

Eropaf. Kwetsbare burgers erbij halen en erbij houden

Weg van het terug naar

Niet meer afwachten maar eropaf. Dat is de beoogde werkwijze van sociale professionals anno 2008. Wat is de oorsprong ervan, welke variaties kennen we er nu in en op welke grenzen stuit deze aanpak?

Lia van Doorn

zetten. Deze manier van werken – die we in dit artikel afwisselend *outreachend* werken of eropaf zullen noemen – is volop in beweging. In deze bijdrage staan we stil bij de volgende vragen. Wat is de oorsprong van deze manier van werken? Waarom is het lang in onbruik geweest en keert het nu weer terug? Welke variaties van *outreachend* werken worden er momenteel ontwikkeld? Wat is de meerwaarde van deze manier van werken? En waar liggen grenzen en mogelijkheden om deze werkwijze verder te ontwikkelen?

Er is een ontwikkeling gaande waarbij het aanbod van hulp- en dienstverleners zich van het kantoor verplaatst naar het privé domein van burgers en cliënten. Sociale professionals komen steeds vaker achter hun bureau vandaan, gaan naar burgers en cliënten toe en bieden hun – desnoods ongevraagd – hulp of diensten aan. Daarbij verschuift de attitude van professionals van afwachtend naar initiatiefrijk, van reactief naar proactief (vgl. Rakers e.a., 2005). Deze manier van werken duiden we aan met termen als *outreachend* werken, bemoeizorg, eropaf of achter de voordeur. Het roept associaties op met straathoekwerkers die *on the spot* contact leggen met randgroepjongeren. Of met de ouderwetse wijkverpleegsters die op de fiets kordaat naar ontspoorde huishoudens toe gingen en zichzelf naar binnen praatten; die zich niet lieten ontmoedigen door dichte deuren of afwijzende reacties; die aandrongen en vasthielden en met de nodige overredingskracht ontwrichte levens weer op de rails

Het kind met het badwater

De proactieve manieren van hulp- en dienstverleners, waarbij professionals eropaf gingen zoals de straathoekwerkers en de ouderwetse wijkverpleegsters dat deden, was de afgelopen decennia in veel zorg- en welzijnssectoren in onbruik geraakt. Het was belast geraakt met negatieve associaties van bevoogding en betutteling van de onmaatschappelijkheidsbestrijding. Tot omstreeks de jaren zeventig van de vorige eeuw werden 'onmaatschappelijke gezinnen' in woonscholen ondergebracht, onder toezicht gesteld en heropgevoed tot respectabele burgers. Hoe dat verliep, is fraai beschreven in het boek *Het pauperparadijs. Een familiegeschiedenis* (2008). Daarin schetst journaliste Suzanna Jansen hoe haar (over)grootouders aan beschavingsoffensieven werden onderworpen in de bedelaarskolonie Veenhuizen en in woonscholen. Dit liet diepe sporen na in het leven van haar voorouders.

bureau, de mensen

Na de jaren zeventig namen beleidsmakers en sociale professionals gegeneerd afstand van deze paternalistische beschavingspogingen. Het kind werd met het badwater weggegooid. In de decennia daarna waagden sociale professionals zich nauwelijks meer aan vormen van hulp- en dienstverlening die rieken naar bevoogding. Ze ontwikkelden een steeds uitgebreider en beter aanbod voor gemotiveerde cliënten, die redelijk inzicht hebben in hun eigen situatie, die zelf aan de bel trekken en met een goed gearticuleerde (hulp)vraag bij instellingen aankloppen.

Zorgmijders, zorgmissers en uitvallers

Doordat het aanbod van hulp- en dienstverleningsinstellingen hoofdzakelijk nog werd gericht op gemotiveerde cliënten met een hulpvraag, vielen andere categorieën buiten de boot. Er waren vrijwel geen mogelijkheden meer om burgers of cliënten te bereiken waarover zorgen bestonden, maar die niet uit zichzelf naar zorg- en welzijninstellingen toegingen. Degenen die een aversie hadden tegen instanties (zorgmijders) bleven buiten beeld, evenals degenen die wel in beeld kwamen maar niet de juiste hulp ontvingen (zorgmissers) of halverwege het traject afhaakten (uitvallers). De laatste jaren dringt het besef door dat het juist van belang is om deze mensen in beeld te krijgen en te houden, en dat daarvoor andere methodieken en werkwijzen ontwikkeld moeten worden. Wat er in de gangbare aanpak



Kwetsbare burgers en cliënten worden niet buitengesloten en afgeschreven maar erbij gehaald en uitgenodigd om 'mee te doen'.

**HULPVERLENERS
STIMULEREN,
ONDERSTEUNEN EN
BEGELEIDEN DE
MENSEN DIE ER
ZELF OM VRAGEN.
DIE AANPAK IS TE
VRIJBLIJVEND: JE
BEREIKT DE HARDE
KERN NIET.**

»» ontbreekt, wordt in het volgende citaat treffend verwoord door een medewerkster van een woningcorporatie die in samenwerking met andere sociale professionals de problemen in een achterstandswijk probeert terug te dringen:

'Ik denk dat wij vaak niet de juiste mensen bereiken met wat we hier doen. Er is een totaal verloederd blok van 260 woningen waar maar vijf gezinnen de oorzaak zijn van alle overlast. Dan heb ik het over vijf alleenstaande moeders met kinderen. Daar maken wij ons grote zorgen om. Maar die kunnen we nauwelijks bereiken. Je kunt aan opvoedingsondersteuning doen of buitenschoolse opvang bieden, maar ze komen niet. Met al die mooie programma's bereik je alleen de mensen die toch al welwillend zijn.'

Hulp- en dienstverleners bieden weliswaar van alles aan: ze stimuleren, ondersteunen en begeleiden de mensen die er voor open staan of er zelf om vragen. Maar die aanpak is te vrijblijvend: ze bereiken er niet de harde kern mee en ze krijgen er de verborgen problematiek niet mee in beeld. Ze hebben nauwelijks mogelijkheden om 'achter de voordeur te kijken'. Kortom, om zulke problemen aan te kunnen pakken, is een andere manieren van werken nodig waarbij signaleringsstrategieën worden ontwikkeld om deze personen op te sporen, om vervolgens actief contact te leggen en hulp of diensten aan te bieden.

Het afgelopen decennium zijn in het brede domein van zorg en welzijn uiteenlopende varianten ontwikkeld waarbij professionals eropaf gaan. Zo zijn in vrijwel alle grote en middelgrote steden signaleringsoverleggen of meldpunten voor zorg en overlast in het leven geroepen. Aan deze overleggen nemen medewerkers van uiteenlopende disciplines deel, variërend van wijkagenten, maatschappelijk werk, woningcorporaties en de GGD tot de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. Tijdens de overleggen worden signalen die duiden op zorgwekkende situaties gemeld en besproken. Er wordt een actieplan opgesteld en vervolgens gaan *outreach-teams* eropaf.

Ook woningcorporaties ontwikkelen nieuwe initiatieven onder de noemer 'achter de voordeur' of 'woonmaatschappelijk werk nieuwe stijl'.

Jas aan

Daarbij gaan corporatiemedewerkers, meestal in samenwerking met welzijnsinstellingen, naar huurders toe. Ze bezoeken hen thuis, gaan met hen in gesprek over hun welzijn en brengen eventuele (zorg)behoeften in kaart.

Bij sociale diensten is een vergelijkbare ontwikkeling gaande. Steeds vaker wachten medewerkers niet meer af tot klanten zich melden aan het loket. Ze trekken hun jas aan en gaan ernaartoe. Bijvoorbeeld in Utrecht zoeken SoZaWe-medewerkers ouderen thuis op en geven hun voorlichting over het terugvragen van zorgkosten bij de belastingdienst. En ze geven bij allochtone minima thuis uitleg over de mogelijkheden van aanvullende bijstand.

Deze ontwikkeling doet zich niet alleen in de steden voor, maar ook op het platteland. Zo heeft een welzijnsinstelling in de DommelRegio samen met de Land en Tuinbouworganisatie (LTO) een aanpak ontwikkeld om in contact te komen met agrariërs die in de problemen zitten maar die dat verborgen houden. Maatschappelijk werkers verzamelen signalen over probleemsituaties via personen uit het sociale netwerk van boeren, bijvoorbeeld via 'erfbetreders' zoals veeartsen, voerleveranciers, leden van de boerenbond, melkrijders of pastoren. Na een signalering gaan ze eropaf: ze gaan de boer op en bieden hulp aan. Ook op beleidsniveau wordt deze manier van werken steeds vaker omarmd. 'Achter de voordeur' is inmiddels een gevleugelde uitdrukking in beleidsnota's. Verscheidene politici voeren er pleidooien voor. En onlangs typeerde oppositieleider Mark Rutte (VVD) het kabinet-Balkenende IV zelfs als 'het kabinet-van-achter-de-voordeur'.

Kansen en krachten

Het uiteindelijke doel van deze nieuwe initiatieven, waarbij sociale professionals eropaf gaan, is om sociale uitsluiting tegen te gaan. Kwetsbare burgers en cliënten worden niet buitengesloten en afgeschreven maar erbij gehaald en uitgenodigd om 'mee te doen'. Deze doelstelling sluit aan bij het gedachtegoed van 'inclusief werken en denken'. Voor hulp- en dienstverleningsinstellingen die zich door deze benadering laten inspireren, betekent dit dat zij zich herbezinnen op de inhoud van het aanbod van de hulp- en dienstverlening. Ze trachten het aanbod van hun organisatie zo aan te passen dat het toegankelijk is voor alle (potentiële) cliënten, ongeacht hun achtergrond of kenmerken, en dat het aansluit bij hun specifieke behoeften en hun leef- en ervaringswereld. Het aanbod naar burgers toe brengen, en aanbieden in hun levensdomein, is dan een logische stap.

Een andere benadering die samenvloeit met de beweging om eropaf te gaan, is de empowermentbenadering. Deze staat haaks op het klassieke medische model dat de nadruk legt op ziektebeelden en disfunctioneren, waarbij patiënten of

hulpvragers als zwak worden beschouwd, met mankementen of een tekort aan capaciteiten. De empowermentbenadering gaat ervan uit dat alle mensen (en sociale omgevingen) de mogelijkheid in zich hebben om te leren, te groeien en te veranderen. Vervolgens is het een taak voor hulp- of dienstverleners om samen met de (potentiële) cliënt en zijn omgeving de beschikbare krachtbronnen op te sporen, te mobiliseren en zo de veerkracht te vergroten. De krachtbronnen kunnen alleen worden blootgelegd als de cliënt en de professional samen op ontdekkingstocht gaan. Daarbij heeft de 'deskundige' professional niet het laatste woord over wat goed is voor de cliënt. De cliënt heeft ook zijn eigen talenten en (ervarings)deskundigheid en die dienen zo goed mogelijk te worden benut.

Meerwaarde

De hiervoor geschetste werkwijzen waarbij professionals eropaf gaan, kunnen zowel een meerwaarde hebben op het niveau van cliënten als op het niveau van sociale professionals en op instellingsniveau.

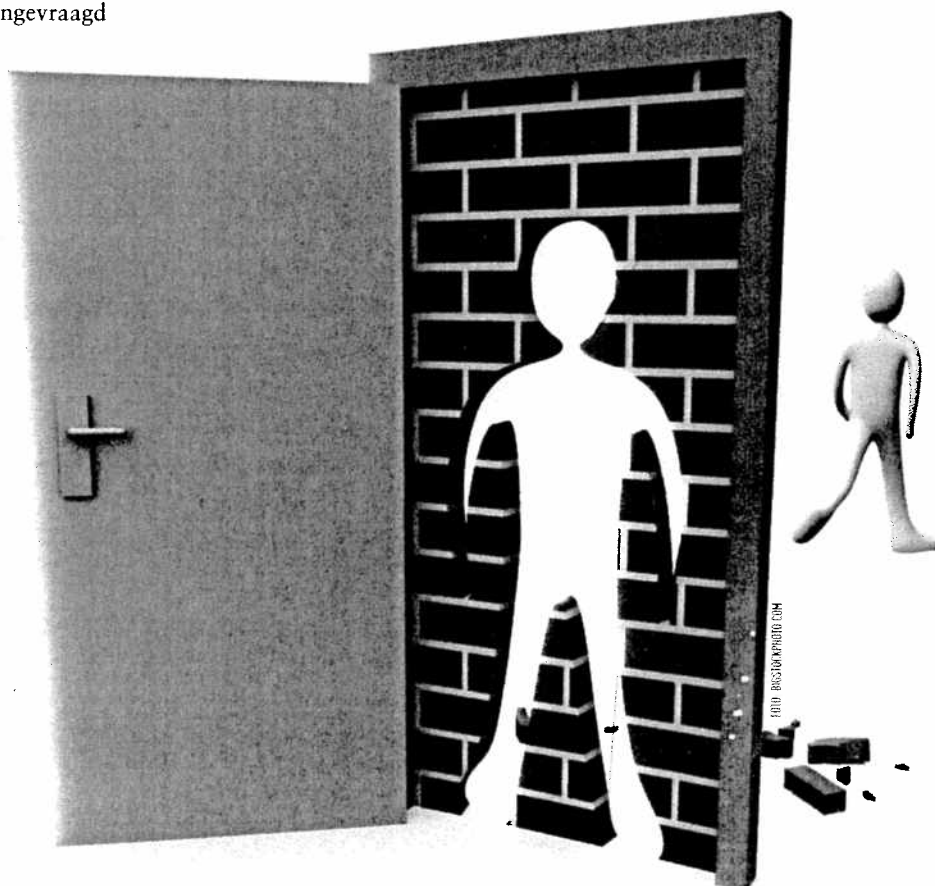
Een *outreachend* werker die op huisbezoek gaat bij kwetsbare burgers en cliënten die de regie over hun leven dreigen te verliezen, kan voor hen veel betekenen. Hij kan praktische hulp bieden. En er kan persoonlijk leed mee worden beperkt, zowel voor de betrokkene zelf als voor zijn familieleden of bureu. Uit de evaluatie van tien organisaties voor maatschappelijk werk die experimenteerden met *outreachend* werken, bleek dat het gros van de cliënten die ongevraagd huisbezoek hadden gekregen daar positief op reageerde. Ook degenen die in eerste instantie achterdochtig of afhoudend reageerden, waren in de regel achteraf blij met de aangeboden hulp. Voorwaarde daarbij is wel dat de *outreachend* werker zich respectvol opstelt, de ander met een open houding tegemoet treedt, zijn zorgen uitspreekt en zoekt naar wat die ander nodig heeft, zonder vooringenomen of oordelend te zijn. En dat de *outreachend* werker – waar mogelijk – bij elke vervolgstap aan de cliënt om toestemming vraagt door vragen te stellen zoals: 'Mag ik even binnenkomen?' of 'vindt u het goed als

ik volgende week terugkom?' De regie blijft dan bij de cliënt, terwijl de professional zich tegelijkertijd ook niet al te gemakkelijk laat afwimpelen (Van Doorn, 2004).

Daarnaast kan *outreachend* werken ook van belang zijn voor sociale professionals omdat deze werkwijze kan bijdragen tot een herwaardering van hun professionaliteit en tot een toename van de beroepstrots. Professionals die eropaf gaan, kiezen er in de regel bewust voor om met minder makkelijk bereikbare doelgroepen te werken. Ze hebben affiniteit met deze weerbarstige, kleurrijke cliënten. Ze houden van het onvoorspelbare van deze manier van werken en van de creativiteit die er voor nodig is. *Outreachend* werken doet een sterk appèl op wat veel professionals als de kern van hun professionaliteit beschouwen: eropaf gaan en samen met burgers of cliënten werken aan verbetering van hun situatie. Voor hen is dit vaak ook het motief van hun beroepskeuze geweest: daar ligt hun passie. *Outreachend* werken brengt in de regel veel enthousiasme en bevoegenheid teweeg. Daarnaast komen ook bepaalde aspecten van de professionaliteit weer terug, die weg gewaand leken. Zo worden professionals die kiezen voor cliënten aan de onderkant van de zorgmarkt, uitgedaagd om weer stelling te nemen en te politiseren. Ze brengen het persoonlijke weer in het geding. Hun normatieve professionaliteit wordt aangesproken. Daarnaast stimuleert het professionals om een bepaalde mate van handelings- en beslissingsruimte op te eisen en om vertrouwen te vragen in hun professionele inschattingvermogen. *Outreachend* werken legt het primaat terug bij het basale hulp- en

>>>

Straathoekwerkers die zich niet lieten ontmoedigen door dichte deuren of afwijzende reacties; die aandrongen en vasthielden en met de nodige overredingskracht ontworpen levens weer op de rails zetten.



»» dienstverleners. Dat vereist van leidinggevenden en managers dat deze de organisatiestructuur zo inrichten dat het zoveel mogelijk faciliterend is aan het proces tussen de professional en de cliënt (Van Doorn, Van Erten en Gademan, 2008).

Ook voor organisaties kan het een positieve uitwerking hebben om de *outreaching* werkwijze toe te voegen aan het aanbod van de instelling. Deze werkwijze biedt organisaties een uitgelezen kans om antwoord te geven op kritieken die veelvuldig over hen worden uitgestort, namelijk dat instanties te afstandelijk zijn, te traag, moeilijk bereikbaar, bureaucratisch opereren en de mensen die de hulp het meeste nodig hebben niet bereiken. Zij kunnen het invoeren van outreachend werken aangrijpen om zich te profileren – om hun maatschappelijk nut te bewijzen – aan de overheid, aan burgers en aan financiers.

Kortom: *outreaching* werken is meer dan sec een vorm van hulp- en dienstverleners waar outreach-clients bij gebaat zijn. Het kan ook een vitaliserende uitwerking hebben op de positie van sociale professionals en voor de organisaties waarvoor zij werken.

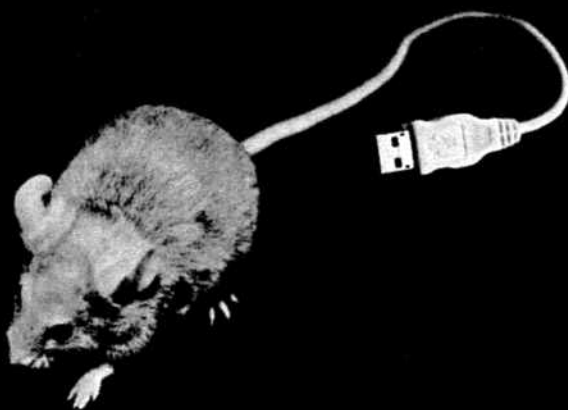
Verkennen van de mogelijkheden en grenzen

In de maatschappelijke discussie over *outreaching* werken en aanverwante werkwijzen gaat het nu niet meer zozeer over de vraag óf de overheid of welzijnsinstellingen zich in de privé-sfeer van burgers mogen mengen. Het gaat nu vrijwel uitsluitend nog over de vraag hoever ze daarin mogen gaan. Momenteel worden de grenzen van deze werkwijzen verkend en die grenzen worden ook steeds verder opgerekt. Wie bepaalt de grenzen van wat toelaatbaar is en waar worden die grenzen gelegd? Daar ligt een belangrijke uitdaging voor de verdere ontwikkeling van deze werkwijzen.

Onlangs barstte in Rotterdam discussie los over de grenzen van het toelaatbare in de handelwijze van interventieteams die huisbezoeken afleggen in het kader van het sociale veiligheidsbeleid. Deze teams, bestaand uit politieagenten, medewerkers van het projectenbureau Veiligheid en medewerkers van de gemeentelijke diensten SoZaWe en Stedenbouw en Volkshuisvesting, brengen onaan-gekondigd bezoeken aan woningen in bepaalde

ADVERTENTIE

Zit niet te miesmuizen!



Word abonnee van SoziO en je mist 'm niet: de onverwoestbare muismat.
Gratis

wijken waar sprake van overlast is. Eenmaal binnen controleren ze op van alles: de brandveiligheid, de papieren van bewoners om illegalen op te sporen, wie terecht dan wel onterecht een uitering ontvangt en verder alles wat de teams aan problemen en hulpvragen tegenkomen. Handhaving van regels en controle van de gemeentelijke basisadministratie worden gecombineerd met doorverwijzen naar zorg- en welzijninstellingen (Van den Berg, 2008). Met name de vermenging van de functies zorg- en dienstverlening enerzijds en controle en wetshandhaving anderzijds, leiden tot onduidelijkheid. Burgers dienden klachten in bij de Rotterdamse Ombudsman. Deze stelde een onderzoek in en kwam met een kritisch rapport en de aanbeveling om de mogelijkheden van de interventieteams in te perken.

De grenzen van het toelaatbare worden ook op andere manieren steeds verder opgerekt. Zo hebben in maart van dit jaar in het kader van het *Actieplan Overlast en Verloedering* burgemeesters de wettelijke bevoegdheid gekregen om gezinnen die grote overlast veroorzaken uit huis te zetten. De burgemeesters hadden er bij het Rijk op aangedrongen om deze bevoegdheid te krijgen omdat ze meer 'doorzettingsmacht' nodig hebben om bij bepaalde gezinnen in het privédomein in te kunnen grijpen. Ze mogen nu tot huisuitzetting overgaan als andere maatregelen geen effect hebben gehad. Op deze wijze raken *outreachend* werken en de aanverwante werkwijzen ook steeds verder vervlochten met drang- en dwangmaatregelen.

Kortom, in de *slipstream* van de opmars van outreachend werken liften er ook steeds meer nieuwe varianten op deze werkwijze mee die niet gericht zijn op hulp- en dienstverlening, maar primair op het controleren van burgers en wetshandhaving of die outreachend werken combineren met drang en dwang. Daarin schuilt een gevaar. Het is niet denkbeeldig dat zulke nieuwe varianten op maatschappelijke verzet stuiten en dat er een tegenreactie komt waarbij opnieuw het kind met het badwater wordt weggegooid. Dat het eropaf gaan wordt verguisd. Dan zijn we terug bij af en durven professionals zich niet meer achter de voordeur te wagen.

Oude wijn in nieuwe vaten?

Een andere vraag die zich opdringt bij de opmars van outreachend werken is in hoeverre de geschiedenis zich herhaalt. Is de huidige werkwijze een kopie van de oude onmaatschappelijkheidsbestrijding? Is het oude wijn in nieuwe vaten? Hoe voorkomen professionals dat ze in dezelfde valkuilen stappen als in het verleden en cliënten bevoogden? Of zijn er nieuwe inzichten opgedaan en pakken

professionals het nu heel anders aan? Met name de eerder genoemde empowermentbenadering biedt houvast om uit de valkuil van bevoogding te blijven. Er opaf gaan is in zichzelf niet bevoogdend; de wijze waarop sociale professionals dat doen zou bevoogdend kunnen zijn. De kern van niet-bevoogdend *outreachend* werken ligt in het contact maken met de ander om zo de dialoog tot stand te brengen, om samen op ontdekkings-tocht te gaan en aan te sluiten bij talenten van de cliënt en bij krachtbronnen in zijn sociale omgeving. Daarnaast reikt Geert van der Laan (2007) een bruikbaar theoretisch kader aan voor de legitimering van ongevraagde bemoeienis. Van der Laan heeft benadrukt dat, op het moment dat ingrijpen noodzakelijk wordt geacht, de dialoog

OUTREACHEND WERKEN DOET EEN STERK APPEL OP WAT VEEL PROFESSIONALS ALS DE KERN VAN HUN PROFESSIONALITEIT BESCHOUWEN: EROPAF GAAN EN SAMEN MET BURGERS OF CLIËNTEN WERKEN AAN VERBETERING VAN HUN SITUATIE.

met de cliënt wordt stopgezet en tijdelijk overgaat in een monoloog van de *outreachend* werker. Dan dienen *outreachend* werkers de moed aan de dag te leggen om knopen door te hakken, maar tegelijkertijd bereid te zijn om zich later tegenover de cliënt en zijn omgeving te verantwoorden over de ongevraagde bemoeienis. In die zin wordt de dialoog met en over de cliënt niet beëindigd, maar opgehouden en voortgezet. Daarin, in de kwaliteit en openheid van de communicatie over het ingrijpen, ligt de legitimatie van het professioneel inzetten van macht.

Outreachend werken biedt uitgelezen mogelijkheden om kwetsbare burgers erbij te halen en te houden. De werkwijze schurkt ook doorlopend aan tegen de grenzen van het toelaatbare. De legitimering – de plicht om over de werkwijze te communiceren en er verantwoording over af te leggen – zal zich niet enkel moeten uitstrekken naar de cliënt, maar ook naar het niveau van collegahulpverleners en leidinggevenden, én naar de bredere kring van politici en het grote publiek. •

De literatuurlijst is te vinden op www.sozio.nl (de Verdieping).

OVER DE AUTEUR

LIA VAN DOORN IS LECTOR INNOVATIEVE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING AAN DE HOGESCHOOL UTRECHT.