

Lector Lia van Doorn:

'Hulpverleners staan ook moreel in de frontlinie'

Hulpverlening achter de voordeur en outreachend werken nemen een grote vlucht. Pedagoge Lia van Doorn is een van de wegbereiders van deze methode. In juni hield ze haar inaugurele rede als lector Innovatieve maatschappelijke dienstverlening aan de Hogeschool van Utrecht. 'De vraag is steeds: wanneer ga je te ver en wanneer overrulen je je cliënten?'

door Martin Zuithof fotografie Claudia Kamergorodski

In het kort:

- Outreachend werken
- Handelingsverlegenheid
- Maatschappelijkheid
- Morele oordeelsvorming
- Frontlinie

Lia van Doorn was eind jaren tachtig vrijwilligster bij een nachtopvang in Utrecht. Ze studeerde pedagogiek en begon zich te verdiepen in de ontspoorde levens van daklozen. 'Ik voelde me betrokken bij deze mensen, omdat ik houd van het onge-regelde, van het pionierswerk. Je werkt met mensen die buiten de gebaande paden treden. Ik zie ze niet alleen als mensen die bol staan van de problemen, ze zijn vaak ook kleurrijk, authentiek en hebben veel humor.'

Outreachend werken

In deze tijd kwam het debat op gang rondom outreachend werken en bemoeizorg. Jos van der Lans en Paul Kuipers publiceerden hun pleidooi voor 'modern paternalisme' en van Henrie Henselmans verscheen 'Bemoeizorg. Ongevraagde hulp voor psychotische patiënten' (1993). Van Doorn deed onderzoek naar sociaal isolement. 'Ik heb een brede interesse. Ik ben geïnteresseerd in mensen die elke keer opduiken bij de verslavingszorg, de GGZ, bij de

'Het maatschappelijke is terug in de hulpverlening'

kredietbanken, op wie de deurwaarders afgaan. Het is intrigerend omdat je op zoek moet, erop af, omdat de groep vrij onzichtbaar is. Als onderzoeker heb je dezelfde attitude nodig als hulpverleners die deze mensen moeten opsporen en met hen contact moeten leggen. Mij intrigeerde vooral de vraag: wanneer zijn er interventies nodig? Outreachend werken is een belangrijke methode in het voortraject: als het mis gaat met mensen, maar ze nog niet in de goot liggen en om hulp vragen. Dan moet je kij-

ken naar de signalen die er zijn, bijvoorbeeld het afsluiten van gas, licht en water. Die signalen gaan heel vaak vooraf aan dakloosheid. Als je de signalen hebt, kun je erop af.' Haar onderzoek naar dakloosheid zette ze voort bij het NIZW Sociaal Beleid. Het leidde in 2003 tot het proefschrift 'Een tijd op straat'. 'Ik ben vaak verwonderd over de wendingen die het leven kan krijgen. Met veel daklozen komt het na verloop van tijd ook weer goed, komen ze in rustiger vaarwater terecht. Hun sociale netwerk breidt wat uit, sommigen vinden een partner. Ontzettend leuk om te zien als ze weer op een flatje in een buitenwijk terecht komen en dan heel trots zijn. De keuken is vaak nog leeg, maar er staat al een televisie en de eerste kaarten hangen aan de muur. Dan zie je hoe iemand zijn leven weer langzaam op orde krijgt en dat is geweldig.'

Handelingsverlegenheid

In opdracht van Oranje Fonds beschreef Van Doorn in 2004 tien experimentele maatschappelijk werk-projecten die deelnamen aan het programma 'Outreachende hulpverlening'. Onlangs publiceerde ze het handboek 'Outreachend werken', waarin deze benadering voor moeilijk bereikbare cliënten systematisch is uitgewerkt. 'Toen we met de experimentele projecten aan de slag waren, waren we nog erg bezig met de legitimering. De vraag of je er eigenlijk wel op af mag. Er bestond nog veel weerstand bij professionals, maar intussen is er bijna niemand meer die zegt: mag ik er wel op af? De vraag is nu veel meer: we gaan er op af, hoe doen we dat dan? De handelingsverlegenheid zijn we een beetje kwijtgeraakt.'

Die handelingsverlegenheid kwam onder meer voort uit het vroegere paternalisme in de hulpverlening, schetst Van Doorn. 'Het maatschappelijk werk heeft zijn wortels in de woonopzichteressen die toezagen op reinheid, orde, opvoeding en of mensen wel naar de kerk gingen. Bij de woningcorporaties hielden zij zich bezig met de onmaat-



schappelijkheidsbestrijding. Dat was paternalistisch: er werd geprobeerd vanuit een soort middenklassennorm mensen te verheffen. Er was geen dialoog tussen cliënt en hulpverlener, maar een monoloog. Met outreachend werken grijpen we deels weer terug naar wat het maatschappelijk werk ooit deed. Alleen gieten we het in een eigentijdse vorm. De hulpverlener beweegt zich met respect in de wereld van de cliënt. De cliënt wordt niet meteen gediskwalificeerd, maar je kijkt wat ze vinden, waar ze last van hebben en welke behoeften ze hebben. Met respect en in dialoog.'

Maatschappelijkheid

Punt is wel dat hulpverleners vaak verschillende opdrachgevers hebben met uiteenlopende belangen. 'Zeker als ze vanuit overlastoptiek moeten proberen overlastveroorzakers weer in het gareel te krijgen. Dan heb je te maken met een cliënt die achter de voordeur zit te verkommeren, maar ook met een samenleving die last heeft van het gedrag van die persoon. De hulpverlener moet dan zoeken naar een soort modus, waarbij de verschillende partijen, de persoon en zijn omgeving met elkaar moeten leren leven. Daarmee is ook het maatschappelijke van het maatschappelijk werk veel meer teruggekomen. Dat was weggeraakt toen het maatschappelijk werk zich richtte op een meer therapeutische individuele benadering, waarbij minder naar de omgeving werd gekeken.' Inmiddels is outreachend werken in het beroepsprofiel opgenomen en hoort het tot steeds meer tot het stan-

daardrepertoire van de maatschappelijk werker. In diverse gemeenten dreigt zelfs wildgroei. 'In een gemeente als Haarlem zie je dat er wel vijftien verschillende signaleringsnetwerken bestaan. Sommige professionals zaten wel in vijf of zes signaleringsnetwerken. De gemeente Utrecht heeft onlangs in kaart gebracht hoeveel instellingen nu eigenlijk achter de voordeur kijken, dat bleken er meer dan vijftig te zijn. Dat geeft aan dat het verschijnsel een enorme vlucht neemt. Misschien staan verschillende instanties wel achter de zelfde voordeuren te kijken. Zolang ze met elkaar in een netwerk zitten is er nog wel afstemming, maar anders dreigt er wildgroei.'

Morele oordeelsvorming

Onderwerp van haar college op 16 juni waren de morele dilemma's waar professionals op stuiten als ze achter de voordeur komen. 'Wat moet je doen bij ouders die niet op school komen op de ouderavond? Dan bemoei je je met opvoedingsvragen. Maar wat is goed opvoeden en wie bepaalt dat? En wanneer is het verwaarlozing, waarbij je volgens de Wet op de jeugdzorg moet ingrijpen? Of niet op tijd naar bed gaan, wanneer wordt dat verwaarlozing? Als lector wil ik geen kant-en-klare oplossingen bieden, maar bijdragen aan de reflectie.'

Van Doorn wil de intercollegiale toetsing rond deze onderwerpen helpen verbeteren. Instellingen denken nog dat de morele oordeelsvorming uitsluitend een verantwoordelijkheid is van de professional. 'Ten onrechte. Ze moeten optreden in een complexe multiculturele samen-

CV

| | |
|---|---|
| Naam Lia van Doorn | Senior onderzoekster en projectleider Nederlands Instituut Zorg en Welzijn (Nu onderdeel van MO-VISIE) |
| Leeftijd 47 | |
| Opleiding Pedagogiek (Universiteit Utrecht) | Sinds 1 maart 2007 Lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie (Hogeschool Utrecht) |
| Functies Onderzoekster Sociale Wetenschappen (Universiteit Utrecht) | |



'Ik ben geïnteresseerd in mensen die elke keer opduiken bij de verslavingszorg, de GGZ, bij de kredietbanken, op wie de deurwaarders af gaan'

leving, waarin de overheid zich terugtrekt en religieuze kaders zijn verdwenen. Professionals moeten dus heel zorgvuldig afwegen welke keuzes ze maken. Daar moeten ze een goed verslag van doen voor de cliënten, voor hun manager en zodat ze zelfs voor de buitenwereld transparant zijn. Want als het misgaat zoals in de Savannah-zaak kunnen ze aan de schandpaal worden genageld. Vanuit het lectoraat willen we ervoor zorgen dat ze beter beslagenten ijs komen als ze bij dit soort kwesties knopen moeten doorhakken.'

Frontlinie

Hulpverleners stuiten vaak op thema's waarover het maatschappelijk debat nog gevoerd moet worden. 'Ook in moreel opzicht zijn het frontliniewerkers. In de Wet maatschappelijke ondersteuning moeten mantelzorgers, familieleden steeds meer taken in de zorg op zich nemen. Professionals moeten daarover besluiten nemen. Moeten ze de dochters van een bejaarde dame aanspreken om meer voor hun moeder te doen? Of moeten ze zelfs de burens aanspreken om iets voor die dame te doen? Professionals worden dan met vragen geconfronteerd die in de beleidsstukken nooit worden uitgewerkt. En daarvan liggen ze wakker.'

'Het is goed dat Wmo ook een verantwoordelijkheid toekent aan burgers. Professionals moeten daar een middenweg in vinden, met mantelzorgers, vrijwilligers, met buurtzorg, heel complex. Daarmee sturen we ze het bos in, zonder dat we zeggen hoe ze het moeten doen. Ze hebben daarom steun nodig bij reflectie. Ook van hun managers. Als je outreachend werkt zit je in grijs gebied van wat nog toelaatbaar is, op het grensvlak van dwang en drang. De vraag is steeds: wanneer ga je te ver en wanneer overrule je cliënten? Professionals moeten daar samen een soort jurisprudentie over ontwikkelen. Ze lopen voorop in het maatschappelijk debat.' ■

Meer over maatschappelijk werk in in: zorgwelzijn.nl/archief

Evellen Tonkens over 'getemde' professionals en 'mondige' burgers: 'Marktdenken roept slechtste in beiden op' (Zorg + Welzijn Magazine, 10 september 2003)

Outreachinge hulpverlening weet bijna opgegeven cliënten te bereiken: De 'hete aardappel' niet doorschuiven (Zorg + Welzijn Magazine, 31 maart 2004)

Nieuwe kansen voor het maatschappelijk werk (Zorg + Welzijn Magazine, 7 november 2007)