. Wel is er o.a. in het WMO-beleid heel veel aandacht voor zelfregie, zelfmanagement, empowerment, eigen kracht etc. En dat moet ook, maar dan moet er ook aandacht zijn voor kwetsbaarheid.

Uit het onderzoek blijkt onder meer het volgende:

¹ A. Baart en C. Carbo, *de Zorgval* Amsterdam 2013

- Dat kwetsbaarheid in de literatuur (beleidsmatig, op gebied van interventies, wetenschappelijk) geen noemenswaardige aandacht krijgt: het discours van de kracht, de autonomie overheerst sterk;
- Voor zover er over kwetsbaarheid wordt gedacht, gebeurt dat tamelijk simplistisch;
- Bepaalde verschijningsvormen van kwetsbaarheid worden genegeerd;
- Kwetsbaarheid lijkt een 'onwaarde', iets dat moet verdwijnen.

In een documentaire van Zembla ('Liesbeth kan het niet meer volgen'²) uitgezonden op woensdag 1 april 2015, werd indringend getoond dat het huidige beleid kwetsbaarheid negeert en soms zelfs verergert. Cijfers tonen aan dat in 1995 8% van de Nederlandse bevolking de maatschappij niet kon bijbenen, tegen 13% in 2015. Handelingen als een treinkaartje kunnen kopen uit de automaat of je chipkaart opladen, op internet iets opzoeken blijken voor veel mensen een (te) moeilijke opgave te zijn.

Bestaande kwetsbaarheid wordt genegeerd. Dat bijvoorbeeld ongeschoolden, vroegtijdig schoolverlaters en uitgeprocedeerde asielzoekers hoogst kwetsbaar zijn, wordt niet of zelden vermeld. Zelfs als kwetsbaarheid wel benoemd wordt, wordt deze altijd nogal simplistisch voorgesteld, bijvoorbeeld als balans tussen draagkracht en draaglast.

Kwetsbaarheid is niet per se een 'onwaarde', iets dat bestreden moet worden. Kwetsbaarheid humaniseert de samenleving. Eenieder die van iemand houdt, is per definitie kwetsbaar omdat dat wat je liefhebt, stuk kan gaan. Omdat we leven, zijn we kwetsbaar... Daar kan je niet 'overheen empoweren'. Er moet een balans zijn tussen empowerment/zelfmanagement en kwetsbaarheid. Wie de mond vol heeft van eigen regie en kracht, moet ook de mond vol hebben van kwetsbaarheid.

Kwetsbaarheid is ook niet zomaar een 'gegeven'. De wet en de samenleving creëren nieuwe vormen van kwetsbaarheid. Andries toonde enkele recente artikelen, met als rode draad de verminderde zorg en mensen die daardoor de weg kwijtraken of ontsporen, leidend tot 'de terugkeer van de verwarde man'. Waren deze mannen vroeger in behandeling bij de GGZ, nu zwerven ze over straat en pikt de politie ze op, omdat ze overlast opleveren. De politiek en het gevoerde beleid lossen een aantal morele vragen niet op, waardoor de druk wordt verplaatst naar de werkvloer.

Kortom: kwetsbaarheid is geen eenvormig begrip; we zijn allen kwetsbaar, de een door omstandigheden meer dan de ander, en soms worden we bovendien kwetsbaar gemaakt. De promotie van empowerment, eigen kracht, autonomie en zelfregie zou steeds gepaard moeten gaan met goed ontwikkelde ideeën omtrent de waarde en werkelijkheid van kwetsbaarheid: dat kan het geweld van de moderne zorg intomen.

2. Leefwereld

In het nieuwe beleid zit wel een toewending tot de leefwereld. Werkelijke, radicale leefwereldgerichtheid is een heel goed idee en komt de zwakkeren ten goede, maar er wordt vaak te licht over gedacht.

- Als je serieus de kunst van het aansluiten en afstemmen beoefent, dan vraagt dat een radicale bescheidenheid op veel fronten en veel minder uitgaan van jezelf.
- Als je werkelijk ruimte voor een andere redelijkheid wilt maken, dan moet je je dominante eigen kennis, logica en redelijkheid behoorlijk intomen.

² http://www.npo.nl/zembla/01-04-2015/VARA_101372903

- Als je ruimte voor alledaagsheid wilt maken, omdat je werkt met principes als ‘verdunde ernst’ en als je geïnterrumpeerd mag worden, dan moet je de bureaucratische logica van werken krachtig beteugelen.
- Als je gaat werken met grotere eenheden: hele families, geschiedenissen, buurten, dan ga je leren denken vanuit natuurlijke samenhangen en minder vanuit de klassieke ‘beheersingsorde’.
- En als je sociale verbanden gaat erkennen in hun instabiliteit – want zo is het leven – dan moet succes misschien anders gedefinieerd worden. Dan kan je niet langer redeneren vanuit het idee dat bijvoorbeeld alleen continuïteit succes betekent (‘het is pas een succes als die commissie er over een jaar nog is’).
- Als je je eigen doelen wilt bereiken, je eigen ritme blijft volgen, dan komt er niet zoveel terecht van leefwereldgericht werken.



Dit kunnen we illustreren aan de hand van de keukentafelgesprekken: er zijn veel boekjes, richtlijnen, plannen van aanpak verschenen over de vraag hoe dat moet: een keukentafelgesprek voeren. Het lijkt zo simpel en het idee is goed. Maar wanneer de professional op pad wordt gestuurd met domeinen, afvinklijstjes en checklijsten, wordt de bureaucratie verplaatst naar de keukentafel.

Het kan echt anders, *werkelijk* meer leefwereldgericht. De presentiebenadering biedt hier een alternatief.

3. Waken over wie kwetsbaar is

POSTBUS 1045 6801 BA ARNHEM GIRO 3254768

**HET IS GEWOON
LEKKERDER DWEILEN
ALS JE WEET
DAT ONDERTUSSEN
TENMINSTE
IEMAND PROBEERT
DE KRAAN TE
REPAREREN**

Loesje

Het is een gegeven dat lang niet iedereen het op zichzelf kan redden. Ook beschikbare hulpbronnen als 'portals' op gemeentelijke websites en andere onpersoonlijke hulpmiddelen/methoden zijn niet voor iedereen toegankelijk en werkbaar. Zelfstandig wonen kan voor een heleboel mensen een heel goed idee zijn, maar *waken* we dan wel voor het geval het niet goed gaat? Er moeten soms mensen zijn die 'stand by' blijven.

Zorg geven *in de latende modus* – zoals we dat uitwerken in de presentietheorie – betekent dat je niet alleen op de eigen kracht vertrouwt (want dat kan soms betekenen iemand in de steek laten), maar blijft *waken* over iemand om te zien of hij het ook daadwerkelijk redt, ook als het even tegenzit.

Om te weten wat je doen moet (en óf je iets moet doen), moet je echt *aansluiten*. In het huidige beleid is het te vaak een paradox:

ja, de professional moet aansluiten, maar er moet uitkomen wat het beleid beoogt en passen in een kortdurend aanbod.

Een pleidooi voor dit afstemmen en dienende zorg komt naar voren in een interview met hoogleraar Samenlevingsopbouw Justus Uitermark³:

'De bijzonder hoogleraar Samenlevingsopbouw stelt dat er weinig nieuwsgierigheid is naar hoe mensen een bepaald probleem oplossen in hun eigen gemeenschap. "Financierende partijen hebben vaak een heel specifiek idee over hoe het moet gaan in de buurt. Daar zoeken ze de burgerinitiatieven bij."

De hoogleraar pleit voor instituties, organisaties, instellingen die 'agendaloos' zijn. De kramp zit 'm volgens hem in professionals die denken onmisbaar te zijn, die zeggen iedereen bij elkaar te brengen, die menen dat het zonder hen allemaal niks zou worden. 'Dan ben je dus blijkbaar niet in staat om het zelforganiserend vermogen van mensen te vinden, te laten, te begrijpen, te ondersteunen. Ik vind dat professionals dienend moeten zijn, misschien wel nederig. En dat veronderstelt dat je niet voorop loopt, ook niet de organisatie waarvoor je werkt, dat je mensen niet afhankelijk van je maakt.'⁴

4. Welk perspectief geldt?

Onlangs (donderdag 5 maart 2015) kreeg een filmpje van RTV Noord Holland veel aandacht via Facebook en YouTube⁵. Het filmfragment heeft veel reacties opgeroepen. Wat was er aan de hand?

Een zwerver in Alkmaar komt in de problemen: hij verzamelt spullen, de gemeente bestempelt het als "vuilnis" en stuurt mensen om het op te ruimen. De man wiens spullen worden weggegooid schrikt, gilt dat het niet mag en dat ze van zijn spullen af moeten blijven. De politie komt erbij om de

³ Justus Uitermark (1978) is sinds 2013 bijzonder hoogleraar samenlevingsopbouw aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.

⁴ <http://www.zorgwelzijn.nl/Welzijnswerk/Nieuws/2014/8/Te-weinig-nieuwsgierigheid-naar-hoe-burger-probleem-oplost-1586333W/>

⁵ <http://www.rtvnh.nl/nieuws/160708/handhavers-bestelen-zwerver-van-laatste-bezittingen-video->

man op afstand te houden en de opruimactie gaat door. Als zijn schoenen worden weggegooid, gaat het helemaal mis, de man is helemaal overstuurd.

De reactie van de burgemeester in de media wordt door Andries voorgelezen en becommentarieerd.

Alkmaar: weggooien spullen dakloze was volgens de regels

ALKMAAR - Burgemeester Bruinooge van Alkmaar betreurt de commotie die is ontstaan nadat toezichhouders spullen van een dakloze man in een vuilcontainer hadden gegooid. Toch is alles volgens de regels gebeurd, stelt hij.

Door Wim Wegman - 6-3-2015, 17:19 (Update 6-3-2015, 17:45)

„De gemeente Alkmaar heeft naar aanleiding van videobeelden die via social media zijn verspreid over handhavers die ondersteunen bij het opruimen van vuilnis van een man een feitenonderzoek ingesteld. Op basis van deze feiten concludeert de gemeente dat de handhavers volgens afspraak en juist hebben gehandeld“, schrijft de gemeente op haar [website](#).

De dakloze man zwerft volgens de gemeente al vanaf ongeveer 2000 in en rondom Winkelcentrum De Mare en zorgt daar regelmatig voor overlast. Hij is volgens Alkmaar bekend bij meerdere instanties en krijgt professionele hulp aangeboden.

De gemeente op haar website: „De man verzamelt al jaren vuilnis uit containers die bij De Mare staan en spreekt bezoekers van het winkelcentrum aan. De laatste tijd wordt het verzamelen obsessiever en wordt hij steeds agressiever. Hij draagt een mes bij zich en heeft daar mensen meerdere malen mee bedreigd. Ook verbaal is hij agressief. De man heeft meerdere gebiedsverboden, waaronder in De Mare en een supermarkt. Een aantal keren is hij wegens het schenden van dit gebiedsverbod door de politie bekeurd.“⁶

De burgemeester grijpt terug op een periode van de afgelopen 15 jaar en memoreert messenbezit, agressie, gevaar. Het interessante is dat in de hele film geen mes te zien is, geen agressieve man, helemaal niets. De burgemeester houdt een verhaal dat niet past bij wat je ziet. De vraag is interessant: wie vertegenwoordigt het perspectief van deze man? Is zijn lezing iets waard of telt het niet wat deze man overkomt?

Wat zien we hier eigenlijk, wiens beeld wordt ons getoond? Er wordt een ander (ambtelijk) perspectief geschetst en het perspectief van de man sneeuwt onder. Zijn lezing, zijn beleving telt niet.

5. Wie ben je eigenlijk? Identiteit

Dit thema wordt geïllustreerd met een fragment uit een uitzending van 'de Monitor' oorspronkelijk uitgezonden op de NPO⁷, en becommentarieerd door Karin Spaink op haar blog⁸.

In het fragment wordt verhaald over de moeder van Lange Frans, die een nekhermia heeft en arbeidsongeschikt is. Zij heeft jarenlang haar kleindochter opgevangen. Onlangs kreeg zij een enorme

⁶ <http://www.noordhollandsdagblad.nl/stadstreek/alkmaar/article27330735.ece>

⁷ http://www.npo.nl/de-monitor/01-03-2015/KN_1667489

⁸ <http://www.spaink.net/2015/03/04/sociaal/>

aanslag plus 100% boete, omdat de gemeente vindt dat de opvang als “arbeid” aan te merken is en ze daarmee ten onrechte een arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft gehad. De wetgeving spreekt hier van zogeheten ‘op geld waardeerbare activiteit’. Oftewel: de liefdevolle ‘arbeid’ is door de gemeente gekwantificeerd in euro’s.

Het punt dat we hier willen maken: de overheid gaat niet over onze identiteit, de overheid mag haar niet uit de ‘rol’ van oma stoten.

Want dan ben je voor de instantie plotseling een ‘mantelzorger’, terwijl je gewoon de echtgenoot bent. Of je wordt door de uitkerende instantie opeens gezien en behandeld als fraudeur omdat je een vriendendienst verricht, die de overheid betitelt als ‘een op geld waardeerbare activiteit’. Terwijl je de oma bent, die haar kleinkind opvangt.

Je identiteit wordt daarmee ‘omgekat’ naar iets anders. Laten we mensen hun identiteit gunnen en niet inpassen in het beleid.

Concluderend en samenvattend

- Deze studieochtend doet een pleidooi voor de rehabilitatie van kwetsbaarheid *in aanvulling op* de nadruk op kracht, talent, zelfredzaamheid en autonomie;
- De huidige transities in zorg en welzijn bieden daar aanknopingspunten voor als ze zichzelf serieuzer nemen en radicaler doorzetten: geen nieuw beleid met oude middelen, oude kennismodi, oude gewoontes en oude afrekensystemen;
- De moed om verwelkomend, wakend en vergezellend vertrouwen te geven en ruimte te bieden, is een mooie stap in de goede richting: het kan echt anders en beter. Het betekent vooral: alledaagser, dichterbij de burgers, werkelijk afgestemd en aanvullend op hen de hulp en steun bieden die hun samenleven verder helpt en hun kwetsbaarheid niet vergroot.

Groepsgesprekken

De deelnemers hebben naar aanleiding van de casus en de inleiding in kleinere groepen gesproken vanuit verschillende perspectieven:

- de alledaagse werkpraktijk,
- leiding geven aan die praktijk, of
- beleidsmatig aansturen en verantwoording moeten afleggen

Als hulpmiddel golden de volgende vragen:

- Wat betekent het om je/het werk vanuit de leefwereld te *laten ontstaan*?
- En hoe doe je dat dan?
- Wat vraagt dat, wat heb je nodig?

Plenaire nabespreking

Opvallend blijkt een breed gedragen adhesie aan het betoog voor kwetsbaarheid. Drie kwesties zijn voor de plenaire bespreking uitgekozen:

1 Leefwereld: wat moeten we ermee, wat bedoelen we ermee?.

2 Presentie behelst een bepaalde logica van werken en denken, maar de logica van de overheid is zo dominant, hoe maken we ruimte?

3 Financiering: we willen wel, maar hoe gaan we dan om met de huidige eisen van bijv. de financiering, rendementseisen en productienormen?

Ad 1. Leefwereld

We bespreken wat we onder de leefwereld verstaan. Op het moment dat bijvoorbeeld een dak- of thuisloze persoon bij het inloophuis aankomt, is de leefwereld dan de straat, het opvanghuis, zijn geschiedenis? Praten we over de uiterlijke leefwereld, de fysieke omgeving of over de innerlijke leefwereld, datgene wat iemand beleeft, denkt, voelt?

Bij de presentiebenadering staat de vraag centraal: kun je aansluiten, aansluiten bij de ander in zijn anders zijn? De relatie staat centraal. Ook in het inloophuis zoek je eerst de relatie, dan pas komt de hulpverlening op gang.

Onder 'leefwereld' verstaan we de manier waarop mensen leven, hun taal, hun kijk op de werkelijkheid, hun gewoonten, hun geschiedenis, hun verhalen, de manier waarop ze in de werkelijkheid staan: hoe ze eten, hoe ze zich kleden, hoe ze hun kinderen opvoeden, hoe gastvrij ze zijn, etc. Die leefwereld is reconstrueerbaar, evenals de redelijkheid die er achter zit. Door je te begeven in iemands leefwereld kun je iemands logica gaan zien: als jij zo kijkt, dan snap ik dat jij zo doet, dat kan ik volgen.

De centrale gedachte is: de vreemdheid van de ander is redelijk, en is vaak goed te reconstrueren. Daarvoor moet je echter wel iets doen, namelijk aansluiten bij de leefwereld.

Bij de leefwereld hoort dus 'de hele context'.

Het vraagt veel van de professional; het begrip 'aansluiten bij de leefwereld' wordt nog weleens onderschat. Onmisbaar is een blijvende en oprechte geïnteresseerdheid, nieuwsgierigheid, belangstelling voor de ander. Het vraagt ook een zekere terughoudendheid, bescheidenheid. En je moet goed inzicht hebben in je eigen waarden en normen. Je eigen normativiteit, je eigen begrippen lopen je regelmatig voor de voeten.

Ad 2. Ruimte krijgen, nemen, willen; over botsende logica's en een lerend klimaat

Een vraagstuk betreft de (scharrel)ruimte die je nodig hebt om werkelijk aan te sluiten bij de leefwereld van de ander. Het gesprek gaat over de vraag of je die ruimte moet *krijgen* van de werkgever of dat je de ruimte kunt *nemen* in plaats van wachten / vragen of je hem krijgt. Ervaringen uit het ziekenhuis hebben geleerd dat sommige verpleegkundigen ook onder hoge druk relationeel blijven werken.

Het vraagt allereerst een grote bereidheid: de bereidheid om relationeel te werken, om je te verdiepen in de leefwereld van de ander. Je moet er 'warm voor lopen'.

De dominante logica van de bureaucratie, van de overheid is op dit moment niet behulpzaam. Nederland bevindt zich momenteel in een transitie, naar een andere manier van *denken*. Dit vraagt om een klimaat van leren. Het is zoeken naar de ruimte, naar mogelijkheden om te kunnen leren van ervaringen. Professionals hebben elkaar ontzettend hard nodig om te leren; om te begrijpen hoe je kijkt / kijken moet. In lerende gemeenschappen is daarvoor de ruimte, je stemt af, je vraagt, je kijkt en vraagt een ander te kijken.

Een interessante vraag in dit kader is: wie leert van wie? Als voorbeeld uit de praktijk wordt genoemd: 1x per week de ruimte voor een ontmoeting tussen een leidinggevende en een uitvoerende, om samen over het werk te spreken. Dat is een vorm.

Een radicalere aanpak is geschetst in de casus van de moestuintjes in de ochtend: ben je in staat je eigen agenda te 'negeren', de wijk in te gaan en je werk te *laten ontstaan*? Mag een ander dan bepalen wie en wat je voor hem/haar kunt zijn, mag / kun je "inschrijfbaar" zijn? Wat moet je daarvoor laten?

De leerprocessen zijn als het goed is zowel horizontaal als verticaal: horizontaal tussen collega's, in teams, in lerende gemeenschappen en 'verticaal' tussen uitvoerende werkers en het management, met elkaar samen.

Het appèl van deze studieochtend is: "ja, je kunt het leren en een werkgever kan daarvoor de ruimte bieden".

Ad 3. Financiering en resultaten

Overheden en zorgkantoren hanteren een bepaalde logica en taal (productienormen die gehaald moeten worden, budgetten en registratiesystemen). Dat is een lastige kwestie, waarbij we vanuit de presentiebenadering wat denkrichtingen proberen te formuleren.

- *Het belang van klein kijken*: Het lijkt alsof door overheden en zorgkantoren succes vooral geformuleerd wordt aan de hand van grote doelen, bijvoorbeeld: de zwerfjongere 'zit volgend jaar op school, of heeft een baan, blowt niet meer, gaat fatsoenlijk met zijn vriendin om en heeft zijn financiën op orde'. Het pleidooi is: leer klein te kijken. Het is van belang om ook kleine resultaten te benoemen. Bijvoorbeeld: iemand vraagt hulp, iemand hecht zich aan de hulpverlener, iemand durft weer te vertrouwen.
- *Ontwikkel een taal* om die 'kleine' resultaten te benoemen. Je hebt dus ook *taal* nodig om te benoemen wat je ziet aan kleine dingen. Als je met de taal van steenkool moet benoemen hoe wijn smaakt....

Opgemerkt wordt dat taal altijd een ingewikkeld fenomeen is. Het is belangrijk de onderliggende concepten met elkaar te delen. Als voorbeeld wordt genoemd: het begrip *dichtbij*. In de presentiebenadering is dit een belangrijk element van relationele aansluiting, maar een professional kan het ook interpreteren in termen van fysieke nabijheid: 'ik ga in het kantoortje in de buurt zitten, dan ben ik dichtbij.'

- *Maak relationeel zorg verlenen inzichtelijk*: In contact met relevante partijen (waaronder het Zorginstituut, maar ook veel uitvoeringsorganisaties) wordt nagedacht over andere vormen van kwaliteitsbeoordeling en – verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld door middel van verhalen, beelden, beschrijvingen.

We sluiten deze studieochtend af met een indringend beroep op allen: om vooral *empirisch* te kijken, om vooral te kijken naar wat er werkelijk gebeurt en niet naar wat er volgens de ideologieën zou moeten gebeuren...

Einde