



Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht

Een veelstemmig koor



Een RAAK-onderzoek

Een veelstemmig koor

Praktijk- en onderzoekscentrum De Karthuizer

- 6** Projectleider RAAK-Eropaf **Martin Stam**
Inleiding
 - 8** Gemeenteraadslid **Jesse Bos**
'De grens over en daarna weer een stap terug'
 - 16** Maatschappelijk werker **Sabah el Boujjoufi**
'Nee heb je, ja kun je krijgen'
 - 20** Trekker Vroegmelding **Tineke Bouwes**
'Altijd naar argumenten zoeken'
 - 26** Kennisambassadeur **Erik Gerritsen**
'Gewoon doen'
 - 36** Woonconsulent **Aad Hogervorst**
'Problemen die niet in systemen passen'
 - 46** Regiomanager Eigen Kracht **Lineke Joanknecht**
'Een andere manier van durven'
 - 56** Trekker Vroegmelding **Carolien de Jong**
'Handen in elkaar houden'
 - 62** Cultuurpsycholoog **Jos van der Lans**
'Een langzame revolutie'
 - 70** Hoofd debiteurenbeheer **Peter Nieuwenhuizen**
'Een aanpak zonder nadelen'
 - 78** Manager **Johan van Oijen**
'Je ziet wat je had willen weten'
 - 86** Trekker Eigen Kracht **Marc Räkers**
'Denk over je grenzen heen'
 - 96** Preventiemedewerker meldpunt Eropaf **Karlijn Stockmann**
'De bureaucratie vooruit'
 - 100** Maatschappelijk werker en coördinator van Eropaf/Eigen Kracht **Liddy Vonk**
'De rol van de maatschappelijk werker moet uitgediept worden'
 - 106** Schuldhulpverlener **Frieda Voorhorst**
'Fluitend de brievenbus openen'
 - 114** Lector Vraaggerichte Methodiekontwikkeling en Onderzoek **Louis Tavecchio**
'Hulpverleningsdrang wint het vaak van effectiviteitsbehoefte'
-

Inleiding

Omdat het vangnet dat in Nederland de verzorgingsstaat genoemd wordt, niet snel genoeg meegroeit met de ontwikkelingen in de samenleving, blijken er steeds nieuwe gaten te ontstaan waar burgers doorheen vallen. Voorzieningen die gisteren nog voldeden, zijn vandaag ontoereikend. De complexiteit van sociale problemen heeft er de afgelopen halve eeuw toe geleid dat de praktijk van hulp- en dienstverlening steeds meer georganiseerd is in deelproblemen, deelprocessen en deelverantwoordelijkheden. Allerlei onderzoek heeft aangetoond hoe die verdeling de effectiviteit van de hulp- en dienstverlening aan de meest kwetsbare en zorgwekkende burgers schaadt. Zo'n verdeeld werkveld verdeelt ook het zicht op de oorzaken en oplossingen van problemen. Door de 'systeemwereld' van hulp- en dienstverleningsinstellingen met hun spreekuren, behandelplannen en gespreksmodellen blijken hulp- en dienstverleners bepaalde groepen zorgwekkende burgers niet, of veel te laat, te bereiken. Mede onder druk van wetgeving (Wet maatschappelijke ondersteuning), media (berichten over nalatigheid en onvermogen) en politiek (prachtwijken) laten steeds meer hulp- en dienstverleners de systeemwereld achter zich en bewegen zij zich in de leefwereld om daar contact te maken met zorgwekkende burgers.

Deze beweging naar de leefwereld toe doet een groot beroep op het innovatief vermogen van deze professionals, en van hun instellingen. Vanuit de frontlinie van de leefwereld zien problemen en kansen er anders uit dan vanuit de systeemwereld met zijn arbeidsdelingen, protocollen en resultaatafspraken. Daarom is het niet verwonderlijk dat een actiegroep uit de dak- en thuislozenzorg nodig was om Eropaf tot stand te brengen. De eerstelijns hulpverlening kwam, voor zover die gevangen was in zijn eigen systeemlogica, niet zelf tot zo'n pro-actieve aanpak. Dat geldt ook voor het antwoord op de vraag hoe je de draagkracht van sociale netwerken van burgers kan activeren. Ook daar moest een 'actiegroep' als de Eigen Kracht Centrale de weg wijzen naar manieren waarop sociale professionals zich kunnen losmaken van hun systeemlogica.

Met Vroeg-Eropaf zoeken professionals uit de maatschappelijke dienstverlening, eerder nog dan bij Eropaf, verbinding met de leefwereld van kwetsbare burgers. Gesteund door Eigen Kracht proberen ze hun professionele verantwoordelijkheid meer te gaan delen met die van het sociale netwerk van hun cliënten. Deze innovaties zijn door onderzoekers van De Karthuizer gevolgd, het praktijk- en onderzoekscentrum van het domein Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Dit is gebeurd middels het RAAK-project *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting*. RAAK staat voor Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie en is een regeling vanuit het Ministerie van OCenW. Die verstrekt onderzoeksgelden ('RAAK-gelden') om de functie van kenniscentrum van hbo-instellingen te versterken, door bijvoorbeeld kennisuitwisseling tussen hogescholen en publieke instellingen te bevorderen met behulp van regionale innovatieprogramma's.

Het onderzoek is uitgevoerd door HOIO's (Hogeschool-Onderzoekers In Opleiding), die werden begeleid en ondersteund door een *community of practice*, bestaande uit senior-onderzoekers, opleiders en experts uit de corporaties en mensen uit de hulp- en dienstverlening en van de Eigen Kracht Centrale. Het onderzoek richtte zich op de ontwikkeling van Vroeg-Eropaf en Eigen Kracht bij cliënten met een problematische huurschuld. Hierbij werd antwoord gezocht op vragen als: wat is er nodig om het innovatieve en creatieve vermogen van instellingen in het sociale domein te vergroten? Onder welke condities kunnen professionals en burgers over de grenzen van beroepen, instellingen en sectoren heen tot samenwerking komen?

Dit onderzoek vond plaats tussen maart 2007 en juni 2008 en er is in het boek *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* verslag van gedaan. In de maanden na het onderzoek sprak journaliste Ditte Veerman, in opdracht van De Karthuizer, met vijftien mensen die direct of indirect betrokken zijn bij de innovaties. De interviews staan in dit boek, *Een veelstemmig koor*, en vormt zo een twee-eenheid met *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting*. Ditte sprak uitgebreid met hulp- en

dienstverleners die de innovaties hebben ontwikkeld en uitgevoerd, met mensen bij corporaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en met mensen van de Eigen Kracht Centrale en met een schil daarom heen van opinieleiders, politici, onderzoekers en bestuurders die voor de noodzakelijke *back up* in de vorm van ideeën, kennis en politieke steun zorgden.

Alle deelnemers zijn overtuigd van het nut van Eropaf. Ze hebben echter ieder hun eigen taken, verantwoordelijkheden en belangen in het geheel. Het gevaar bestaat dat die verschillen ervoor zorgen dat iedereen bij zijn eigen belangen en verantwoordelijkheden blijft, terwijl voor de implementatie en verdere ontwikkeling van Eropaf een goede samenwerking tussen de verschillende partijen noodzakelijk is. In onze optiek is onderling begrip voor elkaars standpunten een eerste vereiste om tot die samenwerking te komen. Daarom komt in dit boek een aantal mensen afzonderlijk aan het woord en krijgen zij de ruimte om gemotiveerd aan te geven wat ze belangrijk vinden. Samen bieden zij een aantal perspectieven op de verschillende aspecten rondom Eropaf, ieder vanuit de eigen context. De lezer kan uit het geheel de overeenkomsten en de verschillen destilleren. De overeenkomsten maken dat men zich gezamenlijk inzet voor een gemeenschappelijk doel en de verschillen maken – hopelijk – vooruitgang door synergie mogelijk. Innovatie kan immers alleen plaatsvinden door open te staan voor verschil; dat wat men nog niet kent, het nieuwe.

Het was gedurende het onderzoeksproces ook de taak van de onderzoekers van De Karthuizer om aan die veelstemmigheid van ‘eigen belangen’ recht te doen en tegelijk daar bovenuit een onderling begrip en gemeenschappelijk resultaat te helpen bevorderen. Door ‘warm’ participerend onderzoek lukte het de onderzoekers van De Karthuizer om aan zo’n innovatie met ‘ongelijke partijen’ bij te dragen. Die onderzoekswijze legt de nadruk op kennis delen, creëren van onderling begrip en uiteindelijk ook op gezamenlijke visieontwikkeling. Die gemeenschappelijke visie maakt tenslotte *communities of*

practice mogelijk die, over de scheidslijnen van functies, instellingen en sectoren heen, tot een gezamenlijke aanpak kwamen. *Communities* die zodoende met Vroeg-Eropaf en Eigen Kracht hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van outreachend werken met kwetsbare en zorgwekkende burgers. Dat creëren van onderling begrip en gemeenschappelijk vertrouwen in ‘de goede zaak’ is deels een intuïtief proces geweest. Onze wens is dat de lezer van dit boek eenzelfde proces kan doormaken, door al lezend mee te gaan met dan weer die en dan weer die deelnemer. De interviews zijn in alfabetische volgorde geplaatst en kunnen in willekeurige volgorde gelezen worden.

Martin Stam, projectleider RAAK-Eropaf

PS. We stellen het zeer op prijs als u op beide boeken wilt reageren. Dat kan via M.Stam@hva.nl

Gemeenteraadslid



Jesse Bos is gemeenteraadslid voor de Partij van de Arbeid in Amsterdam. Ze is onder andere woordvoerder Zorg en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de commissie Zorg en Milieu en coördineert binnen de PvdA-fractie de commissie Sociaal. Bos is pleitbezorger van het outreachend werken; in het verleden was ze onder meer coördinator voor Eigen Kracht-conferenties.¹

‘De grens over en daarna weer een stap terug’

Samen met collega Manon van der Garde schreef ze de raadsnotitie *De Amsterdamse aanpak. Voorstellen voor een Amsterdamse aanpak: een preventief, actief en activerend, vraaggericht stappenplan*.² Hiermee wil de PvdA het Amsterdamse college van Burgemeester en Wethouders overtuigen van mogelijkheden waarbij de eigen regie van hulpbehoevende Amsterdammers centraal staat.

Hoe ben je bij Eropaf betrokken?

Vooral vanuit de politiek. Vanuit het oogpunt van de Wet maatschappelijke ondersteuning, vind ik de vroegsignalering van Eropaf heel boeiend. Daarnaast spreekt de aanpak met een besluitvormingsmodel als Eigen Kracht mij erg aan. Toen ik hoorde dat Eropaf en Eigen Kracht elkaar vonden en gezamenlijk initiatieven ondernamen, leek het me interessant dat breder in te zetten. Niet alleen bij het voorkomen van huisuitzettingen, maar bijvoorbeeld ook bij schuldenproblematiek, jongeren die in de problemen zijn, leerplichtzaken en dergelijke. Ik heb daar een notitie over geschreven waarin ik dat de ‘Amsterdamse aanpak’ noem. Daarin onderscheid ik vijf stappen. Ten eerste signaleren en vroegsignaleren door verschillende partijen. Ten tweede een meldpunt waarbij bepaald wordt wie wanneer eropaf gaat en op korte termijn orde op zaken stelt. Ten derde het verkennen van de mogelijkheden van steun in de eigen omgeving en onafhankelijke ondersteuning van professionals, waaruit een plan voor de lange termijn voortkomt. Ten vierde bepalen of er professionele ondersteuning nodig is en deze overdragen aan een *casemanager*, die de hulp inkoop en het vervolg bewaakt. En tot slot het

bekijken van het resultaat, ook op de lange termijn. Deze punten worden door verschillende portefeuilles beheerd. Onder meer de Dienst Werk en Inkomen – de DWI – en de Dienst Zorg en Samenleven houden zich ermee bezig, maar weten niet precies hoe ze het aan moeten pakken. Er gebeurt wel van alles, maar we weten nauwelijks wat waar plaatsvindt. Het is nog te veel hapsnap en moet beter doordacht worden. In de notitie staan vijf cruciale stappen die een duidelijke structuur bieden. Daarmee kunnen we mogelijk tot een integrale aanpak komen, waarbij allerlei soorten benaderingen tot één bepaalde systematiek leiden. We moeten naar een vast kader toe waarbij we iedere keer even checken: is dit gebeurd en is daaraan gedacht? Wat is een signaal? Wanneer is het reëel om ergens opaf te gaan? Hoe kunnen acute problemen op korte termijn worden opgelost en hoe zorg je ervoor dat mensen weer even op adem komen? Hoe zorg je ervoor dat burgers de kans krijgen mensen in hun eigen omgeving te activeren en oplossingen te bieden? Wat zijn de onderliggende vragen waarbij echt professionele hulp nodig is? Hoe zorg je dat professionals goed met elkaar samenwerken en er sprake is van een constructieve ketenaanpak? Wie neemt daarin het voortouw en

zorgt voor de coördinatie? En wanneer zijn we tevreden met wat er bereikt is? Want als iemand schulden heeft en daaruit komt, of een dreigende uitzetting wordt voorkomen, is dat heel concreet. Maar omdat er vaak veel meer meespeelt én in gang wordt gezet is de vraag is natuurlijk ook: waar reken je uiteindelijk op af? Vanuit de praktijk moet over al dit soort zaken nagedacht worden, zodat we tot een concrete uitwerking komen. Daarom vind ik de Eropaf-bijeenkomsten ook zinnig. Het is goed om een netwerk te hebben waarin je zaken verkent en probeert scherp te krijgen wat wel en niet tot het outreachende werk behoort. Dat afrekenen is voor een deel ook letterlijk. Want nu is het zo dat onze financiering en manier van organiseren soms averechts werkt.

Waarom werkt het soms averechts?

Zaken zijn vaak erg verdeeld. De vraag van een cliënt gaat vaak niet via dat ene hokje dat wij als politicus gebruiken. Schuldhelpverlening, de DWI en de woningcorporaties hebben elk hun eigen regels. Bij de Eigen Kracht-conferenties gebeurt het dat mensen zeggen: we zouden het kunnen oplossen als we het zo en zo en zo doen. Maar dat blijkt dan niet te kunnen door tegenstrijdige regelgeving. En al die regels brengen mensen soms nog verder in de put. Als je werkelijk vraaggericht gaat werken, waar we de mond zo van vol hebben, zullen we daar radicaal verandering in moeten aanbrengen. Je moet kunnen zeggen: hier helpt het niet wat we doen. En als je dan wel de oplossing weet, maar het niet past in de huidige regelgeving, schaal het dan op. Zorg voor een club mensen die bepaalt of een oplossing reëel is, en die kunnen zeggen: zo gaan we het doen. Een doorzettingsmacht, noem ik het in mijn notitie. Zodat iemand bijvoorbeeld tegen een woningcorporatie kan zeggen: het probleem zou opgelost zijn als deze mensen een andere huisvesting krijgen, die aan die en die voorwaarden voldoet. Want daarmee wordt dat en dat probleem opgelost. Uiteindelijk is dat belangrijker dan die regels – ook al zijn die er om bijvoorbeeld zaken eerlijk te laten verlopen. Dat neemt niet weg dat ze ook belemmerend kunnen zijn en, mede daardoor, vaak voor hoge kosten zorgen. Wij als politici moeten zulke bureaucratische hindernissen weg kunnen

werken. En daarom probeer ik het ook op de politieke agenda te zetten, zodat we de juiste voorwaarden voor outreachend werk kunnen scheppen.

Is het de politiek die bepaalt hoe dit soort dienstverlening werkt?

Nee, zo is het natuurlijk niet. Maar wij moeten wel randvoorwaarden scheppen en kunnen soms bepaalde zaken stimuleren. Ik heb een aantal pilots voor Eropaf kunnen afdwingen door daar een motie voor in te dienen en geld voor beschikbaar te krijgen. Daardoor kan er ervaring mee worden opgedaan. Je ziet nu dat er in allerlei stadsdelen gezegd wordt: wij willen ook aan de slag met het voorkomen van huisuitzettingen en inzetten van schuldhelpverlening en dergelijke. Daar kan de politiek geld voor beschikbaar stellen. Dat is één. Met mijn notitie probeer ik een stap verder te gaan door te zeggen: wij, de politiek, vinden het outreachend werk belangrijk, maar laten we dat ook toetsen aan wat de cliënt binnen eigen kring nog kan doen. Zodat ze een beetje de regie over hun eigen leven houden. En laten we ervoor zorgen dat daar professionals omheen zitten, die verantwoordelijkheid nemen en zorgen voor coördinatie. Zo'n methodiek vinden wij als stad belangrijk. En die kun je niet afdwingen, maar wel faciliteren. Voor elk van de vijf stappen die ik in mijn notitie noem, moeten we aandacht hebben en ingangen maken. Tegen welzijnsorganisaties zeggen: jullie hebben een taak – we verwachten van jullie een signalerende rol. Of tegen de maatschappelijke dienstverlening: we verwachten van jullie een rol in het 'Achter de Voordeur'-verhaal. Op elk van die onderdelen kunnen we contracten sluiten met organisaties en opdrachten geven. Waar je vervolgens ook op kunt afrekenen. In die zin kun je redelijk sturend zijn. Ook door niet alleen te faciliteren, maar ook door bewust te zeggen: we gaan onderzoeken waar jullie mee bezig zijn, zoals met *Systeem in Beeld*³ is gebeurd. De bedoeling daarvan is ook om vanuit de politiek veel helderder eisen te stellen aan organisaties. En het is ontzettend belangrijk dat die organisaties aangeven wat er mogelijk is, wat wenselijk is en wat je niet zou moeten willen. Want dat kunnen wij niet bepalen. Wij kunnen wel zeggen: 'We willen dat iedereen morgen eropaf gaat', dan is het aan de

professional om te zeggen: 'Ho even, daar moet je wel eisen aan stellen, en wel die en die.' Dat is het spel tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Je ziet de politiek als opdrachtgever en de professional als opdrachtnemer?

Als wij ervoor betalen, zijn wij de opdrachtgevers. Maar ik vind dat we vaak te onduidelijk zijn in wat we willen. En dan wel achteraf gaan afrekenen en zeggen: het gaat niet goed. Als wij onze verwachtingen niet duidelijk maken, kunnen we ook niet werkelijk afrekenen.

Dat is ook een soort geldverspilling.

Ja, en het draagvlak verdwijnt. We gooien het kind met het badwater weg. Zeggen: nou, die welzijnsinstellingen zijn ook nergens goed voor. Terwijl het welzijnswerk wél ergens goed voor is, maar we moeten veel beter kijken wáár het dan goed in is. Ik sprak iemand van een buurthuis en zij vertelde me dat ze van alles ziet. Mensen met wie het niet goed gaat. En dat ze dat met haar baas besproken heeft, maar dat die dan zegt: 'Daar worden we niet voor betaald. Dat is niet onze opdracht.' Ik snap dat wel. Wij moeten ons realiseren dat er in buurthuizen, scholen, woningcorporaties en dergelijke ontzettend veel signalen worden afgegeven. Mensen die daar werken moeten de opdracht krijgen zo nu en dan eens contact op te nemen met bijvoorbeeld iemand van de maatschappelijke dienstverlening. Anders gebeurt dat kennelijk niet. Dat contact tussen die organisaties gaat heel vaak niet vanzelf. Dit is maar een klein voorbeeld, maar het komt erop neer dat we beter voor ogen moeten hebben wat we verwachten. En dat moet bepaald worden in gesprek met die professional – daar hebben we ambtenaren voor – om voortdurend te kijken: is dit zinlijk? Is dit haalbaar? Want politici kunnen allemaal mooie dingen roepen, maar je moet wel met elkaar in discussie. Samen de grote lijn vastleggen, een kader scheppen. Ik krijg veel enthousiaste reacties op mijn notitie, juist bij de uitvoerders, de mensen in de praktijk, van HVO Querido, de maatschappelijke dienstverlening enzovoort. Die zeiden dat ze hier echt op zaten te wachten, zodat het gesprek erover met politici verder gevoerd kan worden.

Het gaat ook om een vrij nieuwe manier van hulpverlening, die een mentaliteitsverandering vraagt.

Ja, dit gaat heel ver – op verschillende fronten. En dit is wat je vanuit de politiek kunt doen. Het zal wel uitmonden in een aantal pilots. Dat er gezegd wordt: laten we daar eens met een pilot met dit beginnen en daar met een pilot met dat.

Aansluitend op wat er al gebeurt, en een aantal bestaande pilots verder uitwerken zodat we meer vat krijgen op wat echt nodig is. Bijvoorbeeld op welke scholing er straks nodig is om die cultuuromslag te maken. Dat vraagt veel; dat is een heel proces. Ik heb ook niet de illusie dat er meteen van alles gebeurt, maar was daardoor des te verraster door de reacties op mijn notitie. Dit leeft en mensen op de werkvloer zijn echt bezig een heleboel van die gebieden in te vullen.

Ja, er vindt wisselwerking plaats. Maar een deel van de professionals lijkt niet helemaal te weten wat ze ermee aanmoeten, wat er van ze verwacht wordt.

Ja. Dat geldt voor politici natuurlijk ook. Ik heb het er ook over met Lodewijk Asscher⁴ en Freek Ossel⁵ om te bekijken hoe we dit soort dingen gaan implementeren. Het zingt een beetje rond en iedereen is nog een beetje zoekende.

En het toch al heel stoer de Amsterdamse aanpak noemen?

Dat heb ik al provocerend maar gedaan, maar dat zou ik wel willen. Ik zou willen dat het een soort Amsterdamse methode wordt, waarbij iedereen op een gegeven moment op zijn netvlies heeft: wat komt hierbij kijken? Wat zijn de stappen? En waar zit ik zelf, in welke rol? Er worden al veel goede stappen gezet, zoals het voorstel van veertien maatregelen voor de versterking van de uitvoering van het Sociaal Domein, waarover in februari 2008 het rapport *80 + 20 > 100*⁶ verschenen is. En ik vond het mooi dat Kees Hulsman, de directeur van de DWI, bijvoorbeeld aanwezig was bij de Amsterdamse Eropaf-conferentie in juni 2008. Dan zie je dat er hoog ingestoken wordt, van hé, dat Eropaf begint echt te leven. Er wordt op allerlei niveaus over gepraat en dat is ook nodig om zo'n cultuuromslag tot stand te brengen.

Wat vind je van Erik Gerritsen, die ook bij die conferentie in juni aanwezig was en dan vooral zegt: outreachend werk moet je gewoon dóen?

Erik Gerritsen heeft mij in het verleden, toen hij nog gemeente-secretaris was, wel gesteund om dit soort dingen verder te krijgen. En gewoon doen: ja en nee. Als je iets structureel wilt inbedden, dan is er meer nodig. En aan de andere kant is het waar dat je dingen gewoon moet doen om er ervaring mee te krijgen. Je moet veel uitproberen en onderzoek doen hoe het werkt. Daarom vind ik het ook heel goed dat De Karthuizer bezig is met heel praktisch onderzoek.

Hoe sta je in dit verband tegenover het verschil tussen hbo- en wetenschappelijk onderzoek?

Ik vind het erg leuk om te zien hoe De Karthuizer zoekt naar een vorm van onderzoek dat past op hbo-niveau en dat in de praktijk plaatsvindt. En natuurlijk kan wetenschappelijk onderzoek helemaal geen kwaad. Maar dat is dan de volgende stap; het abstracter maken, aan theorievorming doen, zodat het toepasbaar wordt in beleid. Voor nu is onderzoek in de praktijk heel essentieel. Het gaat in eerste instantie vooral om feiten verzamelen, nadenken over verschillende mogelijkheden. En dat De Karthuizer dicht op het onderwijs zit, daar waar mensen opgeleid worden, is natuurlijk alleen maar goed.

Hoe verhoudt de Eigen Kracht-aanpak zich wat jou betreft tot de Wmo?

Ik vind dat het er perfect inpast. De Wmo zit nu nog te veel op het zorgvlak en gaat vooral over de aanbesteding van thuiszorg en dat soort dingen. Dat is wat mij betreft niet de essentie van die wet. De essentie is dat je kijkt naar hoe je mensen zo veel mogelijk de regie over hun eigen leven kunt geven. Bij wat niet meer kan moet hulp geboden worden, en bij wat mensen wel kunnen moet stimulans en ondersteuning geboden worden. Dat is bij uitstek wat er met een Eigen Kracht-conferentie gebeurt. Niet: 'hoe kan ik jou helpen?' maar 'waar kan ik helpen zodat je het zo veel mogelijk zelf kunt?' En: hoe kan ik een netwerk om mensen heen bouwen zodat er op een effectief niveau

ondersteund kan worden en er wellicht minder professionele hulp nodig is?

Misschien vinden niet alle professionals dat even leuk.

Natuurlijk zit er voor professionals ook een soort bedreiging in. Maar we weten met z'n allen ook dat de kosten voor de zorg de komende tijd alleen maar omhoog gaan, er steeds meer zorg nodig is en er wachtlijsten zijn. Dus dan is het helemaal niet zo gek om te bekijken waar nu écht hulp nodig is en dat je daar de prioriteit legt. En dat je daarnaast bekijkt of mensen in hun eigen omgeving zaken kunnen aanpakken. Dat kun je ze niet verplichten, maar vaak blijkt dat erg prettig gevonden te worden. Bij Eigen Kracht, en vooral bij Jeugdzorgzaken, zijn er een heleboel mensen die zeggen: eindelijk wordt er naar mij geluisterd, eindelijk mag ik zeggen wat er aan de hand is. We moeten niet vergeten dat professionals achter de voordeur gaan, hè. Daarmee ga je een grens over, dat gaat best ver. Ik vind dat je daarna dan ook weer een stap terug moet doen en zeggen: laten we kijken wat mensen zelf kunnen op dat moment. Want anders ben je alles aan het overnemen. Dat kan niet de bedoeling zijn. Ik denk dat dat helemaal niet goed is.

Je moet mensen vooral aanmoedigen om zelf hun eigen leven weer op te pakken.

Ja. En dat moet voortdurend het uitgangspunt worden. Zowel voor professionals vanuit opbouwwerk-achtige zaken als voor professionals uit de zorg. Want je kunt mensen heel snel hospitaliseren en ze het gevoel geven dat alles door een ander gedaan moet worden. Terwijl de kunst juist is ervoor te zorgen dat mensen zelf weer actief worden.

De professionals moeten dus zelf ook actiever worden. Zij moeten de regie ten aanzien van zichzelf hebben om mensen te stimuleren zelfstandiger te worden.

Zeker, en dat is een deel van die cultuuromslag die eigenlijk in de gehele zorg gaande is. Er moet steeds afgewogen worden waar je zorg geeft en waar je mensen activeert dat zelf te regelen. Dat moet je leren. En daarnaast moet er geleerd worden om samen te werken. Er wordt dus nogal wat van professionals gevraagd.

Je hebt zelf ervaring als coördinator van Eigen Kracht?

Ja, dat heb ik een tijdje gedaan, maar toen ik in de gemeenteraad kwam ben ik daarmee gestopt, zodat ik geen dubbele pet zou hebben. Het leek me wel heel interessant om te onderzoeken wat ik met Eigen Kracht zou kunnen in het kader van de Wmo. En het was mooi om de link met Eropaf te zien ontstaan. Toen dacht ik: dat is het ei van Columbus. Of nou ja, ei van Columbus... zo eenvoudig is het niet, het is nog ingewikkeld zat, maar het kunnen goed onderdelen zijn in de essentie van je enerzijds bemoeien met mensen en daar anderzijds weer een stap in terug doen. En als het mensen niet lukt om de touwtjes zelf in handen te nemen, dan moet het ook logisch zijn om daar even professionele hulp bij te halen. Want soms blijkt dat mensen absoluut niet in staat zijn om zelf de regie te hebben en moet je zeggen: we nemen het nu even over. Maar dan heb je het in ieder geval geprobeerd en mensen de kans gegeven het zelf op te lossen.

Is dat ook nodig, vanwege die hospitalisering? Dat mensen zo gewend zijn dat dingen van ze overgenomen worden dat ze zelf geen beslissing meer kunnen nemen, of in ieder geval dat gevoel kunnen hebben?

Dat speelt inderdaad mee. In die zin is het ook een soort emancipatie: mensen stimuleren om zelf oplossingen te zoeken. En die hulpverlener is er over het algemeen maar van negen tot vijf. Het cruciale van Eigen Kracht is dat je weer een netwerk om iemand heen bouwt met wie er meer en langduriger contact kan zijn. Die zich medeverantwoordelijk voelen voor wat er met die persoon aan de hand is. Dat kunnen burens zijn, een oom, een leraar of vrienden – dat maakt niet uit, als het maar mensen zijn die vertrouwd worden en waarop een beroep kan worden gedaan. Kijk, als iemand verslaafd is, dan is daar gewoon professionele hulp voor nodig. En zo zijn er nog een heleboel dingen die door professionals gedaan moeten worden. Maar dan nog blijft er een stuk continuïteit buiten die professional nodig, van mensen die andere dingen kunnen doen, belangrijk zijn. Of dat je een maatje inhuurt, of een buddy. Die dan even koffie komt drinken. Dat is allemaal te organiseren, en past heel goed in die Wmo.

Wordt de hulpverlener minder hulpverlener en de rest van de mensen meer hulpverlener?

Nee. Ik zie een netwerk niet als hulp verlenen, dat is niet de juiste uitdrukking. Iemand wordt ondersteund. Als ik even boodschappen doe voor iemand, of de burens van mijn moeder kijken iedere dag even of de gordijnen wel open gaan, dan is dat geen hulp verlenen. Dat is gewone dingen doen en een beetje op elkaar letten. Maar dat soort dingen zijn wel heel belangrijk in een grote stad. Hulp verlenen klinkt al gauw als: ik doe iets goeds voor jou, en zit meer in de sfeer van het problematische. Terwijl dat helemaal niet zo hoeft te zijn – het is dat je naast iemand staat, een dienst verleent. Iedereen is wel bereid eens een keer iets voor een ander te doen, een vriendendienst te leveren. Die kan je zelf ook een keer nodig hebben en dan is het fijn dat iemand wat voor jou doet. De hulpverlener moet gewoon hulpverlener zijn en dingen oppakken waarvoor hij opgeleid is. Maar dat neemt niet weg dat het hebben van een netwerk belangrijk is voor mensen. Als je alleen maar overgeleverd bent aan een hulpverlener, nou, dan heb je het zuur hoor. Want je gaat niet 's avonds om negen uur nog een hulpverlener bellen. Want die is er dan niet. Je hebt gewoon je eigen netwerk nodig.

En dus moet die professional zich niet alleen op die cliënt richten, maar ook op het netwerk daaromheen.

Precies.

Heb je als coördinator bij Eigen Kracht bijzondere ervaringen opgedaan?

Eigenlijk vond ik iedere conferentie die ik gedaan heb, wel bijzonder. Er speelden iedere keer andere zaken. En ik vond het wel bijzonder dat ik dacht: Jezus, wat doet Jeugdzorg? Hoe werkt die in godsnaam? Ik ben toen wel een stuk kritischer geworden. Ik snap wel dat ze het moeilijk hebben, maar ik heb verschillende keren meegemaakt dat een jongere op een conferentie zei: nu mocht ik er eindelijk bij zijn en zeggen wat ik er van vind. Of dat er gezegd werd: waarom is dit niet een jaar eerder gebeurd? Dan hadden we dit afgelopen jaar niet al die ellende gehad. Nou, als mensen dat soort dingen zeggen, dan gaat er dus echt iets fout. Ik

heb ook dingen gedaan voor volwassenen, voor MEE.⁷ Ik vond dat moeilijker dan het werken met jongeren, omdat het een andere instelling vraagt. Een jongere heeft de toekomst nog voor zich en dat is een bindende factor voor iedereen, omdat je kunt zeggen: jongens, het gaat niet om jullie, het gaat om die jongere.

Voor MEE heb ik bijvoorbeeld gewerkt met iemand die ziek was en eigenlijk alleen maar bezig was met doodgaan. Wat er toen gebeurde, was dat zijn kinderen de kans kregen om tegen hem te zeggen: 'Pa, ik wil ook eens een keer bij jou op bezoek komen en je als vader zien, en niet alleen maar hulpverlener zijn.' Daar kwamen heel veel ruzies uit voort, omdat die vader in het verleden zijn kinderen het gevoel had gegeven dat ze hem moesten helpen. Dat was dus omgekeerd; er moest juist een minder groot beroep op het netwerk gedaan worden. En dat had natuurlijk grote consequenties voor de hele manier waarop de hulpverlening georganiseerd moest worden. Maar het feit dat dit gezegd kon worden, bood een enorme opening voor wat er op dat moment moest gebeuren. Hoewel ik daar de waarde wel van inzag en MEE ook aangaf dat wat er gebeurd was enorm waardevol was, vond ik dat voor mijzelf toch minder bevredigend dan het werken met jongeren.

Ik heb ook een keer meegemaakt dat een jongen aanvankelijk nauwelijks bereikbaar was. Die moest ik letterlijk uit een groep hangjongeren plukken om überhaupt met hem in gesprek te komen. Uiteindelijk is er helemaal geen conferentie gekomen. Tijdens een verjaardagspartijtje knalde de boel en kwam er een grote ruzie en zei zijn oma: 'En nu is het genoeg. Die jongen komt bij mij wonen.' Een half jaar later was het contact met zijn ouders weer hersteld, was hij van zijn schulden af en wist hij naar wat voor school hij wilde. Daar had oma voor gezorgd. Die had, anders dan zijn ouders, vertrouwen in hem. En dat was precies wat ie nodig had. Het zijn soms eenvoudige dingen die voor een ommekeer kunnen zorgen. En dan hoef je zelf niet eens meer wat te doen. Want als mensen doorhebben waar het om gaat, dan doen ze het zelf wel. Dan hoef je alleen maar iets aan te zwengelen door er met een aantal mensen over te praten en dan zegt opeens iemand: eigenlijk is het heel eenvoudig. In dit geval was er geen conferentie meer nodig en dacht ik: gewoon maar laten gebeuren. Dit was ook veel effectiever dan de jongerenwerkers en de leerplicht-

ambtenaren die zich ermee bemoeid hadden. Die hebben alleen de boel op scherp gezet. Het zijn dit soort subjectieve ervaringen die ik heb meegemaakt, waardoor ik ben gaan denken dat er vaak heel veel kan; je moet mensen er soms alleen op aanspreken. Dat zijn heel belangrijke bewegingen. En niet dat het 't altijd oplost, natuurlijk niet. Soms is de oplossing er gewoon niet. Dan moet er wat anders gebeuren en ga je meer steunen op professionals. En moet iemand toch in een opvangtehuis, dat heb ik ook wel meegemaakt. Een jongen die zijn beide ouders was kwijtgeraakt, dat was heel erg naar. Hij wilde heel graag bij één van zijn familieleden wonen, maar dat bleek niet te kunnen. Maar uiteindelijk is er door de conferentie wel geregeld dat er contact zou zijn in de weekenden en in de vakanties, waardoor hij toch het gevoel had dat hij bij zijn familie hoorde.

Het gaat heel erg over kwaliteit van leven, hè.

Ja, het gaat om kwaliteit van leven. Dat is het ook. Voor jongeren en voor ouderen. Toen mijn moeder ziek werd, was het voor ons vanzelfsprekend dat we met z'n allen om de tafel gingen zitten en zeiden: hoe gaan we het doen? Wat hebben we nodig? Kan jij dan, en kan jij dan? Nee, nou, dan moeten we voor die keer kijken of we iets kunnen regelen met de thuiszorg. Dat overleg hadden we regelmatig en we deden het deels zelf en lieten het deels door professionals doen. En dan nog zagen we dat er vierenvestig professionals in acht verschillende rollen langskwamen. Vierenvestig! Waardoor ik ook dacht: mijn god, waar zijn we mee bezig? Wat was er gebeurd als we niet zelf een beetje de regie hadden gehouden? En dat is soms ook echt een noodzaak, want het is voor een beginnend dementerende verschrikkelijk om zo veel verschillende gezichten voorbij te zien komen. Als je zelf die regie kunt houden, dan is dat prima, maar als je dat niet kunt, dan moet dat ook geregeld kunnen worden. Dat is die vierde stap die ik in mijn notitie noem.

Dit is de Amsterdamse aanpak. Wat verwacht je landelijk?

Ik ben vooral heel benieuwd. Ik denk dat we met Eropaf in Amsterdam vrij ver zijn, en in grote steden is het toch vaak net even anders dan in het land. Ik zie op een aantal plaatsen wel

soortgelijke initiatieven opkomen. In de Tweede Kamer gaan stemmen op voor deze aanpak en Overijssel loopt met Eigen Kracht erg voorop. We moeten ook van elkaar leren. Ik zou het leuk vinden als er landelijk een recht op een Eigen Kracht-conferentie zou komen. Zodat iedere burger kan zeggen: ik heb behoefte aan wat ondersteuning en laten we dat met z'n allen bespreken. Dat daar dan goede informatie bij komt over wat er mogelijk is. Er door het netwerk gekeken wordt: hoe vullen we dat aan? En dat er vervolgens iemand is die zegt: 'Oké dit gaan we doen' en het dan ondersteunt en regelt. Dat zou het mooiste zijn.

1. Zie voor uitleg Eigen Kracht pagina 47.
2. De raadsnotitie *De Amsterdamse aanpak* is te vinden via www.amsterdam.pvda.nl.
3. *Systeem in Beeld* is een onderzoek in opdracht van de gemeente Amsterdam naar de grote hoeveelheid projecten, organisaties en subsidies op het gebied van jeugd en welzijn in Amsterdam. Uit de eerste resultaten van dit onderzoek blijkt onder meer dat Amsterdammers moeite hebben met het vinden van hun weg hierin, en de hulp aan een multiprobleemgezin omvangrijk en ingewikkeld kan zijn. Er werd bijvoorbeeld duidelijk dat er bij één gezin veertig hulpverleners betrokken zijn, die ieder met eigen intakes en doelstellingen werken – terwijl het gezin steeds verder afglijdt. De vraag is of hulpverleners worden klemgezet door het systeem waarin zij functioneren. Dit wordt ook de cirkel van onmacht genoemd. *Systeem in Beeld* is inmiddels ook bekend onder de naam *Operatie Frankenstein* (bron: http://amsterdam.nl/gemeente/college/lodewijk_asscher/redactionele/kentering_in).
4. Lodewijk Asscher is wethouder van economische zaken, financiën, onderwijs, inburgering en jeugdzaken en loco-burgemeester van de gemeente Amsterdam, en partijleider van de PvdA Amsterdam.
5. Freek Ossel is wethouder van lucht- en zeehaven, werk en inkomen, diversiteit en grote stedenbeleid (voor de PvdA).
6. Het rapport *80 + 20 > 100* is te vinden via www.amsterdam.nl.
7. MEE is een landelijke organisatie die cliëntondersteuning biedt aan mensen met een handicap, functiebeperking of chronische ziekte.

Maatschappelijk werker



Sabah el Boujjoufi is maatschappelijk werker bij PuurZuid, een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in de Amsterdamse stadsdelen Oud-Zuid en Zuideramstel. De instelling deed mee aan de pilot waarbij onderzocht werd wat de inzet van een Eigen Kracht-conferentie kan betekenen bij een dreigende huisuitzetting.

‘Nee heb je, ja kun je krijgen’

Je hebt aan meerdere Eigen Kracht-conferenties meegedaan bij dreigende huisuitzettingen?

Ja, ik heb er drie gedaan. De eerste had maar een klein netwerk: twee personen. Eén kwam een uur te laat op de conferentie en de ander moest na een uur weer weg. Dat ging vrij moeizaam, ook omdat de meneer om wie het ging een verstandelijke beperking heeft. De bijeenkomst was niet constructief; er kwam bijna niets uit. De tweede en de derde zijn op zich wel goed verlopen en er waren ook wel wat mensen bij de conferenties aanwezig. Niet heel veel, maar iedereen die we hadden uitgenodigd, was er. De meneer van de tweede conferentie zit nu bij familie in het buitenland. De problemen hier waren hem te veel geworden. Hij heeft even een *time-out* genomen omdat het hem ook niet lukte zich aan het plan te houden. Ik heb pas gehoord dat het inmiddels beter met hem gaat en hij binnenkort terug komt. De derde gaat om een jonge vrouw, die moeite heeft met het nakomen van afspraken. Ik heb heel vaak gesprekken met haar gevoerd en een evaluatie gehad met een aantal deelnemers die bij de conferentie waren. Maar ze houdt zich gewoon niet aan de afspraken en heeft zich nu ook weer volledig teruggetrokken. Ze is ook niet te bereiken, voor niemand, voor zover ik weet. Ik heb haar dossier nog niet gesloten, omdat er een kind bij betrokken is. Er zijn ook andere hulpverleners betrokken. We hebben het nu geparkeerd en hopen dat er nog extra hulp gaat komen, en dat het dan wel gaat lukken om haar in beweging te krijgen. Er is in de tussentijd wel wat bereikt. Iemand van de woningcorporatie was aanwezig op de conferentie en stelde zich heel flexibel op. Ik heb net een mailtje van hem ontvangen dat haar huurschuld nu ruim 1600 euro is – het was eerder 6000 euro. We hadden huurtoeslag met terugwerkende kracht voor haar aangevraagd en dat is binnengekomen. En de huurbetalingen gaan redelijk. De ene keer wel, de andere keer niet. Maar er komt in ieder geval wat binnen.

Hoe ontstond het idee om voor deze drie mensen een conferentie te organiseren?

In eerste instantie omdat de conferenties bij ons gewoon gekoppeld zijn aan Eropaf. Dus vragen we aan Eropaf-cliënten of ze zo'n conferentie zouden willen. En in het geval van die derde, die jonge vrouw, speelde ook mee dat het mij alleen niet lukte om haar verder te helpen. Ik hoopte wat meer voor elkaar te krijgen door haar netwerk te betrekken.

Had je daar vooraf vertrouwen in?

Nou... hoop, vooral. Het probleem zit 'm echt in haar gedrag. Ze laat het afweten, ook ten opzichte van haar vrienden. De ene keer had ze ruzie met die en dan weer met die. Dat maakte het complex om haar vrienden erbij te betrekken, maar ik had goed contact met hen, daar heeft het zeker niet aan gelegen. Het waren jongelui – dat vraagt wel om een wat andere benadering, maar dat ging verder prima.

Wat vind je van het idee achter de Eigen Kracht-conferenties?

Ik heb er mijn twijfels over bij de Eropaf-projecten, omdat daar vaak ingewikkelde problemen spelen. Deze mensen hebben vaak een klein netwerk en je krijgt meer gedaan met een wat groter netwerk. Cliënten hebben meestal ook al veel hulp gehad uit hun eigen netwerk, en die hebben daar op een gegeven moment een beetje genoeg van. Mijn ervaring tot nu toe is dat het niet erg opschiet, veel tijd kost en weinig vruchten afwerpt. Maar ik zou het niet per definitie afraden bij een dreigende ontruiming. Er is altijd een kans dat het wél lukt. Nee heb je, ja kun je krijgen. Ik weet niet in hoeverre dit idee door anderen gedeeld wordt. Er wordt in ieder geval gezegd dat er te weinig van deze conferenties zijn geweest om echt een conclusie te kunnen trekken. En ik denk dat het goed kan werken in andere situaties, waar andere problemen spelen. Of als preventiemiddel – als je

ziet aankomen dat het verkeerd gaat met iemand. Daar zou ik dan het accent op leggen.

Heb je ervaring met conferenties in andere contexten?

Nee. Ik heb wel in het verleden wel één aanmelding gedaan voor een cliënt, een ex-Eropaf. Maar dat was ook een ingewikkelde situatie, met verslaving en dergelijke. Ook iemand met weinig netwerk, dus dat is uiteindelijk niet doorgegaan.

Wat vind je van de constructie dat de conferenties werken met een onafhankelijke coördinator?

Die vind ik heel goed. De samenwerking met de coördinatoren vond ik heel fijn, ook al was het intensief. Ik heb drie goede gehad. Die waren heel enthousiast en dat werkt stimulerend.

Ik heb begrepen dat maatschappelijk werkers soms moeite hebben met coördinatoren, omdat ze denken: dat is mijn werk.

Ik heb er geen moeite mee gehad. Voor sommige maatschappelijk werkers was hun taak in de samenwerking misschien niet meteen helder; dat had ik aanvankelijk ook. Maar uiteindelijk blijkt dat je als maatschappelijk werker juist een hele duidelijke rol hebt, waarbij ook genoeg te doen is. Je geeft informatie en advies en de voorzet op de conferentie. Legt uit welke zorgen er zijn. Je staat echt wel in het middelpunt. De coördinator organiseert – legt contacten met iedereen en nodigt ze uit, zorgt voor een locatie, het eten en leidt de bijeenkomst. Hij heeft vooral een praktische taak.

Bij het tweede deel van de conferentie zijn er geen hulpverleners aanwezig en wordt er een plan gemaakt. Dat lijkt me wel spannend.

Ja, dat is ook spannend. Je wacht samen met de coördinator, maar de tijd vliegt dan wel voorbij hoor. Je bent benieuwd wat het resultaat is, of mensen dingen op papier hebben gezet en of dat dan ook concreet is.

Wat vind je ervan dat de HvA zich met deze pilot heeft beziggehouden?

Wel goed, omdat onderzoek zinnig is. Er is een evaluatie geweest, maar we hebben geen echte uitslag gekregen. Ik denk dat dat te maken heeft met het feit dat we niet het aantal conferenties gehaald hebben dat van tevoren bedacht was. Er is in ieder geval niet expliciet gemeld wat goed gaat of beter zou kunnen, of dat we er op deze manier mee moeten doorgaan om die en die reden. Dat vind ik wel jammer.

Wat zou de conclusie moeten zijn, denk je?

Nou, bij alle conferenties die we gedaan hebben met cliënten met een dreigende huisuitzetting, zijn die cliënten min of meer afgehaakt. Wat betekent dat? Moet je er dan mee doorgaan of niet? Je zou bijna zeggen van niet. We doen nu ook conferenties bij mensen in andere omstandigheden en ik denk dat we ons beter daar op kunnen richten.

Heb je een idee hoe mensen die uitgezet dreigen te worden wél geholpen zouden kunnen worden?

Als dat nodig is, moet je er bovenop zitten om de ontruiming tegen te houden. Daar waar een ander stopt, moet je doorgaan als hulpverlener. Dat is outreachend werken. In de praktijk kan dat betekenen dat je een cliënt aan het handje moet nemen om bepaalde zaken te regelen. Het is wel iets wat je samen doet, je kan het niet gaan overnemen. De betreffende persoon moet mee willen werken. Je kan niet iemand redden die niet gered wil worden.

Jullie moeten een verplicht aantal conferenties doen?

Ja. Daar zijn afspraken over gemaakt en daar ontvangen we financiering voor van het stadsdeel. Het is niet zo dat we er expliciet toe gedwongen worden, maar er wordt wel gezegd: heb daar aandacht voor. Als je een intake doet, kijk dan of iemand geschikt is voor een conferentie. Zo'n conferentie vraagt een andere benadering van je werk dan je gewend bent. Toen ik daar eenmaal een beetje in zat, vond ik het erg leuk om te doen. Maar ik snap wel dat niet iedereen staat te trappelen om eraan mee te werken. Je moet er veel tijd voor reserveren, binnen je vaste aantal uren, wat ten koste kan gaan van het reguliere werk. Bovendien

vinden de meeste conferenties 's avonds of in het weekend plaats, omdat dat het meest geschikte tijdstip is voor de meeste deelnemers. Wij krijgen daar nauwelijks extra voor betaald en zijn niet dit werk ingestapt met het idee ook buiten kantoor tijden te moeten werken. Als je dat van tevoren weet, dan is het een ander verhaal. Die druk is niet altijd even prettig. En natuurlijk kan daar wel over gepraat worden, maar er is geen oplossing voor.

Beschouw je, los van dit soort zaken, de conferenties als een welkome aanvulling op je werk?

Ja, als je er de tijd voor krijgt zeker. Dus niet in een crisissituatie, maar over een periode van een week of zes. Zodat je het kunt inplannen in je agenda. Dan is de kans op een goed effect van zo'n conferentie groter. En daar doe je het uiteindelijk voor.

Trekker Vroegmelding



Tineke Bouwes was 'trekker Vroegmelding' voor het RAAK-project *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* van De Karthuizer. Ze heeft ruime ervaring in de maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam en werkte onder meer bij PuurZuid, de Blankenberg Stichting en Dynamo. Als trekker legde ze vooral verbindingen tussen De Karthuizer en de verschillende uitvoeringspraktijken rond Eropaf.

‘Altijd naar argumenten zoeken’

Wat hield je werk als ‘trekker Vroegmelding’ in?

Bij Dynamo en de Blankenberg Stichting liepen twee Vroegmelding-pilots. Mijn taak bestond uit het leggen van relaties tussen de uitvoering daarvan en het onderzoek ernaar door de HOIO's van De Karthuizer. Tot begin 2008 werkte ik zelf bij Dynamo, als teamleider en beleidsmedewerker schuldhulpverlening en armoedepreventie, en dat had veel voordelen. Ik kon de onderzoekers steeds betrekken bij alles wat zich voordeed en informatie en advies geven. We dachten er samen over na en bekeken wanneer welke interventies zinnig waren. Bij de pilot bij de Blankenberg Stichting kwamen er bijvoorbeeld weinig klanten binnen en we bekeken wat daar de oorzaak van kon zijn en wat we daaraan konden doen. Daarnaast probeerden we de Vroegmelding-methodiek ook meer bekendheid te geven bij de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. De pilots waren heel verschillend en we probeerden daar de *best practices* uit te halen. Ik zat ook in de stedelijke adviesgroep Eropaf, die uitging van de SOM.¹ Ik probeerde via dat overleg alle informatie over de pilots – in Noord en Zuidoost liepen er soortgelijke – bij elkaar te krijgen. Hoe pak je het aan, met wie, wanneer, hoe registreer je en wat doe je met privacy? We hebben ook geprobeerd om daar andere pilotprojecten in mee te nemen, zoals Eigen Kracht,² zodat mensen niet overal opnieuw het wiel uitvinden.

Hoe liep het met Eigen Kracht?

Bij PuurZuid liep een pilot waarbij geprobeerd werd Eigen Kracht-conferenties te verbinden aan mensen met een dreigende huisuitzetting. Daar kwamen onvoldoende mensen voor in aanmerking, en ik heb het toen ook een beetje naar Dynamo gehaald. Daar liep dat ook minder dan ik hoopte, omdat het de nodige tijd en aandacht vergde. Je moet eerst je medewerkers zover krijgen om het te introduceren bij de klanten, en

vervolgens moeten zij die klanten zover krijgen om zo'n conferentie te willen. Zelfs als er enkele van die conferenties geweest zijn, moet je dat blijven entameren.

Welke rol speelde De Karthuizer in het geheel van verbindingen leggen?

Ik vond de inbreng van de HOIO's heel waardevol. Voor de maatschappelijke dienstverlening was het ook heel goed dat dit onderzoek plaatsvond. De manier waarop de onderzoekers dat deden, was buitengewoon plezierig. Ze waren heel discreet, en als dat nodig was waren ze flexibel en bleven ze doorgaan. Waar we wel tegenaan liepen was de publicaties van de rapporten. Dat is duidelijk iets wat we nog moeten leren; hoe doe je dat, op welk moment, met welke insteek en voor welke doelgroep? Toen we het eerste concept van het rapport kregen, was dat een fiks boekwerk. Daar zaten mensen van de woningcorporaties en andere uitvoerende instanties bij en je zag ze denken: wat moeten we daar nou mee? Hoe kan ik daar mijn baas mee overtuigen? Die gaat dat rapport niet lezen. Die wil gewoon een *abstract* met de belangrijkste cijfers en conclusies.

Is het de bedoeling van een RAAK-project dat daar een rapport uit volgt?

Ja. We hebben nu gezien dat je dat op meerdere niveaus moet doen; verschillende rapportages voor verschillende doelgroepen. Het mooie van zo'n RAAK-project is dat je zowel participierend als wetenschappelijk onderzoek doet. Woningcorporaties zijn daar ook voorstanders van, maar hoeven daar geen lijvig verslag over. Zij willen graag concrete uitkomsten; een rapport met de kosten en de baten. De cijfers en de schema's en uitgebreide analyses over de positieve en de negatieve elementen kunnen dan in een bijlage verwerkt worden – voor de liefhebbers. Persoonlijk vind ik die warme en koude kant van zo'n onderzoek, zoals dat dan

genoemd wordt, juist het mooie. Ik wil beide kanten ook zeker zien. Maar ik speel natuurlijk een andere rol in het geheel.

Waarom ben je een voorstander van de combinatie van participierend en wetenschappelijk onderzoek?

Participierend onderzoek is heel betrokken onderzoek. Je onderzoekt en denkt mee over iets dat op dat moment plaatsvindt. Het beschrijven van wat je onderzoekt levert veel op; je kunt bijvoorbeeld signaleren wat op welke momenten werkt en wat niet. En je kunt dan, als je dat nodig vindt, interventies plegen. Het voordeel van wetenschappelijk onderzoek is de afstand die je daarbij houdt. Je beschrijft wat je ziet en hoeft mensen daarbij nergens voor te behoeden – een neiging die je kunt hebben als je zelf participeert in hetgeen je onderzoekt. Terwijl het natuurlijk goed is om alles te benoemen. Wetenschappelijk onderzoek houdt je bij de les. En ik zag aan de HOIO's dat die zowel het participerende als het wetenschappelijke deel prima oppakten.

Dat is wel iets van het hbo toch, om tussen het participerende en wetenschappelijke onderzoek in te willen zitten?

Ja, en dat is wat De Karthuizer ook doet middels de HOIO's en de lectoren.

Was deze combinatie nieuw voor jou?

Ja. Ik heb tot nu toe ervaring met óf participierend óf wetenschappelijk onderzoek. Ik moet wel zeggen dat ik niet altijd zo'n hoge pet op had van de verslagen die ik van participierend onderzoek heb gelezen. Maar goed, die waren dan ook van studenten met beperkte tijd. Als je een opdracht voor wetenschappelijk onderzoek hebt, dan schrijf je gewoon een wetenschappelijke rapport. Dat is onderbouwd met een aantal zaken. Dat gebeurt ook met het participerende onderzoek vanuit het hbo, maar daar zit dan toch minder analyse en theorievorming en dergelijke in. Deze combinatie vind ik erg mooi, maar we moeten dus goed kijken naar welke informatie je aan welke groep geeft. Want het heeft geen enkele zin om daar een heel dik verslag van te maken, dat vervolgens in een bureaula verdwijnt. Dat is dan gewoon zonde van het werk.

Kan het een zonder het ander? Of is een dergelijk gecombineerd onderzoek eigenlijk noodzakelijk?

Ik denk het wel. Ik denk dat je hier veel meer aan hebt dan aan uitsluitend participierend, hbo-onderzoek.

Voldoet alleen wetenschappelijk onderzoek misschien ook? Of wil je zover niet gaan?

Dat weet ik niet. Ik praat nu vanuit de maatschappelijke dienstverlening, en dan denk ik dat het maken van deze verbinding heel goed is.

Is die combinatie in zekere zin net zo nieuw als de Eropaf-methode?

Ja, omdat outreachend werken integraal werken vereist.

Outreachend werken vereist ook een slag bij de hulpverleners, of heeft dat in ieder geval gedaan. Kan zo'n gecombineerd onderzoek daaraan bijdragen?

Dat denk ik wel. Aan de andere kant moet ik zeggen dat ik er ook last van heb als aldoor gezegd wordt: die slag moet gemaakt worden. Want ik denk dat je dan te ongenueanceerd bent en dat je mensen tekort doet. Het is ook niet waar; een *deel* van de mensen moet die slag nog maken. Voor de pilot bij Dynamo vroeg ik mensen die al met een outreachende instelling werkten. Omdat ik dacht: als ik wil dat die pilot lukt, dan moet ik er wel de hulpverleners voor hebben die daar gevoel voor hebben. Andere hulpverleners hebben weer andere kwaliteiten, maar voor de pilot wil ik mensen hebben die hierover nagedacht hebben. Die 'slag' gold voor hen helemaal niet.

Maar het RAAK-project en dergelijke vond niet voor niets plaats.

Wat was voor jou het voornaamste doel daarvan?

Dat het outreachend werk breder wordt. Het zou geïntegreerd moeten zijn in de maatschappelijke dienstverlening en niet alleen werk voor specialisten moeten zijn. En het outreachend werk moet een integrale methode zijn.

Maar dan moet er dus toch nog een slag gemaakt worden.

Ja, maar dat is dus in z'n geheel. Er wordt nu vaak gezegd: die

schuldhulpverleners zijn helemaal niet gewend om outreachend te werken. Maar dat is niet zo; een deel van hen doet dat al wel. Bij Dynamo gingen ze gewoon op huisbezoek als ze dachten dat dat zinnig was. Ik denk dat je misschien moet zeggen dat het geen specialisme is, maar een basishouding moet zijn. En dan ook niet als ideaalmodel hè, maar als een vorm van dienstverlening.

Omdat een ideaalmodel niet bestaat, of...

Nee, ik denk dat je altijd maatwerk moet leveren. Dit is weer een extra methode. Je moet blijven kijken naar de mensen en je moet blijven kijken naar wat voor wie het beste werkt.

En dat houdt nooit op.

Nee. Het zou ook onzin zijn om nu te zeggen: we moeten overal op huisbezoek. Dat is sowieso niet reëel, terwijl die tendens er wel enigszins is – bijvoorbeeld in de politiek. Ik weet bijna zeker dat mensen daar van terugkomen. Je moet steeds afwegen bij wie je het wel en niet moet doen.

Dat vereist inzicht van alle betrokken hulpverleners.

Ik denk dat het RAAK-project daaraan heeft bijgedragen. Het outreachend werk is op de agenda gekomen, algemener geworden.

Er is een cirkelbeweging ontstaan die steeds groter moet worden?

Ja, en we moeten het vooral samen doen, met alle partijen bij elkaar. Ook om te voorkomen dat dingen vijfde keer gebeuren.

Dat klinkt alsof er niet altijd sprake was van een efficiënte organisatie.

Het gaat erom dat je goede en korte lijnen hebt tussen de verschillende organisaties. Als een corporatie bijvoorbeeld mensen in dienst heeft die op huisbezoek gaan, dan is het van belang dat niet per definitie te doen, maar samen met de maatschappelijke dienstverlening te bekijken waar dat daadwerkelijk iets kan opleveren. Tegelijkertijd bestaat het gevaar dat hulpverleners – omdat ze het vaak zo druk hebben –

geneigd zijn te denken: die klant kan wel op kantoor komen. Terwijl huisbezoek eigenlijk beter zou zijn. Dus zelfs als outreachend werken helemaal geïntegreerd is in de organisatie en een onderdeel is van al het andere werk, moet je altijd naar argumenten zoeken om dingen wel of niet te doen. Dat moet eigenlijk ingebed zijn in je manier van werken. Dat geldt ook voor Eigen Kracht. Hulpverleners zouden bij elke cliënt moeten denken: komt deze in aanmerking voor een Eigen Kracht-conferentie? Waarom wel of waarom niet? Je zou een soort afvinkstelsel moeten hebben. Het is er wel specifiek voor Eropaf-basis,³ maar er zouden bredere, algemenere varianten moeten zijn.

Wat is naar jouw idee het grootste probleem bij de Eropaf-clienten? Gaan huurachterstanden meestal om gebrek aan geld?

Je kijkt naar de oorzaken en kijkt of je daar wat aan kunt doen. Als iemand een huurschuld heeft, dan is de kans groot dat er ook andere schulden zijn. Iemand kan een tijdje geen inkomen hebben gehad of budgetteringsproblemen hebben. Er kunnen ook andere problemen aan ten grondslag liggen. Mensen zijn in de war of hebben kinderen die ontzettend veel eisen. Je moet als ouder ontzettend stevig in je schoenen staan als je langdurig een laag inkomen hebt. Op scholen wordt vaak status verbonden aan het bezit van bepaalde dingen. Als je meer inkomen hebt is het ook makkelijker om niet aan bepaalde trends mee te doen, want daar hoeft je je status niet uit te halen. Veel zwangere vrouwen kopen een tweedehands buggy. Het interesseert ze niet hoe dat ding eruit ziet, als het er maar is en als het maar werkt. Maar als mensen met een uitkering bijzondere bijstand krijgen voor een baby-uitzet, zie je soms dat ze daar meteen de allerduurste buggy voor kopen. Omdat er eindelijk eens iets moois en iets nieuws gekocht kan worden. En voor je kind moet je toch het allerbeste hebben. Dan is dat geld in één keer op.

Zou die mentaliteit ook gemaakt kunnen hebben dat ze in armoede terecht zijn gekomen?

Ik weet het niet. Maar goed, dit is generaliserend. Je hebt ook mensen die met heel weinig echt fantastisch...

Ja, je wordt er heel creatief van.

Ja. Maar dit is wat de Dienst Werk en Inkomen mij vertelt, en dan met name over tienermoeders. Dat ze na een week terugkomen, omdat het geld op is. Ergens begrijp ik het wel. Als je nooit iets nieuws kunt kopen en altijd maar ieder dubbeltje om moet draaien...

Als je terugkijkt op het RAAK-project, wat is dan het meest bijzondere voor jou geweest?

De samenwerking tussen alle partijen en de toevoeging van het wetenschappelijke, wat typerend is voor een RAAK-project. Als we bijvoorbeeld interventies wilden plegen, dan gaf een van de lectoren een klein college. Zo van: je hebt allerlei soorten organisaties en bij een organisatie met die en die kenmerken kun je het beste deze interventie of methode toepassen. Dat kon dankzij die samenwerking tussen het hbo- en het wetenschappelijk onderzoek en vond ik zeer waardevol.

Omdat die combinatie informatie oplevert die je anders niet gehad zou hebben?

Ja. En die kennis gebruik je misschien al, intuïtief – je past bijvoorbeeld al de juiste interventies toe – maar doordat het dan ook theoretische onderbouwd wordt, worden zaken duidelijker. Dat is niet alleen heel prettig, maar ook belangrijk voor de kwaliteit van je onderzoek, of het verbeteren daarvan. En dat moet dan weer terug naar de maatschappelijke dienstverlening; dat maakt het rond.

Voor mijn rol als trekker was het handig dat ik zelf ook in de praktijk werkte. Als ik zag dat sommige dingen niet goed verliepen, kon ik daar direct op inspelen en het ombuigen. Ik had die trekkersrol wel graag wat breder getrokken. Ik had het project en de bevindingen daaruit het liefst over de hele stad uitgezet,

maar daar is de duur van zo'n project dan eigenlijk te kort voor. Ik was ook pas in een later stadium bij het geheel betrokken. Je hebt ook tijd nodig om zaken te overzien en te bedenken hoe je het beste kunt interveniëren. Toen ik wat langer betrokken was, kon ik meer doen en ook profijt trekken uit het feit dat ik bekend ben met de maatschappelijke dienstverlening. Maar toen was het eigenlijk al afgelopen.

Hoe vind je dat het outreachende werk er uit moet gaan zien?

Er komt een stedelijke aanpak en dat lijkt me een goede zaak. Ook dat de SOM daar een sterke rol in heeft en de trekkersrol gaat overnemen. Dat is beter dan dat een individueel persoon dat doet. De SOM is een overkoepelend orgaan en kan een centrale rol vervullen voor verschillende organisaties, zodat niet iedereen op eigen houtje aan de slag gaat. De SOM vervulde deze rol niet al eerder omdat er een wisseling van de wacht was bij het personeel. De organisatie staat nu steviger in zijn schoenen. Ik ben heel benieuwd hoe het gaat verlopen en of het lukt om de kwaliteit in te zetten die we met z'n allen graag willen en ook nodig is. Er wordt veel energie gestoken in de *frontoffice*: het meldpunt en de eerste actie. Maar het is de vraag of de *backoffice* dat allemaal wel aan kan, dus de mensen die het uitvoeren. Daardoor zou er een rem kunnen komen op de verwijzingen, omdat het te vol wordt. Ik hoop dat ik daar geen gelijk in krijg.

1. De SOM is de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke Dienstverlening. De SOM ondersteunt negen instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam met beleid, informatievoorziening, scholing en vakinhoudelijk overleg.
2. Zie voor uitleg Eigen Kracht pagina 47.
3. Eropaf-basis is de eerder gehanteerde methode, waarbij hulpverleners ingrepen wanneer er al een deurwaarder was ingeschakeld voor een huisuitzetting.



Kennisambassadeur



Erik Gerritsen werd in 2000 voor zeven jaar aangesteld tot gemeentesecretaris van de gemeente Amsterdam. In oktober 2007 is hij door de gemeente een jaar gedetacheerd aan de Vrije Universiteit en de Universiteit van Amsterdam als kennisambassadeur, met als doel de samenwerking tussen de gemeente en de universiteiten te verbeteren. Hij doet ook promotie-onderzoek naar de 'slimme overheid' en is, sinds februari 2009, voorzitter van de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam.

'Gewoon doen'

Gerritsen is op verschillende manieren betrokken bij Eropaf. Als gemeentesecretaris hield hij zich onder andere bezig met multiprobleemgezinnen in Amsterdam, middels een gezamenlijke aanpak met verschillende instanties. Hij neemt deel aan verschillende netwerken en bijeenkomsten, onder meer aan de (door Stichting Eropaf! en De Karthuizer georganiseerde) conferenties over de Eropaf-praktijk en de Eropaf-ontwikkelingen in Amsterdam.

Wat vond je van de Eropaf-conferentie in juni 2008?

'Ja, dat was een mooie conferentie. Maar ik heb bij dergelijke bijeenkomsten wel altijd een dubbel gevoel. Het verbaasde me bijvoorbeeld dat de presentatie van *Systeem in Beeld*¹ voor veel mensen nog zoveel verrassingen oplevert. Want de problemen die daaruit naar voren komen, kennen we al twintig jaar. En we praten ook al jarenlang over de jeugdzorg en de Savanna's. Je zou denken dat iedereen dat inmiddels wel weet. Aan de andere kant: iedereen die het licht ziet, is er weer eentje extra. In die zin is zo'n bijeenkomst zinvol. Maar dan heb ik ook wel zoiets van: en nu actie. Wat doen we hierna? Hoe voorkom je dat dit de zoveelste onthutsende, maar ook inspirerende en inzichtgevende bijeenkomst was – wat ik ook echt vond, met leuke en geëngageerde mensen – maar waar uiteindelijk weinig mee gebeurt? Je zag ook dat die vraag aan het einde van de bijeenkomst speelde: wat moeten we nu doen? Dat vind ik altijd een beetje vervelende vraag. Ik heb er wel antwoord op: gewoon zelf beginnen. En dan gaan mensen protesteren: 'ja, maar dat kan ik niet' of: 'maar mijn baas...'. Onzin. Gewoon beginnen. En misschien heb ik als voormalig gemeentesecretaris makkelijk praten. Maar ik heb ook altijd gedacht: de hele wereld is ingewikkeld. Maar we vinden Eropaf belangrijk. Er zaten natuurlijk ook allemaal *believers* in de zaal.'

Het is preken voor eigen parochie.

'Ja. Dus die stap kunnen we overslaan, zou ik bijna zeggen. En natuurlijk is het lekker om even bevestigd te worden. Maar laten we niet blijven hangen in de vraag hoe het verder moet. Verbeter de wereld, begin bij jezelf. Dat klinkt een beetje flauw, maar daar komt het wel op neer. Als je dit belangrijk vindt en er door geïnspireerd raakt, doe dan wat in jouw macht ligt. Maak het niet te ingewikkeld. De kracht van Eropaf is tenslotte ook dat het allemaal kleinschalige acties zijn, die bijna allemaal uniek zijn. Als bijvoorbeeld Eigen Kracht-conferenties² je aanspreken, zorg dan dat je er opdrachtgever voor wordt. Waar werk je? Woningcorporatie? 'Ja, maar dan moet ik toestemming hebben van mijn baas, en die wil het niet.' Dan zeg ik: zo'n ding kost 1500 euro. Zeg dat je er één wilt doen. En maak daar een succes van. Dat is óók eropaf. Dingen gewoon *doen*, er succes mee boeken, daardoor mensen meekrijgen die het vervolgens ook gaan doen.

Hoe denk je dat het komt dat mensen vaak blijven steken in alleen intenties?

Poeh... dat is wel een hele existentiële vraag. Ik denk dat het moeilijk is voor mensen om te ontsnappen aan de prikkels die ze ervan weerhouden te doen wat ze wel zouden willen doen – maar

Kennisambassadeur

dat is geloof ik bijna een pleonasme. Ik denk dat als je zoiets nieuws wilt doen als Eropaf, dat op de eerste plaats om persoonlijk lef vraagt. Want Eropaf is natuurlijk een bedreiging voor de instituties. En instituties zijn machtig. Waarom hebben de Eigen Kracht-conferenties – waarvan het gros een vorm van Eropaf is – nog steeds zo'n marginaal bestaan? Omdat het een rechtstreekse aanval is op de professional. Het feit dat zo'n gezin, hoe erg het er ook aan toe is, met wat zetjes en trucjes, een heel eind verder komt... Zo van: ga maar lekker in een zaal zitten, zet er wat mensen omheen die zich betrokken voelen en moet je eens kijken wat er uitkomt... Als ik er zelf een jaar of vijf voor gestudeerd heb om eenzelfde effect bij mensen te kunnen bewerkstelligen, dan zeg ik ook: dat kan helemaal niet. Dat is niet professioneel. Je bent op een bepaalde manier opgeleid en hebt op een bepaalde manier naar de wereld leren kijken. Daardoor heb je bepaalde psychologische fixaties, zoals ik het wel eens noem. En het kan moeilijk zijn om dat te veranderen. Dat is de perceptiekant. Daarnaast spelen ook hele platte financiële en organisatiebelangen een rol. Want wat gebeurt er als tachtig procent van de gezinnen hun problemen zelf oplost? Dan hebben we geen omzet meer.

Als dienstverlener zou je toch vooral de behoefte moeten hebben om dingen op te lossen? Ook als dat betekent dat je jezelf opzij moet zetten.

Vroeger zou mijn reactie zijn geweest – omdat je dan ook jezelf een beetje als uitgangspunt neemt – waarom doet niet iedereen dit gewoon? Waarom verschuilt iedereen zich achter excuses als 'ik mag het niet doen van mijn baas' of 'hier word ik niet voor betaald'? Maar ik heb geleerd dat dat ongeveer het stomste is wat je doen kunt. Om twee redenen. Op de eerste plaats lost die houding niks op. Want dan gaan ze gewoon met de hakken in het zand en bewijzen dat jij aan het zeuren bent. Dat is de opportunistische variant. Op de tweede plaats ben ik de systeemdruk op mensen gaan waarderen voor wat ie is. Laat ik het voorbeeld nemen van de jeugdzorg. De vraag is, slechte voorbeelden daargelaten, of je het een jeugdvoogd kunt verwijten als er dingen misgaan. Ze werken met een te zware *caseload* en een beoordelingssysteem dat er op gericht is dat je je trajectjes en

je uren moet maken. Dan kun je wel willen samenwerken met andere instanties, of vaker bezoeken willen afleggen, maar je krijgt er de tijd niet voor. Professionals worden steeds meer gedwongen in een systeem te werken waardoor ze niet doen waar ze eigenlijk voor zijn, iets dat soms zelfs uit het zicht raakt. Dat zijn behoorlijk krachtige prikkels – en dat laat dat *Systeem in Beeld*-onderzoek ook zien. Een mooi voorbeeld is dat privacyregels vaak als alibi worden gezien om niet samen te werken. Maar als je die regels goed bekijkt, dan heeft de professional zelfs de wettelijke *plicht* om die regels te overtreden, als dat in het belang van de cliënt is. En gelukkig zijn er dan altijd een paar gekken met lef, die dat inderdaad ook doen. Die hebben schijt aan dat zogenaamde alibi en doen het gewoon toch. En die zien wel. Dat is wat mij betreft ook het enige alternatief. Het is ook wat ik als gemeentesecretaris altijd deed: *practice what you preach*. Dus heb ik zelf ook multiprobleemgezinnen gedaan en beschreven, en dan hoop ik maar dat mensen denken: 'Oh, doe je dat zo... Dat kan ik ook.' De beste manier om die mentaliteitsverandering tot stand te brengen is ook het zo veel mogelijk laten zien. Eigen Kracht heeft nu gelukkig ook wat filmmateriaal. En dat is prachtig. Dat laat bijvoorbeeld ook zien dat het soms om hele simpele dingen gaat. Bovendien is het voordeel van een Eigen Kracht-conferentie dat je binnen zes weken al *iets* kunt doen. Natuurlijk moet je uiteindelijk nog steeds naar een psychiater als je depressief bent, of heb je misschien een reïntegratieproject nodig als je een baan wilt, of een woningcorporatie voor een woning. Maar daarvóór, als het gaat over hulp bij je financiële administratie, of om iemand die zo nu en dan eens op je kinderen wil passen, zodat je even tot rust kunt komen... dat soort dingen zijn op deze manier allemaal heel goed te regelen. En het aardige is natuurlijk dat die dure en gespecialiseerde professionele hulp ook veel effectiever is als gezinnen een *basic support* hebben. Waarom zou dat professionele hulp moeten zijn? En bovendien: hoe groot is de concurrentie nu eigenlijk? We hebben wachtlijsten en hoeven dus helemaal niet bang te zijn voor omzetverlies. Als je de komende vijf jaar met dit soort constructies werkt, dan los je misschien de wachtlijsten wel op een goedkope manier op. Zelfs als de hoofdzak niet is dat je op die manier weer meer kracht uit mensen haalt, je mensen leert

hun eigen leven weer op poten te krijgen, maar het puur om de centen gaat, denk ik: met Eigen Kracht zit je voor een dubbeltje op de eerste rang. De hele Eropaf-methodiek is een zeer effectieve manier om ingewikkelde problemen op te lossen.

Het effectief werken is ook wat je hierin aanspreekt?

Ja. Ik vind het 'slimmer werken', en dat is ook waar ik op aan het promoveren ben. Voorkomen is beter dan genezen. Niet afwachten, maar bij de eerste of tweede herinnering van een betalingsachterstand actie ondernemen. Want wat je vanachter je bureau ziet, is alleen een abstracte werkelijkheid. Door daar achter vandaan te komen en iemands omstandigheden werkelijk te leren kennen, kom je misschien wel op veel effectievere aanpakken. Het gaat ook vooral om wat in de wetenschap *wicked problems* worden genoemd; ongetemde problemen, met meerder dimensies. Er zijn een aantal partijen bij betrokken die onvoldoende samenwerken. De één vindt dat het zus moet en de ander vindt dat het zo moet. En je kunt al die bobo's wel allemaal in een zaaltje bij elkaar zetten, en dan zeggen ze mooie dingen tegen elkaar en sluiten convenanten, maar daar komt dan geen moer van terecht. Want de volgende dag slaan de institutionele belangen weer toe. Ik zeg ook altijd: we hebben goede mensen in een slecht systeem. De enige manier om dat te doorbreken is klein beginnen. Ik ben met vijftien instanties met één gezin begonnen. Een moeder met negen kinderen – en al die instanties kenden het gezin ook. Door daar gezamenlijk aan te werken, werd er geleerd om samen te werken. Als ik datzelfde had gedaan met alleen bestuurders, of met de vraag 'hoe gaan we duizend gezinnen in Amsterdam helpen?' was dat nooit gelukt. Nu was het al snel: is één gezin niet een beetje weinig? Dus ik zei: nou goed, dan pakken we er vijf. En nu hebben we een methode die waarschijnlijk in heel Amsterdam wordt uitgerold. We hebben het probleem een gezicht gegeven en wat we deden aan de realiteit getoetst. Daarmee hebben we energie losgewrikt en een manier gevonden om dit soort ingewikkelde problemen aan te pakken en impasses te doorbreken. Maar ik ben heel benieuwd hoe dit verder gaat verlopen. Want de zwakte van Eropaf is dat als je er geen *follow-up* aan geeft na de eerste leuke successen, het weer wegzakt.

Want er zijn verwachtingen gewekt, de overheid heeft eindelijk een keer een warm gezicht getoond. Is zelfs bij je geweest. Bij die vijf gezinnen begonnen we met huisbezoeken. Van: 'Hé, jouw kind is nog 's avonds laat op straat, zorgt daar voor overlast en is pas twaalf jaar – dus kunnen we met jou de afspraak maken dat je je kinderen voortaan vanaf zes uur in huis houdt? En zijn er misschien nog andere problemen waarbij we je kunnen helpen?' Veel mensen hebben het dan over *privacy invasion*, en dat soort dingen. Maar je belt aan vraagt: mogen we binnenkomen? Als mensen dan nee zeggen, ja, dat is lastig. Maar dat is maar in tien procent van de gevallen. Bij negentig procent kom je gewoon binnen. En wat je dan vaak ziet, is dat dat mensen oplucht. Ze voelen zichzelf vaak onmachtig, terecht of onterecht – dat doet er eigenlijk niet toe – en vinden het fijn dat ze erover kunnen praten. En natuurlijk komt de dag erna weer alle ontkenning en 'hoezo mijn kinderen?' enzo. Maar er zit ook vaak schaamte onder, en mensen zijn uiteindelijk blij dat ze geholpen worden. Daarmee zijn die frontlijnwerkers, of hoe je ze ook noemt, de helden van de 21e eeuw. Want het vergt nogal wat aan vaardigheden om dit op een goede manier te doen. Sowieso hè, om met echte burgers in contact te zijn. Dat moet je slim doen, zodat alle partijen meewerken. Het spel met harde en zachte maatregelen meespelen; een beetje drang en een beetje dwang en ook een beetje faciliteren... Maar als daarna al die partijen elkaar weer de tent uitvechten, niet met elkaar kunnen werken of niet van elkaar weten wat de ander doet, waardoor je niet kunt leveren... ja, dan ben je erger af dan toen je begon. En Eropaf is natuurlijk heel *hip* hè. Politici vinden het ook leuk, en adopteren dan een school of een wijk of weet ik veel wat. Maar dat vind ik niet Eropaf. Eropaf is dat je gaat kijken en je verbindt aan een gezin, een wijk, een persoon, een groep – en dat je er dan ook *bij* blijft, heel frequent, totdat het is opgelost. En ook als het is opgelost, moet je blijven monitoren of het goed blijft gaan. Dat is dus hard werken. En het grote risico. Want natuurlijk is het leuk, heeft het vaak iets ontroerends of dankbaars, of krijg je door die verbindingen het gevoel van: hè hè, hiervoor ben ik bij de overheid gaan werken. Of dat je je eerst kapot schaamt, als professional, topambtenaar of politicus – je dacht dat het allemaal wel voor elkaar was, maar nu het *echte* werk tegenkomt. Dat vind ik het

gevaarlijke aan Eropaf hè... het is eigenlijk heel sexy aan het worden. Je kunt er mee scoren. Je er persoonlijk heel bevredigd bij voelen. Goal. Geweldig. Maar dan denk ik: ga niet alleen voor het korte termijn effect. Want daarna begint het pas. Ik geloof dat dat besef langzamerhand ook wel doordringt. En dat dat de energie geeft om het vol te houden, erbij te blijven.

Dat met die vijf gezinnen deed je in de hoedanigheid van gemeentesecretaris?

Ja. Ik kan wel lullen en naar bijeenkomsten gaan, maar als ik werkelijk geloof dat ingewikkelde problemen wel degelijk op te lossen zijn, dan moet ik het ook gewoon laten zien. En één manier om problemen op te lossen is casusadoptie – en dat is wat ik heb gedaan. Ik moet zeggen dat ik me daardoor altijd heel sterk voel bij dat soort bijeenkomsten. Daar ben ik ook weleens een beetje irritant in. Dat ik na zo'n heiligverklaring van elkaar, zo'n *mutual admiration society moment*, wel eens de neiging heb om te zeggen: 'Mag ik nog één vraag stellen, voorzitter?' Doe ik niet altijd hoor, want anders word ik helemaal zo'n zeikerd. 'Wie heeft het al eens een keer gedaan, Eropaf? Maakt niet uit in welke vorm. Je kunt honderd verschillende vormen bedenken.' Of, heel gemeen: 'Wie heeft het al eens drie keer gedaan? Nou, twee keer dan? Nou, één keer dan?' En dan wordt het vaak stil. Het enige wat ik daarmee hoop te bereiken, is dat mensen denken: shit, daar gaat het natuurlijk wel om. Er zitten dertig man in de zaal en als iedereen iets doet, dan kun je daar een golf van maken.

Dan is het een nuttige bijeenkomst geweest. En dan zeggen ze: ja, jij hebt makkelijk praten. Maar dan zeg ik: ik heb helemaal niet makkelijk praten. Want... *who the fuck* is de gemeentesecretaris?

Ja, wat doet een gemeentesecretaris eigenlijk?

Ja, precies. Nou, ja, god, wat doet een gemeentesecretaris? Dat is officieel de hoogste ambtenaar van de gemeente. Maar in mijn tijd was ik alleen maar directeur van de Bestuursdienst, eerste adviseur van het College. Dat klinkt mooi, maar directeuren vielen direct onder hun wethouder en stadsdeelsecretarissen onder hun eigen stadsdeelbestuur. En wat zat er aan tafel? Het Leger des Heils, Spirit, Altena, Jeugdzorg, de Bascule, woningcorporaties,

stadsdelen, politie, justitie, de kinderrechter. Nou. Ik ging daar niet over. Maar ja, dat kan ook de kracht zijn. Dit soort dingen heb ik wel vaker gedaan, met de crisisopvang en met voortijdige schoolverlaters. En dan wordt er altijd geroepen: iemand moet de regie krijgen. Maar iemand die de baas is, daar wil ik niet graag voor werken. Dus ik zeg altijd: ik ga niet over jullie, dus jullie kunnen op elk moment weglopen. Ik hoop dat dit een geruststellende mededeling is. Sommige mensen komen een beetje met het idee van: wat is dit voor onzin? Maar ja, de burgemeester heeft z'n hoogste ambtenaar gestuurd, dus ja, dan moeten we daar maar naar toe. Een ander deel van de groep heeft zoiets van: hè, hè, eindelijk neemt iemand het initiatief. Er worden afspraken gemaakt, maar het is wel noodzakelijk om een maand later weer bij elkaar te komen en te kijken: zijn die afspraken nu nagekomen? Nee? Waarom niet? Zullen we het de volgende keer dan wel doen? En elke keer is het: 'Erik, we moeten nog steeds een afspraak maken over de regie.' En dan zei ik: 'Nou, zeg het maar. Wat had je zelf gedacht?' Daar komen ze dan niet uit, waarop ik voorstel die vraag maar even te parkeren. 'Maar wat gaan we dan doen?' 'Nou, we gaan problemen oplossen', antwoord ik dan. 'Oké.' Nou, dan gingen ze weer. En ik had de regie.

Maar dat moet je vooral niet zo noemen.

Nee. Want ze kwamen. En ze werkten aan het probleem en leerden samenwerken. En er was niemand de baas. Dat hoeft ook niet. Ik vind dat de overheid daar ook wel een speciale taak in heeft. We kleden het natuurlijk mooi in; de burgemeester en de stadsdeelsherif, Markouch, sturen hun hoofdamtenaar om die vergadering voor te zitten. Dat schept wel een beetje een psychologisch klimaat van: hé, er moet wat gebeuren en zo. Maar het is uiteindelijk niet meer dan wat met een mooie Engelse term de *capacity to convene* genoemd wordt. De autoriteit om mensen bij elkaar te roepen en te zeggen: wij hebben hier gezamenlijk een probleem. En dat gaan we oplossen. En ik neem het initiatief. Maar in principe kan iedereen dat initiatief nemen. Misschien, dat heb ik gevoelsmatig ook wel, dat dat wat makkelijker is als je dat als overheid doet, omdat je dan geacht wordt boven de partijen te staan.

Ik heb wel eens ergens gelezen – ik weet niet meer in welk boek – over het universele recht op het nemen van initiatief. Een soort natuurwet. Dat is natuurlijk niet zo, maar het idee vind ik prachtig. Er werd gesteld dat in situaties waarin niemand verantwoordelijk is voor het totaalprobleem, je het morele recht én de morele plicht hebt om het initiatief te nemen als niemand anders doet. Nou, dat is een diepe. Want de ‘normale’ situatie is vaak dat mensen vaak wel zeggen dingen te willen, maar niets doen en naar elkaar blijven kijken. En als je dan vraagt waarom ze niet zelf het initiatief nemen wordt er gezegd: ja, maar dat is niet mijn verantwoordelijkheid. Maar dat geldt natuurlijk voor iedereen.

Probeer je met je huidige functie op de universiteit nog iets te doen met Eropaf?

Ik zit nu in een iets andere positie, maar ik blijf wel bij het onderwerp betrokken door het te onderzoeken. Of mijn bewering dat dit goed werkt, klopt. Ik laat er wat studenten naar kijken – Amsterdamse studenten. Die zijn zo eigenwijs als de neten en zeer gemotiveerd om mijn ongelijk aan te tonen. Dat is een goede houding. Ze beschrijven een aantal van mijn casussen en vragen aan alle betrokkenen hoe ze het ervaren hebben. Of ze net zo enthousiast zijn als ik. En als dat niet zo is, wat dat dan betekent. Het resultaat van dat geheel koppel ik nog een keer terug aan de hele groep. In die zin hou ik de vaart er een beetje in. En dit is een spannend moment, want we doen geen bijzondere casusoverleg meer bij de aanpak van multiprobleem gezinnen; het moet nu door de lijnorganisaties worden overgenomen. Hebben we deze buitenboordmotor, de verbijzondering, lang genoeg laten draaien om het een normale manier van werken te laten worden? Stel dat het is ingezakt. Is dat erg? Nee. Want er is wel een ferme belangstelling. ‘Ja, dat komt omdat die gesprekken er niet meer zijn. We zijn een half jaar bezig, maar jij bemoeit je er niet meer mee.’ En dan denk ik: ‘Moet mijn ego nu gestreeld zijn? Of moet ik nu denken van: shit, wat heb ik misgedaan, dat jullie het blijkbaar nog steeds niet zelf kunnen oppakken?’ Ik zit nu een beetje te speculeren hoor. Wat ik maar wil zeggen is: ik ben nu helemaal niemand meer. Ik heb geen status meer, ik ben geen

gemeentesecretaris meer, ik heb niet meer de verlengde autoriteit van de burgemeester. Ik ben gewoon een wetenschapper in een klein vies hokkie. En ook in die positie blijf je een bijdrage te kunnen leveren. Als ik straks iedereen een spiegel voorhoudt, gaat het of helemaal goed – en dat is geweldig en dan krijgt het extra vaart. En als het even wat minder is, zal mijn interventie ertoe gaan leiden dat ze het weer op gaan pakken.

Het is wel opvallend dat die regievraag steeds speelt en niemand echt verantwoordelijkheid wil dragen. Dat zou een voorwaarde moeten zijn om Eropaf uit te voeren – omdat je daarbij probeert te bewerkstelligen dat iemand de verantwoordelijkheid voor zijn eigen leven oppakt, draagt en deelt.

Ja. Als de ideale puzzelstukjes in elkaar vallen, dan is interventie nummer één zoveel mogelijk verkennen wat een cliënt zelf kan doen. Het Eigen Kracht-achtige. Dan blijft er nog wat over aan wat ik dan maar een ‘professionele vraag’ noem: een baan krijgen, en een nieuwe woning, psychische hulp krijgen, noem het allemaal maar op. En dan is er eigenlijk nog een derde dimensie, en dat is dat dit hele pakket alleen maar te realiseren is als die professionals elkaar aan de voorkant al gevonden hebben. Dat is ook de paradox van Eigen Kracht. Je gaat uit van de kracht van het gezin, of van de mensen zelf. Terwijl het niet vanzelf gaat. Dus je moet toch ergens nog iets doen. Maar zodra je ziet dat het gaat werken moet je je poten er weer van afhalen, want anders ben je weer aan het paternaliseren, om het maar zo te zeggen. En als de vraag is of je er wat aan moet doen dat iedereen maar om de regievraag blijft roepen, dan zeg ik: nee. Want dat gaat niet lukken. Er wordt niemand de baas. Dat is ook een vluchtheuvel, het is een alibi voor mensen om het niet te doen.

Maar speelt datzelfde alibi niet in zekere zin bij de mensen die je met Eropaf probeert te bereiken? Zijn er niet eigenlijk twee dezelfde soort processen aan de gang?

Ja, dat realiseerde ik me pas ook weer. De Eropaf-filosofie is niet alleen een filosofie gericht op de cliënt, maar ook op die professionals zelf. Ik weet daar maar één oplossing voor en dat is ontmythologiseren. Ontmythologiseren dat de regievraag zo

belangrijk is, of dat er privacybeperkingen zijn. Het ontmythologiseren dat, een ander voorbeeld, verkokerde geldstromen het samenwerken verhinderen. Onzin. Ja, het maakt het lastiger, maar het mooie van Eropaf is nu juist dat je naar een concrete situatie gaat. Een verwaarloosd persoon of een probleemgezin, noem maar een situatie op. Als je er dan in slaagt om de partijen die allemaal een deel van de oplossing hebben, bij elkaar te krijgen en samen te werken, zonder dat ze gaan ouwehoeren over wie nou de regievraag heeft... want als je wat inhoudelijk invliegt zeg je gewoon: 'Wat is het dominante probleem?' Nou, dan heeft de partij die daar het meest mee te maken heeft, de regie. Als het een crimineel is, dan moet het de politie zijn. Is het vooral een gezondheidsprobleem, dan is het de GGD. Enzovoort. Dat is allemaal heel simpel op te lossen. Op het moment dat je de concrete casuïstiek integraal in beeld hebt, en al die partijen hebben zo hun eigen geldstroompje, dan kun je vragen: als we dit bij elkaar leggen, lossen we het dan op? Ja. Maar we moeten ons wel weer verkokerd verantwoorden. Ja, da's extra werk. Da's heel vervelend. Dus liever niet. Dat is een hoop onnodige bureaucratie en werkgelegenheid voor boekhouders. Maar het is *niet* een belemmering om samen te werken en dingen op te lossen. Ja, voor de mensen die het niet willen. Die roepen dat: ja, ik zou wel willen samenwerken, maar het wordt niet betaald. Ja, gelul. Echt gelul. Voor zover er regels zijn, kun je ze ook weer afschaffen. Het zijn niet alleen de managers die de regels maken. Dat zijn die professionals zelf ook. Dat vergeten we nog weleens. Maar dat is ook weer heel menselijk, want ja, je zal maar... Tegenwoordig word je aangeklaagd als er een kind dood is gegaan. Omdat je dan als voogd onvoldoende hebt opgelet. Nou, dat vind ik nogal heftig. Natuurlijk zijn er goede voogden en slechte voogden, maar buiten dat: tot wat voor gedrag leidt dat bij mensen? Ja, dan ga je je indekken. Hè, patiënt overleden, maar ik heb me aan de regels gehouden, dus mij valt niks te verwijten. En dat is ook wel het klimaat waarin we werken. Als je daar vanaf wilt, heb je topambtenaren en vooral bestuurders nodig die zeggen: dat dek ik af. Als je politicus bent, wilt dat er offensief bestuurd wordt en dat er problemen worden opgelost, dan moet je dat doen. Het risico dat er in dit soort gevallen een keer dingen

mis gaan, is niet uit te sluiten. Dan moet je zeggen: *that's all in the game*. Dat gaan we niet die voogd verwijten, of die jeugdzorgmedewerker, of weet ik veel.

Je moet mensen de gelegenheid geven bereid te zijn risico's te nemen.

Daar zitten ook weer twee kanten aan. Als je professionals meer ruimte wilt geven om met verstand met de regels om te gaan, of ze ruimer te maken of uitzonderingen te accepteren, dan mag je van ze vragen dat ze professionaliseren. Want dat doen ze te weinig. En dat ze zich verantwoorden, want dat doen ze ook te weinig.

Ze verantwoorden zich te weinig?

Nou, op de verkeerde manier. Nu is het: 'Ik ben bij die bejaarde geweest, en kijk, dit is mijn urenbriefje.' 'Ja. Maar heb je ook een praatje gemaakt? Heb je haar onder de douche gezet?' 'Nee, daar had ik geen tijd voor, want ik moest mijn briefje nog invullen.' Dat soort dingen. Professionals zouden zich moeten verantwoorden op resultaten, op de hoeveelheid problemen die ze hebben opgelost. Je kunt tevredenheidsmetingen doen bij cliënten, als het daar om gaat. Of het kan zijn: heeft iemand een duurzame baan gekregen? Of: is dat gezin weer op orde gekomen? Het hoeft allemaal niet met tellen, wat mij betreft. Soms kan dat wel, maar er zijn ook dingen die je niet moet willen tellen, want dan tel je de verkeerde dingen.

Doe je in je onderzoek ook iets met cliënten zelf?

Nee, mijn onderzoek richt zich met name op de bestuurskundige en de veranderkundige invalshoek. Maar cliëntbeleving is ook absoluut interessant. Wat ik wel een mooi voorbeeld vind uit de casussen – eigenlijk een soort Eropafmethode richting de professionals – is die moeder met die negen kinderen. De *caseworkers* die daar aan meededen, en dat gezin al kenden, kwamen al samenwerkend tot een wat ik noem *tough-love*-aanpak. Ik geloof erg in die combinatie. Belonen en straffen, en dus ook elkaars harde sancties gebruiken, niks vrijblijvends. Want wat gebeurde hier? Die moeder ontkende in het begin alle

problemen. Met haar kinderen was niets aan de hand. Ze hadden bijna allemaal een strafblad. Gewoon ontkend. Het waren andere kinderen. Niet de hare. En ze werd gestigmatiseerd, en noem het allemaal maar op. Ze was gewoon nooit thuis, ook 's avonds niet. De eerste keer toen die huisbezoekers daar kwamen, was ze een week op vakantie. 'Ja,' zei ze, 'maar ik moet toch ook uitrusten, want ik heb negen kinderen, en dat kan ik ook allemaal niet aan.' En door hard en zacht keihard op elkaar af te stemmen lieten we haar merken: *there is no escape*. 'Je kunt niet meer tegen de functionele familietherapeut iets anders zeggen dan tegen de politie, want wij weten van elkaar hoe het zit. Dus als de politie jouw zoons om tien uur 's avonds weer van straat haalt, terwijl de afspraak met de functionele familietherapeut was dat jij je kinderen vanaf zes uur 's avonds thuis zou houden, dan weet ze dat de volgende keer. In plaats van dat ze dat vroeger niet wist en haar gewoon van alles op de mouw kon worden gespeld. Als je niet meewerkt gaan we de kinderen uit huis plaatsen. Denk je dat dat...?' Ze was gewend dat ons dat niet lukte. Maar we hadden al een huis klaar staan, in Noord. 'Nee, dat wil ik niet.' 'Ja, wat ga je dan wel doen?' Dus dat was echt keihard, maar altijd in combinatie met dagbestedingen, af en toe een oppas, weekendpleeggezinnen, zodat zij zo nu en dan eens kon bijkomen. Ja. En dan komt die andere kant weer. Het is ook wel wat om negen kinderen op te voeden. En dan kun je honderd keer zeggen: ze is er zelf bij geweest, had ze maar de pil moeten nemen of zo. En je hebt ook de neiging hè, als je d'r ziet, te zeggen: daar heb je weer zo'n Marokkaan die alles loopt te ontkennen. Maar ja, dat schiet allemaal niks op. Door die blik moet je heenbreken. Want het is ook een moeder. Die in principe toch het beste voor haar kinderen wil. We moeten iets bedenken om die basishouding die toch bijna elke moeder heeft, op een enkele uitzondering na – maar dit was gewoon ook wel een redelijk bijdehand type – eruit te krijgen. Hè, dus eigen kracht. Nou, dat is gelukt! En mijn overtuiging is dat die eigen kracht deels is aangeboord door die combinatie van hard en zacht. We moesten er ook heel erg doorhèén. Ze was er aan gewend om zeven keer mensen langs te krijgen, en op een gegeven moment wordt zo iemand dan hulpverleningsresistent. Dan wordt ze

slimmer in het ontsnappen, dan in het gebruik maken van hulp. Dus je kunt ook nog zeggen: hebben wij haar niet zo gemaakt? Hoewel er natuurlijk ook zoiets als eigen verantwoordelijkheid is. Maar goed. Toen we hiermee begonnen, heeft ze zelf de publiciteit gezocht. Het is een bekende moeder inmiddels; ze heeft zelf haar eigen privacy geschonden. Nou, dat heeft fantastische televisie opgeleverd. Want nadat ze eerst alles ontkende, zat ze een jaar later bij Pauw en Witteman, in een speciale aflevering, te vertellen alsof ze het allemaal zelf in gang had gezet. Dat het wel goed was dat ze voor dit kind dat en dat had besloten, want dat had ook weer een goede invloed op de op een na oudste, want die was... enzovoort. En toen... dat was wel grappig, toen zeiden sommige professionals van de Jeugdzorg: 'Heb je dat gezien? Dat is toch schande! Alsof ze het allemaal zelf bedacht heeft.'

Dat is juist het mooiste.

Ja! Dus ik zei: 'Jongens, dit is een prima succes! Dit moet je hebben!' En dankzij mijn studenten zie ik hetzelfde effect bij andere professionals, bij de casus van de crisisopvang die ik nu door hen laat onderzoeken. Dat heb ik een paar jaar geleden gedaan. Dat was ook allemaal een rotzooitje, maar met maar vijf spelers, drie GGZ's, de GGD en de politie die ruzie met elkaar maakten over mensen die een gevaar zijn voor zichzelf. Die moesten te lang in de politiecel blijven, dat was allemaal niet humaan, en het kostte de politie ook te veel tijd... opgelost in een jaar. De studenten die de betrokkenen daarover spreken, zijn op de eerste plaats gefrustreerd dat iedereen zo positief is over de aanpak. Van shit, we kunnen geen gaten in het verhaal schieten. Maar ze hadden ook iets kritisch bedacht. Want ze zeiden: 'Met wie we ook praten, allemaal zeggen ze dat zij het bedacht hebben. Ik zeg: 'Ja, en?' 'Ja, maar Erik, jij hebt toch ook jezelf daarin een bepaalde rol toegekend? Dus ik zeg: 'Ja, ja, en?' 'Nou, anderen zijn het daar niet mee eens, en die hebben gezegd dat zij het bedacht hebben.' Dus dan zeg ik weer: 'Schrijf dat vooral op! Een beter bewijs dat het een succes is, is er niet.' Want het grappige van succes is namelijk dat iedereen daar de vader van wil zijn. Dus op het moment dat iedereen dat claimt, ach, gun ieder mens z'n behoefte om het gevoel te hebben dat het aan hem

heeft gelegen. Dat zal mij een worst wezen. Het betekent dat het dus in ieder geval werkt. En als je de verkeerde bril opzet, dan word je natuurlijk alleen maar bevestigd. En die moeder is zo'n mooi voorbeeld. In één jaar tijd heeft ze zich ontwikkeld tot iemand die de verantwoordelijkheid en de regie weer neemt. Grappen maakt in die Pauw en Witteman, van: 'Ja, ik kreeg wel heel veel mensen over de vloer, verschillende hulpverleners. Maar ik coördineerde dat wel.' Dan zit ik te genieten, want dan denk ik: dat is nou ook eigen kracht. Ik bedoel, als je er gewoon heel oppervlakkig naar kijkt, dan denk je van: daar zit weer zo'n ontkennende moeder. Nee, die moeder wil uiteindelijk ook het beste voor haar kinderen. Alleen moeten we de rotte kiezen eruit halen.

Je bent nu kennisambassadeur en je bent bezig met promotie.

Hoe verhoudt zich dat tot elkaar?

Het zijn twee fulltime banen, dus ik werk 80 uur in de week. Maar op een uitermate relaxte manier. Ik heb geen vergaderingen meer. Ik heb geen verantwoordelijkheden. Aan de ene kant probeer ik allerlei samenwerkingsprojecten tussen de gemeente en de universiteit op gang brengen. Aan de andere kant ben ik bezig met promoveren en lesgeven, over de slimme overheid.

Vind je dat onderwijs, en politiek en gemeente met elkaar te maken moeten hebben?

Ja. De filosofie achter de samenwerking tussen wetenschap, onderwijs en gemeente is dat Amsterdam ongeveer de spannendste stad van Nederland is. Eén van de spannendste levende sociale laboratoria van Nederland, van de wereld misschien zelfs wel. En als je hier dan twee kennisinstellingen en een hoop studenten hebt, dan zou het toch jammer zijn als je niet met elkaar met die stad bezig bent. Want als die onderzoekers willen onderzoeken, en wij hebben ingewikkelde maatschappelijke problemen, nou, laten we het dan samen oplossen. Laat praktijkmensen, ambtenaren en bestuurders vooral zij aan zij met wetenschappers aan spannende zaken werken; met in hun kielzog studenten die lekker meedoen in het kader van hun afstuderen of hun Bachelor. Wij hebben wat aan die extra handjes

van de studenten, we verkrijgen wetenschappelijke inzichten én we zitten met onze snufferd in de actuele empirie. Dan denk ik: dat is één grote win-win. Natuurlijk moeten we samenwerken.

En wat vind je van de manier waarop de HvA met Eropaf bezig is, bijvoorbeeld met het RAAK-project?

Dat vind ik heel goed. En ik heb ook gezegd: als daar nieuwe energie uit ontstaat en er meer Eropaf-projecten gaan plaatsvinden, laten we daar dan gelijk wetenschappelijk naast gaan staan. Tegenwoordig moet alles ook *evidence based* zijn hè, dus zet er dan gelijk maar mensen naast. Laten we meekijken en meewerken. En probeer vooral wat. Eropaf betekent ook gewoon niet op alles vooruitlopen. Kijk maar en begin. *First act, then reflect*. In plaats van alles eerst allemaal uit te willen rekenen. Maar zorg wel voor die reflectie. En laat je daarbij helpen door wetenschappers. Ga niet vijf jaar lang iets proberen, en dan eens een keer een evaluatie doen die twee jaar duurt, om er dan achter te komen dat het allemaal niks was.

Het ondernemen en het reflecteren daarop zijn twee processen die tegelijkertijd moeten plaatsvinden.

Ja.

Maar je lijkt veel nadruk te leggen op die wetenschappelijke, reflecterende kant. Hoe zie je de rol van de hogeschool, van een hbo-instelling?

Nou, op het hbo hebben ze tegenwoordig ook onderzoeksprogramma's. En het is wel actieonderzoek waar ik voor pleit – 'reflectief actieonderzoek' heet dat dan zo mooi, want je zit in de actie. En de onderzoekers ook. Die interveniëren mee, of kijken hoe interventies in de praktijk werken. Misschien dat dat soort onderzoek veel beter bij het klimaat van een hogeschool past, omdat die toch een meer praktische instelling heeft dan een universiteit. Bovendien worden de toekomstige *practioners* vooral op het hbo opgeleid. Nou, haal ze dan maar alvast als studenten binnen. Die praktische houding vind ik ook bij uitstek een terrein waarop de HvA zich kan onderscheiden. En waarmee de HvA misschien zelfs wel een concurrent is van de universiteit.

En dan zie jij het als jouw taak om tegen iedereen over Eropaf te roepen: gewoon doen.

Ja. En om het goede voorbeeld te geven. Doordat ik het zelf heb gedaan, kan ik het ook met wat meer gezag overbrengen. Het is niet alleen maar een verhaal. Het kan. En door dat te laten zien, wil ik mensen inspireren. Ze ontdoen van het alibi dat het niet zou kunnen. Zodat ze vervolgens zelf kunnen beslissen. Blijf ik onderdeel van het probleem, of word ik onderdeel van de oplossing? En hopelijk denken mensen dan: we moeten maar eens onderdeel van de oplossing gaan worden. En zonet, ja, dan heb je dat alleen nog maar aan jezelf te wijten.

1. Zie voor uitleg *Systeem in Beeld* noot 3 pagina 15.
2. Zie voor uitleg *Eigen Kracht* pagina 47.

Woonconsulent



Aad Hogervorst was tot aan zijn pre-pensioen (begin 2009) woonconsulent van woningcorporatie Ymere. Deze corporatie heeft zo'n 80.000 woningen in Groot-Amsterdam, en voor elk rayon meerdere woonconsulenten. Hogervorst had geen specifieke buurt of wijk onder zijn hoede, maar coachte beginnende woonconsulenten en werkte aan verschillende projecten.

‘Problemen die niet in systemen passen’

Eén van de projecten van Hogervorst was de Eropaf-pilot met Dynamo (een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam Oost). Daarnaast werkte Ymere, samen met drie andere woningcorporaties, aan een Eropaf-pilot met de Blankenberg Stichting (een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam-Centrum en Westerpark).

Wat doet een woonconsulent?

Een woonconsulent onderhoudt contacten met de huurders over allerlei onderwerpen. Alleen het specifiek technische doen we niet. We zijn bezig met het oplossen van burenruzies en huurachterstanden, leggen de Eropaf-huisbezoeken af of overleggen met andere instanties om ontruiming te voorkomen. We zitten krakers achter de vodden en overleggen met buurtregisseurs van de politie. We voeren, met behulp van een advocaat of onze eigen jurist, gerechtelijke procedures. Als mensen vanwege sloop of nieuwbouw hun woning uit moeten, dan zijn we daar ook bij betrokken. Maar misschien wel het allerbelangrijkste waar we mee bezig zijn, is leefbaarheid.

Wat is leefbaarheid?

Dat kan van alles zijn, en dat zit vooral in projectmatige initiatieven. Bijvoorbeeld bijdragen aan de komst van een speeltuin, het organiseren van een buurtfeest, het ondersteunen van buurtconciërges en het begeleiden van huismeesters. Ons bemoeien met de schoonmaakprogramma's in de woningen. Het is een heel breed verhaal. In de regel is het zo dat een woonconsulent één bepaalde buurt onder zich heeft en in die

buurt de diepte in gaat. Daar bewoners leert kennen, overlegt met bewonerscommissies... dat soort dingen.

Je hebt samen met Dynamo de pilot Vroeg-Eropaf gedaan.

Ja. Ik heb met Dynamo in de Transvaalbuurt gewerkt. Dat is een buurt met ongeveer 1800 woningen – dus maar een klein deel van ons totaal. In Transvaal zijn we wat dingen gaan uitproberen, en hebben we een andere werkwijze ontwikkeld dan de pilot met de Blankenberg Stichting. Blankenberg werkte met selecties die door de woningcorporaties werden aangeleverd, en ging vervolgens met een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker op huisbezoek.

Bij de Transvaal-pilot deed ik de huisbezoeken samen met een schuldhulpverlener van Dynamo. We selecteerden de huurders op basis van een zogenoemde ‘technische lijst’. De financiële administratie van Ymere leverde mij steeds een lijst met namen van mensen met ruim twee maanden huurachterstand – mensen die al een brief hadden ontvangen dat de deurwaarder zou worden ingeschakeld, maar waarbij de deurwaarder zelf nog niet actief was. In die brief staat een acht-dagen-termijn om te betalen – en wij gingen schiften op mensen die op de veertiende dag nog niet

betaald hadden. Want de praktijk leert dat veel mensen op de valreep, of net daarna, betalen. Wij wilden de mensen selecteren die niet op die brief reageerden.

Want die hebben een probleem.

Nou, bedrijven doen niet anders, hè. Als die een rekening krijgen van een ander bedrijf, waarin staat dat ze binnen dertig dagen moeten betalen, dan doen ze dat echt niet op de negenen-twintigste dag. Dat doen ze *allemaal* op de dertigste. Wij zijn eerder bij bewoners over de vloer geweest die zeiden: 'Ja, ik heb het wel, maar ik ben gewoon slordig' of 'Ik heb het wel, maar betaal op het laatste moment.' Die mensen moet je dus niet selecteren voor een huisbezoek, want bij hen is geld niet het hoofdprobleem. Je moet de mensen hebben die zeggen: 'Ik kan het nu niet betalen. Ik kan nu net de NUON betalen en de huur betaal ik later.' Mensen die dan dat gat en dan dat gat dichtstoppen; de 'draaideurhuurders' met schuld.

Hoe was het om samen met een schuldhulpverlener bij deze mensen op bezoek te gaan?

Ik vond het heel leuk werk. We hebben geen enkele keer meegemaakt dat mensen zeiden: waar bemoeien jullie je mee? Ze bleken allemaal erg met het probleem te zitten. We zagen ook vaak wat opluchting, van: hè hè, eindelijk een keer een informeel gesprek. Natuurlijk kwamen we om een serieus probleem te bespreken, maar ons doel was ook om daar wat ontspanning in te brengen. Om samen met de huurder te bekijken welke oplossingen er mogelijk waren, op korte termijn. En als die er niet waren, te bepalen of er met schuldhulpverlening op de langere termijn oplossingen geboden konden worden.

Begon jij het gesprek en nam de schuldhulpverlener het dan eventueel over?

Ja. Het principe was dat we een tweetrapsgesprek hadden – zo zou je het kunnen noemen. Als we aanbelden, stelde ik me eerst voor als woonconsulent van Ymere en daarna de schuldhulpverlener ook nadrukkelijk als schuldhulpverlener. Sommige mensen hadden in eerste instantie de neiging om ons buiten de deur te woord te

staan. Dan zei ik: 'Het is in uw belang dat we toch binnen even met u praten, want het is zo'n privacygevoelig onderwerp. Maar u moet natuurlijk wel even checken met wie u te doen hebt.' En dan legitimeerde ik me. Vervolgens kwamen we dan toch binnen. We hebben één keer iemand alleen op het trapportaal kunnen spreken. Dat bleek iemand met ernstige psychische problemen. Hij vertelde dat hij een begeleider had, en daar hebben we wel wat uitgebreider contact mee gehad, waarna verdere stappen voorlopig werden uitgesteld.

Er is voor de pilot samengewerkt met de HvA, in het kader van het RAAK-project. Hoe is dat bevallen?

Ik denk dat het een goede inbreng is van de Hogeschool om zaken op een rij te willen zetten en achtergronden te onderzoeken. Dat vergt wel tijd, moet ik zeggen. Wij zijn vooral een praktisch ingestelde organisatie, die bewoners graag te woord staat en snel oplossingen voor problemen zoekt. Dat moet efficiënt, zo goedkoop mogelijk en met een zo hoog mogelijk resultaat. Maar we snappen ook wel dat je middels onderzoek op een gegeven moment een verhaal krijgt waar je ook stedelijk wat mee kunt. We hebben gezegd: jullie moeten vooral met ons meekijken. De sfeer was heel goed, en de medewerkers van de HvA zijn erg aardig. Dat zij met ons meedachten had voor ons het voordeel dat we bewuster werden van onze keuzes. Ze hebben veel werk verzet, en het is goed dat het een eindrapport oplevert.

Had de pilot ook plaatsgevonden zonder de HvA?

Ja, die pilot zouden we sowieso gaan doen, maar de HvA zat er bijna vanaf het begin bij. De besluitvorming hier is snel gegaan. Ik kreeg groen licht om met Dynamo aan de slag te gaan en mijn baas vroeg me op te schrijven hoe ik het wilde aanpakken. Dat werd een verhaal van zeven kantjes. Ik heb voorgesteld dat ik niet voor iedere kwijschelding van kosten uitgebreid zou moeten overleggen en om de kosten van Dynamo te betalen. Want zij kregen geen subsidie voor de extra bezoeken die ze in het kader van de pilot zouden afleggen. Dat ging om een paar duizend euro, en daar wilde mijn baas dan wel een begrotingje van zien. Daarna mocht ik met veel mandaat en vrijheid handelen.

Het idee is toch ook dat zo'n investering zich uiteindelijk terugbetaalt.

Ja, en dat klopt ook wel. Door een ontruiming komt er niet alleen een woning leeg en wordt er schade berokkend aan degene die op straat wordt gegooid, maar je zit ook met onbetaalde rekeningen van de huur, en deurwaarders- en ontruimingskosten. Als je een ontruiming voorkomt, voorkom je dus ook enkele duizenden euro's aan kosten. Daarnaast is er het maatschappelijke resultaat dat je voorkomt dat bewoners op straat worden gezet en via een zwerversbestaan terugkeren bij een corporatie. Dat zal dan niet Ymere zijn als wij hem ontruimd hebben, maar dan gaat hij naar woningcorporatie de Key. Maar de Key zet ook mensen op straat, die dan weer bij ons terugkeren. Dat kost de gemeenschap veel geld. Want zwervers moeten worden opgevangen in opvangcentra, waarna er voor deze mensen bemiddeld moet worden zodat ze weer een zelfstandige woning krijgen. Nou, ga zo maar door.

Je hebt het over financiële en maatschappelijke resultaten. Is een van de twee belangrijker voor je dan de ander?

Nouja, wij zijn een maatschappelijke organisatie. Ik vind dat het maatschappelijk resultaat héél zwaar moet wegen bij je inspanning. En dat je de kosten en de baten niet helemaal doorslaggevend moet laten zijn. De conclusie van de pilot is dat er minder ontruiming hebben plaatsgevonden. Dat is een maatschappelijk resultaat, maar het heeft ook opgeleverd dat we minder huurachterstanden hoefden af te boeken. Globaal berekend is dat geen ongezonde financiële zaak geweest.

En dat is dan mooi meegenomen, of...

Dat is mooi meegenomen. Verplaats je maar eens in de ellende van iemand die op straat wordt gezet. Ik ben zelf wel eens bij ontruiming geweest. Nou, dat is geen fijn werk hoor.

Hoe gaat dat in zijn werk?

Het is bij iedereen weer anders. Over het algemeen weten mensen natuurlijk wel dat ze uit hun woning gezet worden, maar hebben ze vier, vijf maanden hun kop in het zand gestoken. Zo van: nou, ik zie niets, en ze zien mij ook niet... en dan staan ze voor een

ontruiming en zie je aan de inrichting van hun huis dat ze zich daar niet op hebben voorbereid. En dan gaat zo iemand de straat op, met politie erbij, en de Reiniging. Je doet mensen wat aan.

Zo voelt dat ook?

Ja. Maar er is ook een kleine categorie mensen die probeert hun leven lang gratis te wonen. Dat zie je al aan de manier waarop ze zich voorbereiden en hun betaalgedrag – dat is slecht, of ze betalen überhaupt niet. En die lachen zich suf dat het nog twee jaar duurt voordat ze echt op straat staan.

Duurt dat zo lang? Twee jaar?

Nou, een rechter velst niet altijd een vonnis voor ontruiming. Als er minder dan drie maanden actuele huurschuld is, kan een rechter eerst een betalingsvonnis doen. Als de huurder vervolgens weer niet betaalt, kun je weer een hele nieuwe procedure starten. Wij worden natuurlijk wel scherper, maar er blijven toch mensen die bewust langdurig slecht betalen en de kneepjes van het vak kennen. Die weten wat wanneer de juridische consequenties zijn, en steeds op het randje voldoen aan het minimale. Iemand die twee jaar helemaal niet betaalt, dat komt niet meer voor – daarvoor zit onze incasso te strak in elkaar. Als je echt niets betaalt, dan is het binnen acht maanden gedaan.

Dat is nog vrij lang.

Ja. Dat komt door alle zorgvuldigheidstappen die doorlopen moeten worden. In theorie kan het in vijf maanden, maar dan moet alles meezitten. De deurwaarder is bijvoorbeeld afhankelijk van de planning van de stadsreiniging. En vaak neemt de bewoner, om wat vertraging te brengen in de hele situatie, nog wel de moeite om een betalingsregeling af te spreken met de deurwaarder. Dan ben je weer een maand verder. Maar goed, dat zijn de mensen die eigenlijk niet willen betalen. Bij Eropaf gaat het om de mensen die wel *willen* maar niet *kunnen* betalen.

En niet kunnen betalen... wat wordt dan uiteindelijk de oplossing? Want ze betalen de huur niet voor niets niet.

Dan moet ik even terug naar de pilot, waarbij we op huisbezoek

gingen bij mensen met ruim twee maanden huurachterstand. Die pilot draaide op volledige vrijwilligheid van de huurder. Als ik daar binnenkwam met een schuldhulpverlener, begon ik uit te leggen: 'U hoeft hier helemaal niet op in te gaan. U moet het willen. Als u het niet wilt, maken we rechtsomkeert.'

Wat waren dan de consequenties geweest?

Dan gaat de zaak door naar de deurwaarder. Maar als mensen weigerden, dan gingen we er echt even voor zitten. Zo van: 'U staat nu voor de keuze. Moeten we naar de deurwaarder, of wilt u met ons overleggen over een oplossing?' Nou, ik heb niemand meegemaakt die botweg zei dat we rechtsomkeert moesten maken. Er waren wel mensen die zeiden: 'Ik ben nog in staat om het zelf op te lossen, en ik wil helemaal niets.'

Welke percentages zijn dat ongeveer?

Een klein percentage. Er stonden vijfenzeventig mensen op onze lijst en we hebben ruim vijfenveertig adressen bezocht, en bij ongeveer tweederde daarvan de bewoners thuis aangetroffen. Ik heb twee gevallen meegemaakt van mensen die geen verdere hulp wilden. De eerste, een man, stond op het punt een taxibedrijf te beginnen en wilde om die reden niet in een saneringstraject terechtkomen. En de ander zei: 'Ik weet dat ik achterstand heb, maar ik beloof dat ik betaal. We hebben een auto waarmee ik mijn moeder van 91 moet rondrijden en naar de dokter moet brengen. Die auto willen we niet kwijt.' Dat zou waarschijnlijk wel gebeuren als schuldhulpverlening er aan te pas zou komen. Die mensen met die auto ken ik al langer en spreek ik bijna maandelijks. Hun problemen passen niet in een systeem met data. Ze betalen pas op het moment dat ze geld hebben. Ik heb bij Ymere ook gezegd: deze mensen zijn bijna altijd te laat, maar ze kómen betalen. Dus niet meer naar de deurwaarder met die lui. Niet voordat mij is gevraagd hoe het zit, en ik het aan deze mensen zelf heb kunnen vragen. En dan weet ik al dat ze zullen zeggen: 'Ja, we hebben weer een probleem, maar het geld komt er aan.'

Dat is dan ook een kwestie van vertrouwen?

Ja. Ik vertrouw ze voor honderd procent. Ze passen alleen niet in het systeem. En zij zijn één van, wat ik dan maar noem "Gods bijzonderen". Iedere woonconsulent moet gewoon bereid zijn een stuk of tien van dit soort klanten in zijn bestand te hebben. Mensen die net de uitzondering op de regel zijn; van wie je weet dat het goed komt. Als je die naar de deurwaarder stuurt bij twee maanden huurachterstand, zet je ze voor kosten die niet nodig zijn.

Loop je niet het risico dat mensen misbruik maken van de speling die je ze geeft?

Daar moet je wel in schiften. Dus je moet die mensen wel zelf kennen. Het kost elke maand wat tijd, maar om mensen nou onnodig voor een vonnis te zetten... Dat stel bijvoorbeeld, met die moeder van 91. Zij zijn zelf een jaar of 65 en alle twee min of meer gehandicapt. Hele simpele geesten, maar eerlijker dan de paus. En als zij zeggen: 'Aad, we komen echt op de 26e een maand huur betalen', dan hoeft ik ze op de 10e echt niet naar de deurwaarder te sturen.

Hoe lang doe je dit werk?

Ongeveer 35 jaar; sinds kort ben ik met pre-pensioen. 35 jaar is lang ja, maar het is wel 35 jaar lang leuk geweest. Ik heb bijna alle buurten in Amsterdam gehad, en er heeft een hele ontwikkeling in de taak van woonconsulent gezeten. Vroeger waren we een gecentraliseerd bedrijf en mocht je bijvoorbeeld niet eens zelf een brief schrijven, laat staan je handtekening eronder zetten. Nu moet je gewoon zelf borg staan voor de inhoud van je brieven. De verantwoordelijkheid is veel groter geworden. Het is niet makkelijker, maar wel leuker geworden. Als ik mijn werk nu vergelijk met 35 geleden, dan is dat een wereld van verschil.

Er lijkt ook een mentaliteitsverandering te hebben plaatsgevonden. Een woningcorporatie leek vroeger een grote boeman, en nu zijn het organisaties geworden die de indruk willen wekken mensen terwille te zijn.

Ja. Ik denk dat onze organisatie zich er inmiddels wel van bewust is

dat er een maatschappelijk belang is bij alles wat je doet. Niet alleen op het gebied van leefbaarheid, maar ook als het gaat om incassoprocedures. Die hele ontwikkeling heb ik meegemaakt. Vroeger, een jaar of dertig geleden, had je hele wijken waar nauwelijks achterstand was. En waar we, bij een aantal complexen, de huur nog contant ophaalden. Dan kwam je wekelijks bij mensen over de vloer. Als ze niet thuis waren, stond de achterdeur open en kon je het geld uit de keuken pakken en legde je er een kwitantie neer. Bij sommige complexen was er zelfs zo'n intensieve woonbegeleiding dat je het schoonhouden van de woningen moest controleren. Het betalen is daarna een tijdje giraal gegaan. De echte achterstanden zijn pas begonnen toen de studentachtige beginneling begon te huren, zo eind jaren zeventig. Zij waren helemaal niet gewend om dit soort huren te betalen. Terwijl de houding daarvoor vooral was: dat is wel het éérste wat je doet. De crisis van de jaren dertig heeft lang nageëbd. Uit die jaren stamt ook de uitdrukking 'Ik moet naar een kleinere woning omzien, want mijn gezin wordt te groot.' Je huur niet betalen was geen optie, want dan kwam je op straat terecht en zou je helemaal omkomen van ellende en armoede. De trouw om huur te betalen heeft tot ver na de oorlog geduurd. Toen er voor het eerst sprake was van wanbetalers wist Ymere, toen nog Woningbedrijf Amsterdam, helemaal niet hoe ze daarmee om moest gaan. Want we kwamen niet meer bij mensen over de vloer, dus gingen we maar brieven schrijven. Het inschakelen van de deurwaarder is pas daarna echt intensief begonnen.

Hoe kan het dat zo lang geduurd heeft voordat de huidige aanpak, met Eropaf, er gekomen is?

In eerste instantie haalde de deurwaarder de huur wel binnen. Degenen die voor het eerst een dagvaarding krijgen, schrikken zich rot en betalen meestal wel, als ze dat kunnen. Het aantal ontruimingingen was aanvankelijk niet zo groot, maar langzamerhand zijn er dingen veranderd. Betondorp is een mooi voorbeeld. Dat was vroeger haast een communistisch dorp. Bewoners betaalden steeds netjes hun huur en weigerden ook geen huurverhoging. Nu staat de gemiddelde Betondorper onmiddellijk op de stoep als er iets aan zijn woning mankeert. En terecht. Hij is zich veel bewuster

van zijn rechten en mag van ons eisen dat wij zijn woning op orde houden. Dat Betondorp nu een zichzelf bewust en democratisch dorp is, is natuurlijk geen karakterverandering die van vandaag op morgen heeft plaatsgevonden. Dus ja... waarom duurde het zo lang? Ik denk dat we pas een jaar of vijftien, twintig geleden dachten: wat gaat dat toch slecht, dat betalen. Wat zijn er een hoop achterstanden. Toen zijn we veel strakker gaan aanmanen. Eerder naar de deurwaarder, dus eerder dagvaardingen inzetten. Want zachte aanmaningen maken stinkende wonden, en je moet voorkomen dat achterstanden onoplosbaar worden. Dat had tot gevolg dat er steeds meer ontruimingingen kwamen. Totdat we een punt bereikten van: jongens, dit loopt de spuigaten uit. Want je krijgt je huurders via een andere weg weer terug, en we moesten er, maatschappelijk gezien, wat mee doen. Ik heb toen voor het eerst een pilot gedraaid in Amsterdam Zuidoost, een jaar of acht geleden. Ik wilde wat proberen en mijn baas gaf me toestemming om te experimenteren met huisbezoeken. We deden dat in Zuidoost, omdat we de indruk hadden dat daar relatief veel mensen woonden die hun brieven niet lasen. Surinamers kun je bijvoorbeeld veel beter persoonlijk aanspreken dan per brief benaderen. Dat is inmiddels wel wat veranderd, maar die indruk toen leek te kloppen. Veel mensen zeiden niet te weten hoe strak de betalingsregels in elkaar zitten. Als ik vertelde dat de huur vooruit betaald moet worden, werd er gereageerd met: 'Maar dat betekent toch gewoon op de laatste dag van de maand?' En dan zei ik: 'Nee, het moet op de eerste dag van de maand betaald worden. Als u het op de laatste dag doet, en u vergeet het nog een keer, dan zit u al bij de deurwaarder.' Door hierover te communiceren, gewoon te praten met de bewoners, bleek er veel opgelost te kunnen worden. Dat zijn toen wat uitprobeerseltjes geweest. Voor mij was het besluit om nu mee te doen aan Eropaf niet zo moeilijk. Want dit zijn zaken waar je tijd aan moet besteden, en daar had ik dus al positieve ervaringen mee.

Kostte het veel moeite om mensen op je werk van deze aanpak te overtuigen?

Nee. Maar dat komt ook omdat ik in de luxe situatie zit dat ik geen buurt heb en wat tijd kan inruimen voor projecten. Voor mij is ook

volkomen helder waar de keuzes die je in dit verband kunt maken, liggen. En blijkbaar ben ik in staat geweest dat zo op papier te zetten dat mijn baas concludeerde: dat gaan we doen.

Hoe is de samenwerking met Dynamo befallen? Op deze manier samenwerken met een instelling voor maatschappelijke dienstverlening was nieuw, neem ik aan.

Ja. Die samenwerking is héél goed befallen, aan beide kanten. Dynamo had er natuurlijk al wat ervaring mee. Zij krijgen soms mensen op hun spreekuur die in een crisissituatie zitten omdat hun woning over een week ontruimd wordt. Nou, ga er dan maar aanstaan, als Dynamo zijnde. Ze kunnen dan wel contact zoeken met de deurwaarder, maar die moet ook gewoon zijn opdracht uitvoeren. Ik heb nu hier aan het management voorgesteld dat als een schuldhulpverlener in zo'n situatie contact opneemt met een deurwaarder, die dat weer aan ons moet laten weten. Dan kunnen wij de opdracht aan hem eventueel wijzigen. Over het algemeen geven we uitstel van ontruiming als de lopende huur betaald wordt. Aan die voorwaarde moet voldaan worden, zodat het probleem niet groter wordt en er naar oplossingen gekeken kan worden. Dat is ook de werkwijze bij Dynamo, en ik denk dat schuldhulpverleners elders ook zo werken. We geven alleen geen uitstel van ontruiming als we met een crimineel te maken hebben, en we van de politie overtuigende signalen ontvangen van problemen met die persoon. Dat is het afgelopen jaar één keer gebeurd. Dat zijn echt uitzonderingen.

Probeer je ook de politiek te overtuigen? Hoe verhoudt de corporatie zich tot bijvoorbeeld een stedelijk beleid?

De pilot in de Transvaalbuurt is eigenlijk buiten de politiek om gegaan. Ik begrijp dat ze straks wel een rol krijgen in het stedelijke convenant rondom Eropaf. Dat lijkt me prima, want het moet gecoördineerd worden en als zij dat willen doen, hebben wij daar geen moeite mee. Uiteindelijk moet je stedelijk of stadsdeelsgewijs conclusies trekken over de voortgang en de werkwijze. Daar zal altijd ontwikkeling in blijven zitten, bijvoorbeeld onder invloed van economische omstandigheden. Als het economisch voorspoedig gaat, merk je dat mensen beter

betalen. En zodra er berichten zijn dat de minima weer moeten inleveren, zien wij de bui al hangen. Want dan kost het ze al snel moeite om hun verplichtingen na te komen.

Heb je daar ook andere gedachten over? Vind je bijvoorbeeld dat bepaalde mensen te weinig geld krijgen, of dat de huren te hoog zijn? Want je grijpt in en probeert te helpen, maar aan slecht of niet betalen liggen natuurlijk andere problemen ten grondslag.

Ja, en dat kunnen allerlei problemen zijn. Problemen van psychische of sociale aard, of een combinatie van die twee. Het kan ook simpelweg een tekort aan geld zijn. Of dat mensen de verkeerde keuzes maken met het weinige geld dat ze hebben. Ik probeer me altijd maar in hen te verplaatsen door me af te vragen hoe ik het zelf zou doen in zo'n situatie, wat mijn overwegingen zouden zijn. Je ziet om je heen dat mensen met mobiele telefoons rondlopen. Mooie spullen in huis hebben. Een grote kleurentelevisie, een goede ijskast, noem maar op. En als je dan al je hele leven op een minimum zit, kan ik me voorstellen dat je ook wel eens van die luxe dingen wilt hebben. Dat je ook eens een nieuw bankstel wilt kopen, met koop op afbetaling. Daar heb je eigenlijk geen geld voor, maar het moet er toch maar een keer komen. Want dat geeft dan toch het gevoel dat je leeft. En iemand die wat bewuster met z'n geld omgaat, weet dat als je op afbetaling koopt, je 19% rente betaald. Maar dat weten deze mensen vaak niet. Die denken: ik heb dat bankstel, en ik ga een beetje genieten van mijn leven. Ze realiseren zich niet dat het betalen van de huur of de energierekening vervolgens een probleem kan worden.

Dat is ook het lullige, dat dat soort aanbiedingen heel verleidelijk zijn voor mensen die er eigenlijk juist geen gebruik van moeten maken.

Ja. En dat vind ik heel triest. Die mensen hebben ook nooit meer het uitzicht dat ze het een beetje goed zullen hebben. En als er dan ook nog wat kinderen rondlopen... die willen natuurlijk ook gewoon op een sport, en een keertje leuke dingen doen. Ik kan me voorstellen dat je dat, als je van een uitkering moet leven, ook wel eens wilt. En vervolgens in de problemen terechtkomt.

Nou goed. Schuldhulp is wel in staat om daar, bijvoorbeeld met inkomensbeheer, wat orde in te brengen. En dat is soms ook nodig, om een ontruiming te voorkomen. Want je moet toch echt betalen om te kunnen wonen.

Dan het element van de dure woningen. Op zich zijn de huren van de woningen in Amsterdam wel hoog, maar over het algemeen zijn het subsidiabele woningen. Je kunt er, afhankelijk van de hoogte van je inkomen, huursubsidie voor krijgen. Soms kom je er achter dat mensen helemaal de weg niet hebben gevonden om dat aan te vragen. Of je treft een buitenlands gezin met een gepensioneerde vader, die niet weet dat hij aanvullende bijstand kan krijgen op z'n AOW. Nou, dan is het natuurlijk helemaal alsof je door God gezonden bent. Want dan kun je concreet wijzen op mogelijkheden om het inkomen aan te vullen. Er is zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag. Dat zijn ook de eerste dingen waar schuldhulp naar kijkt.

En dan mensen met andere problemen. Soms worden mensen met psychische problemen begeleid door een instelling, maar willen een beetje onder die zorg uit. Ze willen graag zelfstandig zijn. En dat snap ik allemaal wel, maar vaak loopt het dan toch mis. Dan leiden wij ze weer terug naar die begeleidende instelling, die dan weer intensiever met zo'n persoon aan de slag gaat en zorgt dat de huur betaald wordt. Er zijn mensen met sociale problemen. Sommige mensen leven zo geïsoleerd, zó alleen, dat... Nouja, als je zelf zo alleen zou zijn, dan zou je het ook niet meer zien zitten. Die eenzaamheid kan allerlei oorzaken hebben. Mensen raken ook geïsoleerd als ze weinig inkomen hebben. Ze kunnen vrijwel niks doen buiten de deur, of schamen zich voor hun situatie. Je loopt ook aan tegen mensen die een beginnende dementie hebben. Die zaten niet bij die lijst voor de pilot, maar ik ben vaak bij mensen geweest bij wie je zag dat ze de structuur in hun leven aan het kwijtraken waren. Dat zie je bijvoorbeeld aan de tuin die niet meer verzorgd wordt, of ze hebben hun leven lang goed betaald, en ineens komt daar wanorde in. Wat ik trouwens heel goed vond van Dynamo was dat ze zeiden: we willen juist ook naar mensen toe die overlast bezorgen. Want misschien is die overlast alleen maar een *gevolg* van de financiële ellende die ze hebben. Dat vond ik een heel goed idee – mits het natuurlijk niet

zou gaan om criminelen die vuurwapengevaarlijk zijn, of mensen over wie we door de politie gewaarschuwd zijn. Maar bij de 'gewone' overlastbezorgers zouden we misschien kunnen achterhalen wat de oorzaak is. Dynamo hoopte dat ze daar met maatschappelijke dienstverlening wat aan konden doen.

En dat bleek het geval?

Om daar echt iets over te kunnen zeggen, moeten we met grotere aantallen werken. Maar je komt het zeker tegen. Soms is het zo dat als je overlast een keer bespreekt, het ophoudt. Omdat mensen zich dan bewust worden van hé, ja, verrek, ik heb een harde vloer, dus moet ik mijn naaldhakken uitdoen als ik mijn woning binnenstap. Als de buurvrouw of buurman niet de moeite heeft genomen dat een keer te zeggen, ja, dan kan het zijn dat je het niet doorhebt.

Is dat ook niet eigen aan de Eropaf-methodiek, dat oplossingen vaak simpeler zijn dan in eerste instantie wordt gedacht?

Ja, en gewoon praten met mensen. Dat is zo'n belangrijk middel om dingen op te lossen. Kijk maar eens bij jezelf thuis. Als jij een probleem hebt en je gaat erover praten, dan is het probleem soms gewoon het probleem al niet meer. Of je zegt: laten we daar dan afspraken over maken. Mijn ervaring is dat als je die moeite neemt, de oplossing vaak al zo dichtbij ligt. Of het wordt duidelijk dat je bijvoorbeeld te maken hebt met iemand die in de war is. Nou, dan moet je daar geen deurwaarder op afsturen, maar Zorg en Overlast – de tak van het meldpunt die dan een sociaal verpleegkundige een keer een bezoek laat brengen.

Als je nu terugkijkt, wat is dan het meest bijzondere dat je hebt meegemaakt als consulent?

Ik word ontzettend gestimuleerd door dat contact met huurders. Dat is zo leuk, en zo afwisselend en zo uitdagend... Dat motiveert me enorm en ik zie steeds weer dat je door een relatief kleine actie ellende kan voorkomen of omstandigheden kunt verbeteren. Ik ben ingewerkt door de generatie die nu vijftig jaar met pensioen is. Die vertelden me: de huurders komen hier en ze belazeren de kluit. Ze houden een verhaal en dat moet je niet

geloven. Van die houding heb ik bewust afscheid genomen. Laat eerst maar eens blijken dat ze je belazeren. Je moet mensen altijd het voordeel van de twijfel geven. En soms vertellen mensen wel een ander verhaal, maar dat komt omdat ze zich schamen. Omdat ze zich onmachtig voelen. Daar moet je proberen doorheen te prikken. En als je dan ook nog emotie laat zien en zegt: 'ja, dit is gewoon heel lastig voor u, om er weer wat lucht in te krijgen', dan opent dat enorme deuren. En je moet het niet invullen, maar het probleem terugspelen. Want vaak weten ze zelf wel de richting van de oplossing. En neem niet het initiatief te veel over, maar biedt alleen wat je realistischerwijs kunt bieden. Dan kom je vaak een heel eind. Ook met burenruzies. Praat met de andere partij, en luister goed naar elkaar. Wat dat betreft heb ik trouwens nog een grappig voorbeeld van een overlasttoestand. Ik kreeg een keer iemand aan de lijn, wiens buurman de radio de hele dag veel te hard zette. Hij moest geloof ik thuiswerk doen, en vond het ook nog lelijke muziek. Ik vroeg: heeft u er zelf al een keer over gepraat? Nee, dat had ie nog niet. Ik zeg: dat had u eigenlijk wel moeten doen hè. Als u zelf de moeite niet neemt om naar de burens toe te gaan, en ik kom daar als Ymere, dan is het meteen: ojee, die heeft lopen klikken. Maar goed. Ik vond het iemand van wie ik dacht: misschien is het beter dat ik zelf even relativerend naar de burens toe stap. Dus ik daarheen, en toen bleek dat de hond van die burens steeds aan het blaffen was, omdat ie overdag alleen thuis was. Daarom zetten zij de radio zo hard. Het was dus een hele keten van reacties op elkaar. Eigenlijk moest het alleen zijn van die hond doorbroken worden. En toen was het hele zaakje opgelost. Vaak is het gewoon de moeite nemen erin te duiken.

Het lijkt me af en toe best lastig, omdat mensen ook kunnen reageren met: waar bemoei je je mee? Volgens mij is het continu zoeken naar een zeker evenwicht tussen hulp aanbieden en het mensen zelf laten oplossen.

Ja, daar moet je steeds naar zoeken. En als ze tegen mij zeggen: 'Waar bemoei je je mee?' dan zeg ik: 'Ik kan me helemaal voorstellen dat u zo reageert. In uw situatie zou ik dat misschien ook zeggen. Want het is niet leuk dat iemand komt meekijken. Maar ik kom hier wel met een eerlijke bedoeling, en als u denkt:

dit gaat me te ver, dan mag u die grens ook aangeven.' Je moet je ook weer niet te makkelijk laten wegsturen. Ik heb weinig meegemaakt dat mensen zeiden: 'Joh, zeik op, bemoei je er niet mee.' Misschien heb ik wel mee dat ik een betrekkelijk rustige uitstraling heb, ik weet het niet. Ik laat me niet zo gauw wegsturen. Het is misschien ook de goede toon aanslaan als mensen de deur open doen.

Het is vast ook werk dat niet voor iedereen geschikt is.

Je moet het wel graag willen doen en echt leuk vinden. Niet verzuren. Dat heb ik wel zien gebeuren met de generatie voor mij. Dat was bij voorbaat al een gevecht. Als je erin gaat met met 'ik vertrouw u niet' en dat uitstraalt, dan krijg je ook geen vertrouwen. Hè, de huurder is je vijand niet. De huurder is iemand met wie een overeenkomst is opgesteld waar afspraken instaan, en daar kan je gewoon over praten.

Wat heeft de pilot opgeleverd?

De pilot was, voor een buurt met 1800 woningen, geslaagd. Maar we denken wel dat het moment van de incasso, dus net voor de deurwaarder, een te intensief en te weinig efficiënt moment is. Want dan bezoek je te veel mensen die, vanwege die vrijblijvendheid, kiezen voor de verkeerde oplossing. En uiteindelijk, als je ze loslaat, toch bij de deurwaarder terecht komen. Ons voorstel is nu om voor de huisbezoeken in het traject met de deurwaarder te gaan zitten, na de dagvaarding. We willen ons dan richten op ongeveer het kwart van de mensen dat dan nog niet betaald heeft of geen contact heeft gezocht met de deurwaarder. Daardoor heb je in ieder geval een scheiding tussen de mensen die een beetje op de grens aan het spelen zijn en de echte gevallen. Bovendien heeft de deurwaarder op dat moment de actuele gegevens van het gezin, waardoor je veel meer informatie hebt om gericht te gaan bezoeken. Als je weet dat iemand boven de 85 is, moet je er rekening mee houden dat er bijvoorbeeld maatschappelijke dienstverlening in moet. Of je ziet dat er een alleenstaande ouder met vier kleine kinderen bij zit, waardoor je weet dat je daar stevig in moet omdat je je het niet kunt permitteren om zo'n gezin op straat te zetten. Als mensen niet thuis zijn, probeer je het vaker of

op andere tijdstippen. En als je ze spreekt, kun je duidelijk aangeven dat er een zitting wordt voorbereid bij de rechter en de vraag stellen of het verstandig is om dat af te wachten – en of het niet veel verstandiger is om radicaal met schuldhulp naar een structurele oplossing te zoeken. Omdat het in deze fase om minder mensen gaat, is dit gemakkelijker te behappen. Voor Dynamo, maar ook voor ons. We willen deze aanpak straks Ymere-breed gaan inzetten. Als we, zoals nu gebeurd is, maandelijks tien tot twaalf van de 1800 adressen blijven bezoeken, reken dan maar uit wat het voor 80.000 is. Dan mag je wel een blik aan medewerkers opentrekken. Het is veel verstandiger om ons intensief bezig te houden met de mensen die ook écht hulp nodig hebben, zodat ze niet op straat of nog dieper in de schulden terechtkomen. Dat is gelukkig maar een klein percentage, maar die moet je wel de aandacht kunnen geven die ze verdienen.

Regiomanager Eigen Kracht



Lineke Joanknecht was eerder als orthopedagoog werkzaam in de Jeugdzorg, en is nu een van de twee regiomanagers van de Amsterdamse afdeling van Eigen Kracht. Ze behandelt de aanvragen voor Eigen Kracht-conferenties (EKC's), coacht coördinatoren en hulpverleners en werkt mee aan een aantal met Eigen Kracht samenhangende projecten.

‘Een andere manier van durven’

Bij een EKC wordt het sociale netwerk rondom een persoon samengebracht, die tijdens een conferentie samen met de hoofdpersoon een plan bedenken waarmee het leven van die persoon verbeterd kan worden. De regie van dit plan ligt bij de mensen zelf en de uitvoering ligt deels bij de hulpverlening en deels bij het eigen netwerk. De EKC wordt tot stand gebracht met behulp van een onafhankelijke coördinator. Het initiatief voor een EKC wordt over het algemeen genomen door een bij de hoofdpersoon betrokken hulpverlener. De inzet van een EKC is een in Nederland redelijk nieuw fenomeen, dat de hulpverlener gedeeltelijk uit zijn traditionele rol haalt en om een andere insteek bij het hulpverleners vraagt. In het RAAK-project *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* van De Karthuizer heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de mogelijkheden van EKC's bij dreigende huisuitzettingen.

Hoe ben je bij Eigen Kracht terechtgekomen?

Toen ik nog in de Jeugdzorg werkzaam was, met kinderen die langdurig in de pleegzorg verbleven, zijn wij erg bezig geweest met het zoeken naar mogelijkheden om familie bij deze kinderen te betrekken. Want naast hun ouders, die niet de zorg voor hun kinderen konden of wilden nemen, is er vaak natuurlijk nog de verdere familie. Maar we merkten dat dat ingewikkeld was bij deze groep, vooral omdat een van de ouders dat vaak niet wilde. We zijn op zoek gegaan naar manieren om daar anders mee om te gaan. Want de verdere familie van deze kinderen zijn ook mensen die ze nodig hebben, bij wie ze horen. Dat blijkt ook uit het feit dat veel kinderen, als ze eenmaal volwassen zijn, alsnog op zoek gaan naar die familie. We hebben een aantal congressen in het buitenland bezocht en ontdekten een model over *family conferencing*. Deze benadering komt uit Nieuw Zeeland en wordt

daar al sinds de jaren tachtig in de hulpverlening gebruikt – en geruime tijd in onder meer Engeland, Canada en de Verenigde Staten. Het is een besluitvormingsmodel dat de essentie raakt van menselijke keuzes maken en stelling nemen, en dat geleid wordt door een coördinator. We dachten: dit is een aanpak die zou kunnen passen. En niet alleen voor de pleegzorg, maar ook als een soort basaal uitgangspunt voor de hulpverlening.

Hoe hebben jullie het naar Nederland gehaald?

In Nederland zijn we vervolgens, zo'n beetje tussen 1998 en 2000, op zoek gegaan naar draagvlak voor dit idee van conferenties – die we Eigen Kracht-conferenties genoemd hebben. We hebben een denktank geformeerd van wetenschappers, beleidsmakers en hulpverleners, erover gepubliceerd, gekeken of het bij de Nederlandse wetgeving past en partners gezocht. In 2000 zijn we

begonnen met het trainen van mensen om coördinator bij zo'n conferentie te worden. Het is belangrijk dat dat mensen zijn die onafhankelijk zijn. Als ze verbonden zouden zijn aan een besluitvormende organisatie, zouden ze argwaan kunnen opwekken bij de persoon voor wie de conferentie georganiseerd wordt en zijn of haar sociale netwerk. En onze ervaring was ook dat je mensen hiervoor kunt trainen die geen achtergrond in de hulpverlening hebben. Daarna zijn we, met name in de gezinsvoogdij, begonnen met projecten in Noord-Holland, Groningen en Gelderland.

Hoe verliepen die eerste projecten?

De professionals – in verschillende uitvoerders en organisaties – konden zich allemaal vinden in onze benadering en waren bereid om er aan mee te werken. Het idee sluit ook erg aan bij de beweging van *empowerment* en vraagsturing, die toen net opkwam. Maar we merkten ook hoe moeilijk het was om aanmeldingen van professionals voor EKC's te krijgen. Ze zeiden allemaal: 'Ik vind het een goed model en ik geloof er echt in, maar *niet* voor mijn cliënt. Want bij deze is er te veel aan de hand', of 'deze heeft geen netwerk', of: 'hier weet ik nog te weinig van.' Het werd duidelijk dat de implementatie van het idee – en dat hebben we daarna ook bij andere projecten gezien – tijd nodig heeft. Het vraagt een andere manier van durven, van verschillende partijen. Uiteindelijk zijn we met Bureau Jeugdzorg in Amsterdam, waarmee we het project startten, een zeswekelijks overleg begonnen en bleek dat werkbegeleiders wel *bij elkaar* zaken konden aanwijzen die voor een EKC in aanmerking kwamen. Ze motiveerden elkaar en zo kwamen de eerste conferenties, in 2001, op gang.

In eerste instantie kregen we eigenlijk alleen maar de eindstationzaken – zaken waarvan hulpverleners zelf ook niet meer zo goed wisten wat ze ermee moesten. En hier bleken de EKC's bij te werken: er werden plannen gemaakt. Plannen waarover hulpverleners en gezinsvoogden enthousiast waren. En ze waren vooral enthousiast over het feit dat er zoveel mensen bleken te zijn die niet alleen naar zo'n EKC wilden toekomen, maar ook wat wilden doen.

Je vertelde dat jullie bij het idee van EKC's terecht zijn gekomen doordat ouders vaak moeite hebben met het betrekken van verdere familie bij hun kind, die in de pleegzorg verblijft. Waarom hebben ze daar moeite mee?

Vaak mogen de ooms en tantes en de opa's en de oma's niet weten wat er aan de hand is. Soms weten zij niet eens dat ze een neefje of nichtje of kleinkind hebben. De ouders verkeren vaak in heftige problemen – zijn soms zwervend, aan de alcohol of de drugs of zitten in de prostitutie. En hebben steeds het idee: 'Ik los het zelf wel op, en dan wil ik wel weer contact met mijn familie. Als het goed met me gaat. Maar nu wil ik ze niet onder ogen komen, want ik ben ze al zo veel tot last geweest.' Of: 'Toen hielpen ze me ook niet, dus waarom zouden ze dat nu wel doen?' Maar ja... dat is gewoon een moeilijke weg. In je eentje.

Maar vervolgens staan veel hulpverleners, in ieder geval aanvankelijk, afwerend tegenover een EKC. Hoe verklaar je dat?

Nou, een hulpverlener wil heel graag hulp verlenen. Daar is ie natuurlijk ook voor opgeleid, en mensen geven vaak ook aan hem nodig te hebben. Hij werkt met het vertrouwen en is vaak de enige die kan zeggen: volgens mij zou het betrekken van je familie kunnen helpen. De laatste tien jaar zullen ze dat ook zeker gedaan hebben. In de opleidingen is daar al lang aandacht voor, en iedereen weet ook dat contact met je familie belangrijk is. Maar wat gebeurt er? Mensen komen niet zomaar bij een hulpverlener terecht, en soms niet eens vrijwillig. Als ze daar dan eenmaal zijn, probeert de hulpverlener in relatie met zijn cliënt te komen. Als dat lukt, zit daar de energie. En als de cliënt dan afwerend reageert op het voorstel om familie te betrekken, dan verspeelt een hulpverlener zijn relatie niet. Die gaat eerst helpen, en probeert contact tussen de cliënt en diens familie later aan de orde te laten komen. Dat lukt soms, maar vaak ook niet. Terwijl de andere beweging is dat je er als hulpverlener maar tijdelijk bent, en dat wat je kunt bieden, beperkt is. Maar ieder mens heeft mensen om zich heen nodig. Niemand kan uiteindelijk in zijn eentje z'n leven leiden. Iedereen heeft een netwerk, een omgeving, een paar mensen of in ieder geval één ander mens nodig – die zich om je bekommert, je op weg helpt als dat nodig is.

Ik merk steeds meer dat de meeste mensen zo iemand ook wel hebben. Iemand van wie ze geld lenen. Iemand die in nood toch even op hun kind komt passen. Iemand bij wie ze, als het echt niet gaat, een nachtje kunnen slapen, of waar ze mogen uithuilen. Alleen wordt dat niet zo gemakkelijk gezegd, en weten hulpverleners vaak niet dat een cliënt zulke contacten heeft. En vraagt het een ingewikkelde beweging van een hulpverlener om dat in te zetten.

En daar kan de coördinator helpen.

Ja. We zeggen ook steeds vaker: het is niet óf óf. Het kan helpen als een onafhankelijk persoon iets doet *naast* de hulpverlener, als die er al inzit. Laat de hulpverlener dat contact vooral houden en de hulp bieden die gewenst en nodig is. Dan kan hij daarnaast zijn cliënt aanmoedigen om met een coördinator te gaan praten. Zo van: kijk of je durft om wat meer mensen bij je leven te betrekken. Ga eens praten met iemand die je daarbij kan helpen en daar goed in is. Dat betekent niet dat het per se tot een conferentie hoeft te komen. Jij hebt de regie. Maar probeer het. En ondertussen ga ik door met wat ik toch al doe; ik help je met wat jij nodig vindt. Als het niet doorgaat, weet ik dat er veel meer voor jou nodig is – want als je niemand om je heen hebt, moeten er mensen gevonden worden en moeten we het op een andere manier doen. Maar als het wel lukt, dan heb je wat meer steun en is de kans dat je het wat makkelijker krijgt ook groter. Doordat de hulpverlener deze mogelijkheid aandraagt, werkt hij ook op een andere manier dan normaal het geval is. Het belangrijkste stuk van de conferentie is de voorbereiding. Dan bekijkt een coördinator samen met de cliënt, de ‘hoofdpersoon’, wat er aan de hand is en op welke terreinen er iets zou moeten gebeuren. De coördinator zoekt ook uit wie er zouden kunnen komen, door vragen te stellen als: wie horen er bij jou? Wie vertrouw je? Van wie van leen je geld? Wie kwam er vroeger op jouw verjaardag? Met wie heb je het langste contact gehad? En wat zou er gebeuren als we haar vertellen wat er speelt en we vragen of ze meedenkt?

De omgeving weet vaak niet wat er speelt?

Nee. Vaak is het zo dat als er problemen zijn, mensen hun

omgeving kwijtraken. Op het moment dat mensen één probleem hebben, in hun relatie, met hun kinderen of met hun huisvesting, is dat meestal nog wel overkomelijk. Maar als je bijvoorbeeld je werk kwijt raakt, komt het probleem van de financiën er al snel bij. Dan heb je twee problemen en wordt het al een stuk moeilijker. Als je niet snel genoeg werk vindt, kan dat invloed hebben op je sociale contacten. Want je hebt geld nodig om een cadeautje voor een verjaardag te kopen, of om mensen bij je uit te nodigen, of een biertje te kunnen nemen in een café. Je hebt minder te besteden aan je kinderen, waardoor het vaak ook je relatie onder druk zet. En dan gaat de spiraal snel naar beneden. Mensen schamen zich ook voor hun situatie. Ze zijn bang voor de oordelen van anderen; te horen krijgen dat het je eigen schuld is. Er wordt geld geleend van iemand en het lukt niet om dat terug te betalen, waarmee dat contact stuk gaat. Of er spelen al langer problemen met familie of vrienden, die groter worden doordat er ook andere dingen aan de hand zijn. Mensen trekken zich daardoor vaak terug. Maar soms worden mensen ook uit het systeem gezet. ‘Jij houdt je nooit aan je afspraken, dus ik hoef je ook niet meer. Zoek het zelf uit. Nee, ik leen je geen geld meer’, wordt er dan gezegd. Of: ‘Ik heb al zo veel gedaan voor jou, ik wil het niet meer. Je hoeft niet meer te komen.’ Het isolement ontstaat op die manier van twee kanten. Als je het goed doet, in deze samenleving, kun je daarmee voor de dag komen. Maar als dat niet het geval is, wordt de stap om een beroep te doen op je omgeving steeds moeilijker.

De coördinator zorgt ervoor dat de drempels lager worden.

Ja. We activeren mensen. We vragen of de cliënt zelf bepaalde mensen wil bellen om ze uit te nodigen voor de conferentie of dat hij wil dat de coördinator dat doet. In het laatste geval wordt er besproken wat er gezegd mag worden. Als de coördinator contact opneemt met bepaalde mensen, zegt hij bijvoorbeeld: ‘Je hebt al lang niets meer gehoord van je vriend X, heb ik begrepen, maar hij heeft jou genoemd als één van de mensen die mee zou kunnen denken over de verbetering van zijn situatie. Want het gaat niet zo goed met hem. Wist je dat?’ En dan schrikken mensen. Ze zeggen: ‘Goh, ja, we hebben wel ruzie gehad en ik wist wel dat het niet goed ging, maar dat het zo slecht gaat, nee, dat realiseerde ik me

niet.’ De meeste mensen zeggen dan: ‘Ja, natuurlijk wil ik meedenken.’ Soms willen ze het niet, maar dan helpt het vaak te vragen of ze het in ieder geval willen overwegen als er meer mensen meehelpten. Als er kinderen in het spel zijn, doen mensen sowieso snel mee. Want ze kunnen wel vinden dat hun vader of moeder dingen niet goed doen, maar ze willen niet dat de kinderen daar het slachtoffer van worden. Er wordt ook expliciet gevraagd of mensen willen *meedenken*. Niet of ze van alles willen *doen*. Vrijwel altijd nemen mensen vervolgens contact op met de hoofdpersoon, zo van: ‘Ik wist niet dat het zo slecht met je ging. Hoe komt dat nou?’ Dan begint er al iets te bewegen. De eerste persoon met wie contact op wordt genomen, geeft ook vaak aan wie er nog meer betrokken zou kunnen worden. De coördinator maakt aan iedereen duidelijk dat als ze naar de conferentie komen, dat is om oplossingen te vinden, het toekomstgericht is. Het is niet de bedoeling dat er stilgestaan wordt bij wat er mis is gegaan. Aan iedereen wordt gevraagd welke informatie ze nodig hebben om samen tot een plan te komen. Als de hoofdpersoon bijvoorbeeld ziek is, kan iemand willen weten wat de prognose is en welke behandelingen mogelijk zijn. Soms zeggen mensen: het probleem is niet die opvoeding, maar de schulden. Of het probleem is de relatie, of alcohol, of mishandeling. Dus daar moet het over gaan. Als daar informatie over moet komen, vraagt de coördinator aan de hoofdpersoon of het goed is als hij die gaat organiseren. Soms vinden ze dat niet goed, en wordt er naar manieren gezocht om er toch informatie over te verkrijgen, zonder dat dat pontificaal op de conferentie aan de orde komt. Kort voor de conferentie vraagt de coördinator aan iedereen en met name aan de hoofdpersoon: denk je dat het gaat lukken met de mensen die nu verzameld zijn? Voelt het veilig en durf je te zeggen wat je wilt zeggen? Als iemand zegt: ‘Nee, dat durf ik eigenlijk niet, want...,’ dan is de vraag: wat moet er gebeuren om te zorgen dat het wel veilig wordt? En dan zijn er twee bewegingen: welke steun is er voor jou nodig om het wel te kunnen? Of: wat moet er als steun aan de andere kant komen, om te zorgen dat er een soort beveiliging zit op die agressie of het overwicht waar je bang voor bent? Als iedereen zegt: met deze groep gaat het lukken – al blijft het altijd spannend – dan gaat de conferentie door. Er wordt een

tijdstip, datum en locatie gekozen. De locatie is altijd een neutrale plek, bijvoorbeeld een school, een buurthuis, sportcentrum of een kerk. De hoofdpersoon of zijn of haar kinderen wordt gevraagd om zelf een uitnodiging te maken. Als dat niet kan, dan doet de coördinator het. Maar in principe is de vraag altijd: wat kun je zelf, of mensen in je omgeving? – om die activering zo groot mogelijk te maken. Mensen moeten het zelf zo veel mogelijk vormgeven. Je zou kunnen zeggen dat de coördinator een assistent is van de hoofdpersoon; hij brengt het proces zo veel mogelijk op gang. Gemiddeld duurt de voorbereiding een week of zes. In crisis-situaties gaat het meestal sneller, omdat mensen dan bereid zijn om snel bij elkaar te komen.

Hoe ziet de conferentie zelf eruit?

Als mensen dat willen, kunnen ze bijvoorbeeld eerst samen eten of bidden, net wat ze gewend zijn. Het eerste deel duurt ongeveer een uur en is het informatieve deel waarin aan de orde komt wat er speelt. Dat wordt vaak verteld door de hoofdpersoon. Daarna geven de professionals de informatie waar ze om gevraagd is. Dat gebeurt zo concreet mogelijk. Er wordt verteld wat er al aan hulp is ingezet en hoe dat heeft uitgepakt, wat de zorgen én de mogelijkheden zijn. Bij dat laatste worden dan bijvoorbeeld ook de verwachte uitkomsten en eventuele kosten en wachttijden genoemd – het is een soort productinformatie. Hulpverleners zijn niet zo gewend dat op die manier te doen, maar het is wel belangrijk voor het plan dat vervolgens gemaakt moet worden. Dat gebeurt in het tweede, besloten deel. De professionals en de coördinator zijn daar niet bij aanwezig; de betrokkenen doen dat zelfstandig. Ze nemen daar de tijd voor die nodig is; gemiddeld duurt het tussen de twee en vijf uur. Er wordt besproken wat er moet gebeuren, wat ze daarvan zelf op zich kunnen nemen en wat er aan professionals wordt gevraagd. In het derde deel komt iedereen weer bij elkaar en wordt het plan gepresenteerd. Er wordt bepaald welke professional waarmee aan de slag gaat en de coördinator helpt om het plan concreet te krijgen en werkt het uit. Als er alleen intenties zijn, vraagt hij door: wie gaat dat doen? Wat spreek je dan af? Dus opa gaat mee naar voetbal – op welke dagen is dat? Het uiteindelijke plan moet zo min mogelijk ruimte voor

onduidelijkheid geven. Er worden ook afspraken gemaakt over wie er bij de evaluatie zullen zijn en wie in de 'eigen' kring en bij de professionals aangesproken kan worden als dingen niet goed lopen – de 'interne *casemanagers*', zou je bijna kunnen zeggen.

Hoe komen jullie aan de coördinatoren?

We hebben ze in eerste instantie gevonden bij de mensen die we zelf kenden, en daarna is het vooral via via gegaan; hulpverleners die geschikte mensen kennen of mensen die mee hebben gedaan aan een conferentie en daar enthousiast over geworden zijn. We hebben inmiddels een aardige pool van coördinatoren met verschillende culturele achtergronden en uit verschillende sociale lagen. Elke familie of persoon kan aangeven welke coördinator het beste bij hen past. Over het algemeen zijn het mensen met de nodige levenservaring, die goed kunnen organiseren en flexibel zijn – in hun denken, maar ook in hun tijd. Het kost ze over een periode van zes weken ongeveer 35 uur, inclusief de conferentie en het uitschrijven van het plan. Ze worden door ons getraind en doen hun werk in freelance-verband.

De conferenties zijn vaak heel effectief. Wat zegt dat over de hulpverlening en de opleidingen voor hulpverleners?

Hulpverleners zijn soms bang dat dit hun werk overbodig maakt. Dat is zeker niet zo en dat wijzen de conferenties ook uit. Je kunt zeggen dat het maken van draagvlak in de eigen kring een verantwoordelijkheid is van de samenleving. Als mensen problemen hebben, bieden we hulpverlening aan. Je kunt ook stellen dat als mensen problemen hebben, dat betekent dat het hen moeite kost hun burgerschap vorm te geven. Want dat doe je meestal door het nemen van beslissingen. Daarover praat je met mensen in je omgeving, of je consulteert eventueel een professional, en je besluit of je iets doet met de adviezen die gegeven worden. Als mensen in contact komen met de hulpverlening, is dat vaak omdat die eigen kring niet meer beschikbaar is. Maar als je als samenleving mensen wilt helpen in het nemen van hun eigen beslissingen, biedt juist het model van Eigen Kracht de mogelijkheid om die kring weer te betrekken. Want je kunt er een plan mee maken en een boodschappenlijstje

voor de hulpverleners. De mensen in het netwerk kunnen zeggen: we denken dat deze en deze hulp gaat werken – dit voor het ene deel en dat voor het andere deel van het systeem. Dat bij elkaar biedt de beste oplossing. Wij bieden zelf een aantal praktische zaken aan en jullie, hulpverleners, zorgen ervoor dat wat we aan jullie vragen, ook gebeurt. En hou contact met ons. Daarmee maak je vraagsturing ook zo effectief mogelijk. De vraagsturing is de sturing van de hoofdpersoon, mét de mensen die hem daarbij steunen. Voor professionals is het ingewikkelde van Eigen Kracht dat ze het eigenlijk allemaal een goede methode vinden. Je bent er niet tegen. Maar op het moment dat je er in je vak mee te maken hebt... Je hebt al een opdracht. Iemand is bij je geweest en je hebt ook een idee wat je zou kunnen doen. Het betrekken van het netwerk vereist een denkslag. Uit onderzoek blijkt dat hulpverleners er wel achter staan, maar het nog niet in hun systeem zit. En soms is het ook zo dat hulpverleners eerst zelf dingen willen doen en als dat niet lukt, alsnog Eigen Kracht willen inzetten. Ik heb het idee dat in de opleidingen voor hulpverleners maar beperkte aandacht is voor het betrekken van netwerken rondom cliënten. Ik merk ook bij de conferenties dat de professionals niet gewend zijn om te communiceren met het gezonde deel van het systeem. Ze zijn opgeleid om met het gekwetste deel het gesprek aan te gaan – dus met degene die het niet kan, degene die bij hen is gekomen. Niet met de mensen die goed kunnen denken, in gelijkwaardigheid informatie willen of een gesprek willen aangaan – of zich afvragen waarom er bepaalde zorgen zijn, er zo tegenaan gekeken wordt en niet anders. Hulpverleners kunnen zich daar onzeker in voelen, en ze zijn al helemaal niet gewend om informatie te geven aan een groep van gemiddeld vijftien mensen, zoals bij het eerste deel van conferenties gebeurt. Want je hebt dus zelf een idee van wat er zou moeten gebeuren; dat is ook je vak. En die kennis moet je wel brengen, maar vervolgens overlaten aan anderen. Dat blijkt heel ingewikkeld voor hulpverleners. Als je hulpverleners met verschillende expertises bij elkaar zet, dan vindt ook iedereen zijn eigen insteek het beste. En met zo'n conferentie is het eigenlijk zo dat je de kennis van professionals niet in een multi- of interdisciplinair overleg brengt, maar dat ze hun kennis inbrengen

in de kring van mensen die bij de hoofdpersoon betrokken zijn. En zij beslissen wat ze met die informatie doen. Samen met de hulp die de hulpverleners bieden, ontstaat zo een complementair geheel.

Wat vind je ervan dat de HvA zich middels de RAAK-aanvraag ook met Eigen Kracht heeft beziggehouden?

Met name bij het deel van de rol van de hulpverlener vind ik dat buitengewoon aanvullend. Daar zitten ook de mogelijkheden. Hulpverleners moeten meer thuis raken in wat Eigen Kracht kan bieden én wat het betekent voor hun eigen functie. Ze zijn soms ook geschokt over de gang van zaken op zo'n conferentie omdat er flink wat emoties over tafel kunnen gaan. En vervolgens moet je het aandurven om mensen zelf oplossingen te laten vinden en kunnen werken met het plan dat gemaakt is. Soms zijn de verwachtingen over de uitvoering daarvan aanvankelijk heel positief, maar loopt het vervolgens toch niet helemaal. Omdat mensen afhaken of omdat de klant het eigenlijk niet meer wil. Dat betekent niet dat het plan van tafel moet, maar dat je je klant moet ondersteunen in het bijstellen ervan, samen met wat mensen uit het netwerk. Daar moet je mee in verbinding blijven. Voor hulpverleners betekent dat soms meer investeren in het proces van het plan op gang brengen, dan het bieden van het partje hulp waar jij voor gevraagd was.

Het verbaast me dat hulpverleners geschokt kunnen zijn over de emoties op zo'n conferentie. De cliënt heeft problemen waar de hulpverlener weet van heeft.

Maar dat maakt juist dat veel hulpverleners zeggen: ik begrijp heel goed dat je je familie of die en die er niet bij wilt hebben. Het moet veilig zijn; die heftigheid is niet goed voor je. Met zo'n conferentie breng je ze dan toch in die situatie. Dat gebeurt weliswaar gecontroleerd, maar jij of iemand uit je beroepsgroep heeft daarbij niet de regie. Dat is buitengewoon spannend. Er zijn professionals die daar goed mee kunnen dealen en voelen hoe aan het einde van een conferentie de sfeer gekanteld is, na alle spanningen daarvoor. Maar niet alle hulpverleners zijn ervan overtuigd dat oplossingen gezocht kunnen worden in dezelfde

kring als waarin ze zijn ontstaan. Die gaan af op hun persoonlijke invulling van hun kennis, zijn geraakt als het niet goed lijkt te gaan en houden vooral dat vast.

Is het, heel zwart-wit gesteld, niet zo dat een hulpverlener een bepaalde bereidheid moet hebben zichzelf op te heffen ter ere van een cliënt?

In feite is dat de taak die een hulpverlener moet hebben. Met conferenties maak je dingen zichtbaar. Gemiddeld genomen wordt 80% van de hulp door het netwerk zelf geboden en 20% aan hulpverleners gevraagd. Soms bieden mensen zelf maar 10%, en weet je dat de positie van de hulpverlening continu zal blijven, omdat het systeem amper kracht heeft. Over het algemeen is er veel vertrouwen in de hulpverlening na een conferentie. Soms staat de hoofdpersoon daar aanvankelijk niet voor open, maar zorgt het netwerk ervoor dat dat wel gebeurt. Dat er gezegd wordt: 'Ja, je kan wel niet willen, we willen allemaal wel eens niet, maar het moet wel.' De samenwerking tussen het eigen netwerk en het professionele netwerk wordt gemaximaliseerd. En er wordt maatwerk geleverd. Er zijn ook steeds meer hulpverleners die vinden dat dit effectief is. Zich niet overbodig voelen, maar het idee hebben in een totaalplan te werken. En dat heel plezierig vinden.

Wat kunnen opleidingen voor hulpverleners met deze kennis doen?

Het is heel belangrijk dat toekomstige professionals worden voorbereid op een nieuwe rol. Zeker in een tijdsgewricht waarin we zeggen: de samenleving maakt niet alles mogelijk. Mensen moeten zelf dingen doen; de eigen verantwoordelijkheid wordt erg geaccentueerd. Dat betekent dat je mensen kunt helpen om die verantwoordelijkheid te nemen en vorm te geven. Aan moet sluiten bij wat mensen denken dat nodig is in hun omgeving. Professionals moeten daarvoor andere kwaliteiten inzetten en daarin getraind worden. Dat gebeurt tot nu toe nog heel weinig. Er wordt erg uitgegaan van het oude paradigma: er is een probleem, dat wordt geanalyseerd, er wordt overlegd met andere professionals en dan besluiten we: dit moet er gebeuren. En dan

wordt er aan de klant gevraagd of hij het daarmee eens is. De focus ligt erg bij de hulpverlener, maar ik denk dat burgerschap de allereerste ring moet zijn voor het hele opleidingsveld. Je kunt je professionele opleiding blijven bieden, maar wel met die burgerschapslaag als basis. Dat bepaalt de attitude waarmee je aan het werk gaat; die zou veel meer oplossingsgericht moeten zijn. De aandacht daarvoor zou in de opleidingen wat groter mogen zijn, net als voor het systeemgericht werken. Dat laatste gebeurt wel, maar nog niet zo *all over*. De initiatieven die de veranderende samenleving vraagt, worden maar heel beperkt opgepakt. Met een aantal hogescholen voeren we daarom gesprekken over methoden en visies op *empowerment* en burgerschap en de manier waarop dat vertaald kan worden naar het curriculum.

Met de HvA is er ervaring opgedaan met het inzetten van conferenties bij dreigende huisuitzettingen.

Ja, en daar zagen we dat de maatschappelijke dienstverlening heel erg bereid was om de weg naar dat netwerk open te zetten. Wat we óók zagen is dat ze gewend zijn om een deel van het werk van anderen op zich te nemen, bijvoorbeeld van deurwaarders of schuldhulpverleners, en daarmee de kaders bepalen. Als een deurwaarder bijvoorbeeld zegt: we geven een week de tijd en niet langer, dat wordt dat onvoorwaardelijk geaccepteerd. Dat zie je vaker bij de hulpverlening: de eisen die de samenleving of organisaties stellen, worden geïncorporeerd en als waarheid gepresenteerd. 'Bij schuldhulp moet je gewoon onder bewind, dus dat gaan we vast regelen.' Laat in plaats daarvan de organisaties zelf verwoorden wat mag en niet mag, moet en niet moet. Laat de deurwaarder zelf komen vertellen dat er geen ruimte meer is. Daar dient die conferentie óók voor, dat is niet jouw taak als hulpverlener. Daar moet je los van blijven en dat schept ook ruimte.

We hebben veel conferenties gedaan in Amsterdam en het gros daarvan zit nog steeds in het veld van de jeugd, met gezinnen. En een aantal conferenties in het veld van huiselijk geweld, maar daar waren eigenlijk ook altijd kinderen bij betrokken. We hebben ook een deel gedaan met mensen met een verstandelijke beperking en recent een project rond ouderen. Het werken met mensen, veelal

alleenstaanden, die met een dreigende huisuitzetting te maken hebben, was vrij nieuw voor ons. Het gaf ons veel informatie over hoe je preciezer in dit veld kunt opereren en hoe je de positie van een hulpverlener duidelijk kan maken. Want een Eropaf-medewerker mag bij mensen naar binnen, want het is crisis – en dan mag Eigen Kracht ook benoemd worden. Dat ging over het algemeen heel soepel. De hulpverleners zeiden: ik wil nu doen wat nodig is, maar je hebt ook mensen om je heen nodig. We merkten dat in de crisis de informatie van de partijen die betrokken waren, door henzelf gegeven moest worden en dat hebben we ook steeds meer zo georganiseerd. Bovendien blijkt er meer mogelijk als die partijen daar zelf hun verantwoordelijkheid in nemen. Verder is duidelijk geworden dat we conferenties in zulke situaties vaker in tweeën zullen splitsen. In een crisissituatie moet er snel een plan worden gemaakt voor de korte termijn, in dit geval om te voorkomen dat iemand dakloos raakt. Voor andere zaken is op zulke momenten minder aandacht. Daarvoor moet je eigenlijk een maand of twee later opnieuw in een conferentie bij elkaar komen en dan deel twee doen: hoe zorgen we ervoor dat het vanaf nu beter gaat en voorkomen worden dat je opnieuw in dezelfde situatie terechtkomt?

Hoe wordt er vanuit de politiek gereageerd op Eigen Kracht?

Landelijk heeft Rouvoet er aandacht voor, bij zijn aanpak van gezinsproblemen en de aanpak van Jeugdzorg; hij heeft het genoemd als een van de mogelijke interventies die ingezet kunnen worden. Wat Amsterdam betreft heeft B&W aangegeven het belangrijk te vinden ervaringen op te doen met de conferenties, ook in verband met de Wet maatschappelijke ondersteuning. Daarnaast zie je dat veel politici zeggen: oh, hulpverlening, dat is niet onze expertise; laat hulpverleners zelf maar aangeven of dit nodig is of niet. Daarmee laten ze een kans liggen. Ik verwacht van volksvertegenwoordigers dat ze de kant van de burger kiezen en dit model zien als een burgerschapsmodel, of op z'n minst aangeven het belangrijk te vinden dat mensen de kans krijgen om problemen in hun eigen kring op te lossen. Als mensen dat niet willen, dan houdt het op, maar als ze het wel willen, laat ze het dan vooral doen. Want daarmee krijg je ook zicht op wat mensen

zelf vragen aan hulpmogelijkheden. En dat zegt weer veel over de effectiviteit ervan. Onder meer Sjef de Vries¹ heeft vrij recent onderzocht wat effectieve hulp is. Hij concludeert dat effectieve hulp de hulp is waar mensen zelf voor kiezen, waarvoor steun is in hun omgeving en waarbij een professional respectvol met ze omgaat. Die luistert naar wat zij denken dat nodig is, hen helpt om daar hun eigen manieren in te vinden en de hulp biedt die daarbij aansluit.

Dat hulp waar mensen zelf voor kiezen effectief is, klinkt heel logisch. Maar is dat dan toch nieuw gedachtegoed?

Eigenlijk is dat heel oud gedachtegoed, maar de professionalisering heeft gemaakt dat het idee is dat professionals weten wat er moet gebeuren. Dat is ook die *evidence based*-stroom die nu zo in de belangstelling staat. Daarbij wordt aangegeven wat je bij welk probleem het beste kunt inzetten en dat is een toets op de methoden en technieken. Maar de bijdrage van een methode of techniek aan een oplossing blijkt – in deze context – maar tien tot vijftien procent te zijn; terwijl draagvlak en steun in eigen kring en de houdingsaspecten van een hulpverlener bij elkaar al meer dan de helft van de effectiviteit bepalen. Het risico bestaat dat opleidingen zich nu heel erg focussen op die *evidence*, terwijl er veel meer aandacht zou moeten komen voor die houdingsaspecten.

Maar die houdingsaspecten zijn bijzonder moeilijk aan te leren.

Precies. Soms denk ik dat het wenselijk zou zijn als mensen al wat levenservaring hebben opgedaan voordat ze hulpverlener worden. Maar goed, dat kun je niet generaliserend zeggen.

Zou een opleiding dan niet een hoop kunnen doen door vooral voor de deeltijd te werven?

Ik denk dat dat een hoop uitmaakt, ja.

Wat moet je dan doen met jonge mensen die graag mensen willen helpen en denken: ik ga maatschappelijk werk studeren?

Ik denk steeds vaker dat dat eigenlijk niet de strohalm zou moeten zijn. Als je mensen wilt helpen ga dan een beroep uitoefenen en help mensen door vrijwilliger te zijn; pak eerst dat andere veld.

Daarmee doe je veel voor mensen en kun je ook iets betekenen, maar in een min of meer gelijkwaardige situatie. En als je het idee hebt dat het iets is wat bij je past en op de juiste manier kunt uitvoeren, wordt dan hulpverlener. Dan weet je ook waarom je dat wilt zijn en kun je dat méér zijn door mensen in hun waarde te laten en daarbij aan te sluiten. Zonder oordeel. En wel met compassie, maar niet met overnemen van.

Of andere motieven.

Ja. Maar dat is een ingewikkeldere, denk ik. Wat betreft jonge hulpverleners kun je het in ieder geval niet omdraaien. Jonge hulpverleners kunnen ook hele goede hulpverleners zijn.

Ja, ongetwijfeld.

Maar wat ik terugkrijg, via de coördinatoren vaak, is dat volwassenen het ingewikkeld vinden om hun levensverhaal en dat wat hun in hun leven is overkomen, te moeten vertellen aan een hulpverlener die misschien net het huis uit is en nog amper weet heeft van wat er in het leven kan gebeuren. Dat je verkracht, mishandeld en diep in de schulden geweest kan zijn. En die hulpverleners hebben wel geleerd daar geen oordeel over te hebben, maar je ziet wel de schrik in hun ogen als je ze het vertelt. Wat maakt dat je je nog meer schaamt. En niet het vertrouwen hebt dat zo iemand je daarbij kan helpen. Terwijl je daar allebei zit met de beste bedoelingen. Dus het zit 'm nog niet eens zo zeer in het idee dat het niet zouden kunnen. Als een hulpverlener al meer verhalen heeft gehoord, of zelf al meer van het leven heeft gezien, weet hoe een relatie stuk kan gaan omdat ie dat zelf ook een keer heeft meegemaakt of gezien heeft in zijn nabije omgeving... dan voelt dat heel anders dan wanneer je je verhaal vertelt tegen iemand die net is afgestudeerd. Ook al heeft hij heel veel gelezen en vindt hij het allemaal erg interessant. Er is een drempel.

Heb je met de conferenties bijzondere dingen meegemaakt, dingen die je bijblijven?

Ja, een conferentie waarbij het de hulpverlening lastig werd gemaakt door een driehoeksruil van woningen. Er was een moeder met vier kinderen, waarvan er één volwassen was en er drie nog

thuis woonden. Die volwassen zoon had forse psychische problemen en was verslaafd. Hij woonde zelfstandig, maar kon dat eigenlijk niet aan. Hij was vaak in het huis van zijn moeder en terroriseerde dan de jonge kinderen. Die hadden daar last van; voor hen was dat niet veilig. De moeder kon het niet alleen aan met haar zoon en eigenlijk ook niet met haar andere kinderen. Ze probeerde wat ze kon, maar als het niet lukte, dan ging ze naar háár moeder, in Suriname. En dan waren alle kinderen alleen. Dat ging niet goed, dus daar trok Jeugdzorg aan de bel. Er werd een plan gemaakt met twee zussen van die moeder en die moeder zelf. Ze bedachten dat de jonge kinderen opgevoed zouden worden door een van die zussen, zodat die moeder tijd zou hebben voor haar oudste zoon. Die zus nam de opvoedingsverantwoordelijkheid voor de jonge kinderen en zou daar dan ook pleegzorg- ondersteuning voor krijgen. Maar die tante had een kleine woning. Een andere zus had een iets grotere woning. Moeder had een grote woning. Het idee was dat de tante die voor de kinderen zou zorgen naar de woning van de moeder zou verhuizen, de tante met de iets grotere woning naar de kleine en moeder naar de iets grotere woning. Zo hoefden de jonge kinderen niet te verhuizen. Dat kwam echter heel moeilijk op gang, omdat er verschillende wooncorporaties bij betrokken waren en Jeugdzorg dat proces niet kon versnellen. Dat was frustrerend voor die familie, vooral omdat de oplossing voor hun problemen zo simpel was. Maar dat is uiteindelijk wel goed gekomen.

Wat ik verder mooie ervaringen vind zijn situaties waar mensen veel ruzie hebben met elkaar – familie van de vader, familie van de moeder, ouders gescheiden – maar het lukt om ze bij elkaar te krijgen rond het focus van de kinderen. Dat ze van daaruit in staat zijn om plannen te maken over de omgang met elkaar. En dat ze

de verbinding zoeken, in plaats van de andere ouder te blijven bevechten – omdat de conferentie duidelijk maakt dat de kinderen dáár last van hebben. Niet zozeer van het feit dat die ouders gescheiden zijn, maar wel van het feit dat er zo'n strijd blijft. Je ziet dan vaak dat bijvoorbeeld grootouders willen bekijken hoe zaken anders kunnen en zij oplossingen kunnen bieden. In die conferenties zie je ook dat kinderen een hele belangrijke plek innemen, door aan te geven wat ze wel en niet willen en opa's en oma's en tantes en ooms dat heel serieus nemen. En dat kinderen daar soms ook de leiding in nemen; ze aangeven wie waar het beste kan zitten en zich bijvoorbeeld verdelen – één bij de vader en één bij de moeder. In die situaties hebben we een aantal keer meegemaakt, ook als er huiselijk geweld speelde, dat ze aan het eind met z'n allen ergens gaan eten. Dat de hele familie tevreden is over het gemaakte plan en ze zo een nieuwe start maken. Of dat kinderen zeggen: 'Nu wil ik een foto van mijn vader én mijn moeder én de mensen die mee hebben geholpen aan het plan. En ik wil die foto maken. Want dit is wat voor mij belangrijk is. Dit is wat ik wil.'

1. Sjef de Vries is methodiekontwikkelaar en opleider/trainer in het maatschappelijk werk en auteur van onder meer het in 2007 verschenen *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk* (bron: www.swpbook.com/940).

Trekker Vroegmelding



Carolien de Jong is organisatieadviseur en biedt met haar bedrijf *Vestadvies* organisatieadvies, procesbegeleiding, training en coaching met name bij de overheid en in de sociale sector. Daarnaast is ze bestuurslid van de Stichting Eropaf! In het RAAK-project *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* van De Karthuizer was ze een van de trekkers van de werkgroep Vroegmelding (Vroeg-Eropaf) en Kennismethodiek.

‘Handen in elkaar houden’

Wat was je rol bij het RAAK-project?

In het verleden heb ik vanuit de SOM gewerkt om met het team van De Vliegende Hollander Eropaf stadsbreed neer te zetten. In het RAAK-onderzoek hebben we Eropaf doorontwikkeld en bekeken we de Vroegmelding en de Eigen Kracht-conferenties. Ik heb meegedacht en advies gegeven, bemiddeld en expertise ingebracht; een hele diverse rol dus. De HvA pakte het project samen met de medewerkers van de betrokken instellingen aan; zij deden actief mee. Dat was niet altijd eenvoudig, omdat je zo ook uitlicht waar het niet goed gaat. Daar konden niet alle partijen in de stad altijd even goed mee omgaan. Dat was jammer, want dat biedt juist de kans om te zien waar zaken verbeterd konden worden. De mogelijkheden die De Karthuizer daarbij biedt hadden beter benut kunnen worden. De Dienst Werk en Inkomen, die Eropaf financiert, wilde bijvoorbeeld erg graag resultaten behalen. Zij vonden dat onderzoek en vernieuwing daarbij weleens in de weg stonden – omdat dat de dagelijkse gang van zaken vertraagde. Tegelijkertijd was voor ons het benoemen van de resultaten van ons onderzoek best pittig. Niet iedereen wil horen dat er geld besteed is aan zaken die niet altijd even efficiënt zijn. Die weerstand begrijp ik ook wel. En vanuit de HvA hadden we subtieler en preciezer moeten zijn in wat we van ons onderzoek naar buiten brachten. Uit ons onderzoek bleek dat huisbezoeken door een hulpverlener en een woonconsulent na ruim twee maanden huurachterstand, op basis van een gezamenlijke selectie, het meest effectief zijn. Op het moment dat wij dat inzichtelijk kregen, werd er echter gekozen voor de stedelijke implementatie van een andere methode, gebaseerd op de eerste pilot in Noord. Daar hadden wij ook onderzoek naar gedaan. Bij deze methode selecteren de corporaties de mensen met een huurachterstand, waarna een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker op

huisbezoek gaan. Dat onze bevindingen niet meegenomen worden in de stedelijke implementatie, is echt een gemiste kans.

Hoe had dat voorkomen kunnen worden?

Ik denk niet dat we dat hadden kunnen voorkomen. Het stedelijk overleg dat we hadden over Eropaf was gestopt. Ik weet niet waarom dat gebeurde; het was in ieder geval zo dat we daardoor niet meer goed bij elkaar aangehaakt waren. De uitwisseling die we hadden, had ook met vertrouwen te maken. Dat opbouwen, zorgvuldig met elkaar omgaan en open communiceren maakt dat je samen sterk bent en de sector goed kan functioneren. Voor de hele Eropaf-methodiek is het belangrijk dat iedereen handelingsruimte heeft en behoudt. Om bij mensen thuis te kunnen komen, ze te motiveren en hulpverlening aan te bieden heb je een organisatie nodig die een open houding heeft. Waar je je vragen kwijt kan en waarbij bekeken wordt hoe er ondersteund kan worden bij wat je daarbij nodig hebt. Want je bent eigenlijk continu aan het communiceren en aan het netwerken.

Heb je wel het idee dat het doel van iedereen hetzelfde was?

Nou, het doel van de woningcorporaties is natuurlijk anders dan van een hulpverlener bij een instelling voor maatschappelijke dienstverlening. De Karthuizer had de rol te onderzoeken hoe dat gaat en hoe het beter kan. Stichting Eropaf! wil het outreachend werken vooral ondersteunen en promoten. Dat zijn allemaal verschillende doelen.

Maar het centrale thema was toch het voorkomen van huisuitzettingen, waar alle partijen profijt van hebben?

Dat is zeker waar. Je moet alleen wel oppassen dat je op zo'n hoog aggregatieniveau komt dat het uiteindelijk niets meer zegt.

Natuurlijk wil iedereen huisuitzettingen voorkomen. Maar de Dienst Werk en Inkomen wil dat voor zo weinig mogelijk geld, de hulpverleners willen voorkomen dat mensen terugvallen en de woningcorporaties willen dat de huur altijd betaald wordt en de last van uitzettingen voorkomen wordt. Iedereen heeft toch net een andere insteek – en terecht. Alleen zorgt dat wel voor botsingen.

Was dat van tevoren in geschat?

Jawel, deels. We hebben ook achteraf een analyse gemaakt en dit naar elkaar uitgesproken. Het was een van de redenen waarom we een stuurgroep, een landelijk en een Amsterdams netwerk hadden. Bij die laatste participeerde de GGD bijvoorbeeld ook, juist om de verschillende posities met elkaar te bepalen, nieuwe ontwikkelingen door te spreken en te beslissen waarop we wilden assisteren en waarop niet. Uiteindelijk is iedereen zich meer op zijn eigen basis gaan focussen. Dan is het een kwestie van de communicatie openhouden. Daar heb ik ook wel dingen in kunnen doen. Bijvoorbeeld gewoon iemand opbellen als je hoort dat het niet goed gaat, en vragen: hé, ik hoor dat, klopt dat? Kan ik iets doen? Inmiddels is de communicatie weer verbeterd; alle partijen zijn natuurlijk ook afhankelijk van elkaar.

Vind je dat er een vervolgonderzoek moet komen?

Ja. Met alle partners en in balans, zodat iedereen goed weet wat we gaan doen en met welk doel. Het lijkt me ook goed als er dan een soort evenwichtscommissie is die meedenkt. De onderzoekers moeten hun werk goed kunnen doen en we moeten bepalen hoe en aan wie we de resultaten presenteren. Om zo te zorgen voor een breed gedragen onderzoek.

Zou je het onderzoek dat nu is afgerond als een generale repetitie kunnen zien?

Nee, want er is heel goed onderzoek gedaan. Het heeft een basis gelegd. De HOIO's, Susanne Hauwert, Rosalie Metze en Paulina Sedney, hebben een aantal basale patronen helder gemaakt. Ze hebben bijvoorbeeld gekeken naar de systeemkenmerken. Want je kunt vaststellen waar het niet goed gaat, maar daarbij ook zien dat

de oorzaak soms ligt bij hoe het systeem in elkaar zit. Je ziet een deel van hun bevindingen ook terug bij het onderzoek naar de jeugdsector door *Systeem in Beeld*. We zitten met de Eropaf-methodiek in een concurrerende welzijnswereld, met elf instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, veertien stadsdelen die aanbestedingen doen en een Dienst Werk en Inkomen die ook diensten inkoop, die vervolgens gezamenlijk moeten worden uitgevoerd. Woningcorporaties hebben baat bij de acties, maar als ze te happig overkomen kunnen ze het zelf misschien ook wel betalen – dus die denken: rustig aan; hoe langer pilots duren, hoe beter. Het zijn dus aparte constructies, waarbij de systeemkenmerken heel bepalend zijn voor hoe mensen daarin acteren. Het is belangrijk om dit te onderkennen, want anders wordt het onderzoek niet meer gezien als een onderdeel van het geheel, maar gaat men dat extrapoleren. Terwijl je het in de context moet bekijken. Daarnaast hebben de onderzoekers alle casussen heel precies uitgewerkt en op basis daarvan goede aanbevelingen gedaan over onder andere hoe vroeg je eropaf moet gaan en hoe je effectief kunt managen en aansturen.

Vind je dat een hogeschool zich bezig moet houden met dit soort onderzoek?

Ja, absoluut. Ik vond De Karthuizer heel betrokken en heel professioneel. Uit het onderwijs komen de werkers van de toekomst voort. Als je ze goed onderwijs geeft, dan zijn ze ook geschoold in het outreachend werken, en dat beïnvloedt dan weer de instellingen. Dat maakt het werk een heel stuk makkelijker en aantrekkelijker. De opleiding kan ook niet zonder de uitvoeringspraktijk en vice versa. Het moeten echt twee handen op één buik zijn. Als opleiding moet je de juiste mensen afleveren en als instelling moet je af en toe zeggen: ik laat mijn werkers weer eens scholen en ik wil de nieuwe inzichten uit het veld integreren in de opleidingen.

Op de website van Eropaf¹ staat dat de Stichting Eropaf! zich onder meer wil inzetten voor 'hulpverleners waarbij beroepstrots en professionaliteit soms matig getoond worden'. Wat wordt daarmee bedoeld?

Wat je vooral bij maatschappelijk werkers ziet is dat ze niet meer gewoon trots zijn op hun vak. Ze doen goede dingen, maar profileren dat heel weinig. De beroepseer en -ontwikkeling spelen op dit moment sterk. Daarnaast is het een vak dat niet zo goed betaald wordt. Er is weinig protest. Terwijl professionaliteit hoog in het vaandel staat en er veel intervisie plaatsvindt, maar eigenlijk merkt de wereld om ons heen daar nauwelijks iets van. Dat is zonde!

En dat ligt aan de wereld eromheen? Of ligt dat aan het management, of...

Dat ligt aan alle partijen en is niet aan één onderdeel toe te schrijven. Maar het is wel opmerkelijk dat het beroep maatschappelijk werker laag aanzien heeft. Dat heeft te maken met hoe je je vak ervaart en hoe je dat profileert. En durf je te zeggen dat je maatschappelijk werker bent als je op een verjaardag zit, of niet?

Is het zo erg?

Nou, er zijn best wel mensen die daar niet trots op zijn. Een paar jaar terug was er een onderzoek van beroepsverenigingen naar beroepseer en -trots. En wij scoorden heel laag. Ik ervaar dat anders, want ik zie allemaal mensen die goed zijn in hun werk. Het is alleen niet zo'n uitgesproken beroep als arts, psycholoog of psychiatrisch verpleegkundige. In die werkgebieden zit meer actie dan in het werk van ouderen-, jongeren- en maatschappelijk werkers. Bij het outreachend werken zie je gelukkig al meer mensen zeggen: kijk, dit is mijn vak.

Waarom zouden maatschappelijk werkers wel trots moeten zijn?

Omdat er zo veel mensen met problemen zijn, die je helpt om hun leven weer op orde te krijgen, assertief te worden en het weer ter hand te nemen. Dat is echt een geweldige vak.

Is het misschien zo dat dat vaak niet lukt, en maatschappelijk werkers daarom niet zo trots zijn?

Nee, want het lukt ook wel. Het beeld dat het heel vaak niet lukt, klopt niet. Maar dat zegt dus wel iets over hoe het vak bekend staat. De effectiviteit is moeilijk meetbaar en wordt nauwelijks

geprofileerd. Er zijn mensen die met vijf gesprekken alweer op de been zijn, sommigen bij één, sommigen met tien – er zijn allerlei methodes. En er is ook een harde kern van klanten die steeds terugkomt. Zij zijn in het nieuws. De mensen met wie het weer goed gaat hebben geen behoefte aan een platform. Dat zijn ook vaak de mensen die zelf de weg naar de instellingen weten te vinden en een, zoals we dat noemen, gemotiveerde hulpvraag hebben. Maar er zijn in deze tijd ook een hoop Amsterdammers die niet zelf die weg vinden, maar de hulp soms tien keer harder nodig hebben. Daarom moet je ze bezoeken en ontmoeten, zodat je ze uit de slechte situatie waarin ze zitten kunt trekken. Dat maakt dat outreachend werken zo belangrijk. Daar is de beweging van Eropaf op gericht. Het gaat om meer dan alleen die klant. Het gaat er mij ook om dat ik niet in een samenleving wil wonen die het zover laat komen dat iemand uit z'n huis wordt gezet, onvrijwillig dakloos wordt. Sommige mensen redden het niet, en soms moet je ze tegen hun zin in helpen. Zelfs zover wil ik gaan. Omdat ze het niet meer zien, of niet meer weten, of niet meer erkennen. Dan kun je wel met die klant mee gaan, maar die klant weet het zelf ook niet meer. Dat betekent niet dat iedereen zich aan mijn normen en waarden moet conformeren, maar wel dat je met elkaar wilt dat bepaalde dingen niet gebeuren. Het is hetzelfde als dat je ook niet wil dat er incest is, of mishandeling plaatsvindt. Ik zag pas een reportage op televisie over iemand die beelden van zichzelf zag van toen hij nog dakloos was. Hij herkende zichzelf niet. Dat is zo bij me blijven hangen. Het grootste gedeelte van de mensen die op straat leven, is in de war. Het zijn volgens GGD-onderzoek vooral mannen van boven de veertig, een paar jaar na de scheiding, die het niet meer redden. Maar het doet er eigenlijk niet eens toe wat oorzaak en gevolg is van hun psychische problemen. Dat is het goede van outreachend werken; dat je gewoon uitreikt naar die mensen en ze helpt. Dat je ervoor zorgt dat hun leven weer een beetje op orde komt en ze het zelf weer aankunnen, of dat hun netwerk het weer kan.

Dat netwerk – wat vind je van de Eigen Kracht-conferenties?

Ik vind dat een heel goed initiatief. Maar als ik de pilotresultaten lees, weet ik niet of het zo effectief is voor de doelgroep bij wie je

huisuitzettingen probeert te voorkomen. Je grijpt in op het laatste moment en het goed neerzetten van een Eigen Kracht-conferentie kost tijd. Ik denk dat er eerst professionele hulp voor deze mensen moet zijn en je daarna een conferentie zou kunnen organiseren.

Ben je een voorstander van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wmo?

Ik denk dat je in welzijn kan kijken naar hoe je met elkaar professioneel effectiviteit kan verhogen, methodes goed test en een *evidence based best practice*-verzameling opbouwt. Dat levert meer op dan zoeken naar concurrentie, die nu vaak zelfs oneigenlijk is. In het welzijnswerk moet het vooral gaan om de relatie tussen een werker en de klant. De Wmo biedt aan beide bewegingen ruimte. Ik denk dat de overheid hier meer sturend in mag zijn.

Maar een van de insteken van de Wmo is dat mensen meer op elkaar gericht zouden moeten zijn en elkaar moeten opvangen als dat nodig is. Daar sta je wel achter?

Jawel, maar het gebeurt gewoon heel weinig. Mensen zijn daar niet altijd in geïnteresseerd of hebben er geen tijd voor. De huidige samenleving stelt vele eisen en het is bijvoorbeeld voor gezinnen niet altijd eenvoudig om daar aan te voldoen. Het geven van maatschappelijke steun aan elkaar is dan een extra taak erbij.

Zou de overheid daar niet meer faciliterend in moeten zijn?

Ik weet het niet. Ik ben erg van mening dat je betrokkenheid niet kunt afdwingen. Als dat er is, kun je dat stimuleren, maar als dat er niet is, valt er ook weinig te stimuleren.

Welke rol zou de overheid wat jou betreft moeten hebben ten aanzien van welzijnswerk en hulpverlening?

Ondersteuning bieden, in bijvoorbeeld de ontwikkeling van de professionaliteit. Vooral niet te veel afwegen, niet te veel regels bedenken en de professionals de ruimte laten voor hun handelen. Wel ingrijpen als het niet professioneel gebeurt.

Maar dan moet je toch bepaalde maatstaven opleggen?

Nee, die hoeft je niet op te leggen. Die kun je ook vragen. Net als bij het opvoeden van kinderen. Als je ze zelf een straf laat bedenken, is die vaak veel strenger dan de straf die je zelf verzint. Dat heb ik ervaren toen ik met moeilijk opvoedbare jongeren werkte. Hetzelfde geldt voor professionals. Die kun je heel goed zelf hun normen laten bepalen. En dan hou je ze er gewoon aan. Dan meet je en toets je dat als overheid. Dat kan met de beroepsvereniging, dat kan met stimuleren van outreachend werk. Het lijkt me erg goed als we dat meten in Amsterdam; waar we staan en hoe het verder gaat. Ik denk dat dat effectiever is dan dat je er te veel op gaat sturen. Ik vind dat je mensen van binnenuit, vanuit hun passie, hun werk moet laten doen.

Dus de hele Eropaf-beweging, of in ieder geval de Stichting, is over een paar jaar overbodig?

Jammer genoeg op dit moment zeker niet. Ik weet niet of ie overbodig wordt, maar dat is wel het streven. Als outreachend werken zo geïntegreerd is dat alle instellingen ermee werken en van binnenuit innoveren en de Stichting Eropaf! overbodig wordt... nou, graag! Het zou mooi zijn als we dat nog gaan meemaken. Het gaat niet zo snel. Veranderingen gaan niet zo snel.

En deze beweging vraagt om een verandering van mentaliteit.

Dat klopt. Daarnaast moet je uitvinden bij welke klant je welke manier van werken gebruikt. Outreachend werken moet je niet bij iedereen doen; je moet het niet overnemen van mensen die het zelf kunnen. Ook niet als het netwerk het kan. Het gaat echt om de mensen die het zelf niet meer redden. Om hoe je die het beste kunt bereiken en toch zo veel mogelijk eigen initiatief laat. Hoe je vragen blijft stellen en zorgt dat ze een beetje alert blijven.

Is zo'n aanpak wel te leren? Vergt dat niet vooral een goede intuïtie?

Nee, het is ook wel te oefenen en te leren. Je moet wel gevoelig zijn voor interactie en sociale dynamiek en de ene mens is er meer voor geschikt dan de andere. Het moet wel een beetje in je handelingspatronen passen, maar dat repertoire kun je zeker

uitbreiden. Je wordt natuurlijk ook niet zomaar maatschappelijk werker of schuldhulpverlener; dan heb je al een bepaalde connotatie met dat vak.

Maar iemand die net is afgestudeerd, begin twintig is, kan bepaalde inschattingen nog niet altijd maken. Dat kan lastig zijn.

Ja, je hebt ervaring nodig. Levenswijsheid. Maar sommige mensen hebben het ook van nature. Die hoef je het niet eens te leren. Die bellen gewoon aan bij mensen en zeggen: 'Hallo, hoe gaat het met u?' en: 'O, wat is er dan aan de hand?' Ik denk dat je daar als organisatie wel naar moet kijken: bij wie past het goed en bij wie niet, en wie wil het leren en wie heeft er zin in? Persoonlijk denk ik dat outreachend werken het vak ook zo veel leuker maakt.

Omdat je het meer gaat hebben over je mores en over je ethiek, waarom we doen wat we doen en wat effectief is en wat niet. Je gaat weer echt in gesprek met elkaar. Dat doe je met je klanten, met al hun verschillende achtergronden en inzichten, maar ook als dienstverleners onder elkaar. We moeten open blijven staan voor elkaars standpunten en van elkaar leren. De ene keer zal de ene partij verder zijn en de andere keer de andere, en we hoeven ook niet allemaal hetzelfde te willen. Maar we moeten wel de handen in elkaar houden, zodat we samen de goede beweging maken.

Cultuurpsycholoog



Jos van der Lans is cultuurpsycholoog en journalist/publicist. Hij schrijft over zorg en welzijn en de moderne sociaal-culturele geschiedenis van Nederland. Hij is auteur van onder meer de boeken *Koning Burger. Nederland als zelfbedieningszaak* en het in 2008 verschenen *Ontregelen. De herovering van de werkvloer over professionals in de publieke sector*.

‘Een langzame revolutie’

In *Ontregelen* stelt Van der Lans dat mensen hun problemen moeten verwoorden conform de logica van de spreekkamers, terwijl de samenleving de werkvloer zou moeten zijn. Van der Lans geeft ook lezingen, treedt regelmatig op als discussieleider of dagvoorzitter en is voorzitter van de Stichting Eropaf!

Je bent een voorstander van outreachend werken. Waarom?

Omdat ik denk dat als je iets met mensen wilt doen – mensen die in de problemen zitten, er bovenop geholpen moeten worden, misschien een nieuwe omgeving nodig hebben – je naar ze toe moet. De leefwereld van mensen en de betrekkingen die zij aangaan, zou de spreekkamer van professionals moeten zijn. Sociale interventies moeten dicht bij de mensen plaatsvinden, in de situatie waarin ze zitten. Van die situatie moet je kennis hebben. En dat kan je outreachend werken noemen, of ‘Achter de Voordeur’ of wat dan ook. Daar geloof ik meer in dan mensen in een soort laboratorium-situatie neerzetten die je als professional helemaal onder controle hebt. Veel instellingen voor maatschappelijke dienstverlening zijn in de loop van de geschiedenis die kant op georganiseerd en daarmee vooral op zichzelf gericht. Die deuren moeten open. Dat vraagt een andere vorm van professionaliteit en dat proces heeft nog een lange weg te gaan.

Die geschiedenis: je hebt ook het idee dat daar cycli in zitten?

Ja. Sociale interventies zijn heel erg doordrongen van de stemmingen, omgangsvormen en problemen zoals die door het maatschappelijke klimaat of de tijdsgeest gedefinieerd worden. Daardoor speelt dit type werk heel erg tegen het decor van die maatschappij en cultuur. Dat is altijd een wisselwerking en dat zal ook altijd zo blijven. Over vijftig jaar kan de samenleving er anders uitzien en dan zullen een aantal dingen die wij nu vanzelfsprekend

vinden, anders zijn. Dat betekent dat er dan ook op een andere manier wordt nagedacht en er voor andere interventies gekozen zal worden. Die zullen ook wel op wetenschappelijke kennis gebaseerd zijn, maar ook altijd doordrongen zijn van ideologie.

Maar voor outreachende werk moet nog een wereld gewonnen worden.

Ja. Omdat we natuurlijk uit een fase komen waarin we juist niet outreachend werkten. Je moet in een zeker opzicht de publieke sector ook zien als een kolossale industrietak. Het gaat om honderdduizenden mensen, om colonnes werkgelegenheid. Decennialang hebben we legioenen professionals opgeleid in een manier van werken waarvan we nu zeggen: misschien moet het anders.

Hoe breng je die verandering teweeg bij mensen?

Dat begint bij de opleidingen, met bijscholingsprogramma’s en bij leidinggevendende die gevoelig zijn voor veranderingen, of zien dat hun teams niet voldoen aan de verwachtingen. Dat is een kentering die op allerlei fronten tegelijkertijd kan plaatsvinden. Je ziet vaak dat het begint met nieuwe projecten. Eropaf is zo’n steen in de vijver. Links en rechts ontstaat het idee dat de aanpak anders moet: directer, sneller en minder bureaucratisch. Dat is nog niet meteen gerealiseerd. We hebben te maken met een met een sector die heel goed in staat is om een ander bordje op de muur te hangen en gewoon hetzelfde te blijven doen. Dat neemt niet weg dat alles

erop wijst dat de geesten rijp lijken voor verandering. In de nieuwste versies van de beroepscode van het maatschappelijk werk is bijvoorbeeld het outreachend werken weer opgenomen. Het is een soort stiekeme, langzame, glijdende revolutie die momenteel nog in de fase verkeert dat iedereen tegen elkaar zegt dat het erg belangrijk is. En ik ben dan een beetje een ambassadeur die daar met lezingen en presentaties het land mee intrekt.

Wat is het effect dat je daarmee wil bereiken?

Wat ik wil is dat mensen nadenken over de organisatie van hun werk, hun eigen professionaliteit. Dat ze in staat zijn om hun eigen bureaucratische gewoontes te ondervragen. Wat ik zeg, hangt ook af van voor wie ik praat. Als het voor professionals is, gaat het vooral om het terugvinden van de passie in je werk. Dat kan vaak door het werk riskanter te organiseren, wat vaak weer kan door dichter bij mensen te kruipen. Dat maakt het ingewikkelder, maar ook een stuk leuker. Ze moeten er op uit durven gaan en daar zelfvertrouwen voor ontwikkelen, zodat ze het ook met gezag of professionaliteit kunnen doen. En eisen durven stellen aan de leidinggevendenden. Bij leidinggevendenden gaat het natuurlijk veel meer over: hoe organiseer je dat dan? Veel bureaucratische systemen zijn als een deken over dit type professioneel werk gelegd. Die systemen zijn vaak heel indringend en intelligent en ze zijn er niet voor niets: je moet je kunnen verantwoorden, een beetje systematisch werken, voorkomen dat je cliënten gaan klagen. Je kunt die deken niet aan één koordje wegtrekken. En Den Haag kan ook niet één maatregel nemen en zeggen: nu is het afgelopen. Maar wat je wel in zo'n complex systeem moet hebben, is tegendruk. Dat er vanuit die werkvloeren mensen zijn die weerbaar in dat systeem kunnen functioneren, omdat ze wat te verdedigen hebben, namelijk: hun eigen werk. En de kwaliteit daarvan. Dat wil ik eigenlijk realiseren. Ik wil de bureaucratie niet afschaffen, maar ik wil wel dat mensen zich gewapend weten, en niet elke keer weer een nieuw vakje in hun registratieformulier moeten invullen en dus weer dertig seconden meer kwijt zijn aan nutteloos werk. En dat ze dan op een gegeven moment zeggen: nu heb ik iets in mijn werk wat ik wil verdedigen ten opzichte van het systeem. Dat is, denk ik, heel erg nuttig.

Je probeert ook iets te doen met de mentaliteit van de mensen die betrokken zijn?

Ja, dat is weerbaarheid. Je bent een pionnetje in het systeem, maar omdat je werk belangrijk is, moet je dat beschermen. We hebben op een gegeven moment allerlei types gekregen die het willen controleren of beheersen of effectiever willen maken, omdat ze daar financieel-economische belangen hebben of omdat ze de instelling willen runnen. Niet omdat ze als eerste voor ogen hadden dat de relatie met die cliënt beter moet. En dus stukjes van jouw werk afpakken in het kader van een ander doel.

Qua kosten en baten is de gedachte toch ook dat outreachend werken in eerste instantie duur is, maar op de lange termijn kosten bespaart?

Wat belangrijk is dat we op een andere manier gaan rekenen en plannen. Je zou bijvoorbeeld, in plaats van afspraken van vijftig minuten in je agenda te plannen, ook met een aflopende schaal kunnen werken. Voor de eerste contacten trek je dan een dagdeel uit, om vertrouwen te winnen, alles in kaart te brengen. Die tijd win je later terug als de relatie een andere vorm nodig heeft. Die ruimte moet er zijn, die ruimte moet het registratiesysteem ook bieden. Dat vraagt een andere vorm van redeneren en financieren en dat is vaak knap lastig. Want de vraag is: kun je ook aantonen dat het effectiever is? Dat is het voordeel van het RAAK-project, dat dit soort redeneringen ook echt probeert te vangen in bewijzen. Daar zit ook onderzoek en wetenschappelijke ondersteuning in en dat hoeft dan niet op dezelfde manier als alle andere wetenschappelijke onderzoeken, maar wel met een systematische onderbouwing. Het zou mooi zijn als dat lukte. Dan is het een heel succesvol programma geweest.

Het draait allemaal om de sociale interventies die er plaatsvinden. Dat gebeurt door hulpverleners. Wat moeten zij kunnen om die rol te vervullen?

Ik heb daar een hele ruime definitie van. Want ik probeer te laten zien dat heel veel van die processen dwars door de publieke sector heen gaan. Mijn boek *Ontregelen* gaat over mensen in het onderwijs, opbouwwerkers, maatschappelijk werkers, volkshuis-

vesters, politieagenten, verpleegkundigen – allemaal professionals die in een rechtstreeks contact staan met burgers, die daar een relatie mee aangaan. Dat zijn verschillende professionals die je niet altijd met elkaar kunt vergelijken, maar die wel met diezelfde bureaucratische krachten te maken hebben. Wat deze professionals bijvoorbeeld gemeenschappelijk hebben is wat hoogleraar Pieter Tops 'situationele intelligentie' noemt. Je hebt intelligentie nodig, maar ook een vorm van intelligentie die contextafhankelijk is. In die context gebeurt er van alles, waarvan je kennis moet hebben, dus ook historische en juridische kennis. Je moet de situatie kunnen 'lezen' en dan ook over een zeker inlevingsvermogen beschikken. Een goede professional moet een mix kunnen maken van al die competenties. Dat is relatief complex; het is geen trukendoos, geen technologie of protocol. In lastige situaties, bijvoorbeeld bij multiprobleemgezinnen, moet je een inschatting maken van wat er speelt en zorgvuldig zijn met de interventie die nodig is, en daar vertrouwen voor winnen. Dus geen Jan Doedel zijn, of zo'n Sjakië-type die bij de familie Flodder rondloopt. Je moet van vele markten thuis zijn en dat heeft ook iets met levenswijsheid te maken.

Hoe verhoudt zich dat tot cliëntgericht zijn?

Dat is behoorlijk cliëntgericht, maar cliëntgericht is niet alleen een soort luisterend oor. Het wordt ten onrechte vaak gezien als een soort totale dienstbaarheid aan de vraag van burgers. Het gaat om een ontmoeting tussen iemand met een professe, met kennis van zaken en iemand die een probleem heeft of een vraag. Of iemand die in problemen terecht is gekomen en misschien niet eens beseft dat ie een probleem heeft. De mate waarin je in zulke situaties als professional aanwezig en sturend bent verschilt per context. Als mensen veel problemen hebben, met betrekking tot de opvoeding van de kinderen of schulden of wat dan ook, dan is de afhankelijkheid groter en dat interveniërende vermogen van de hulpverlener meer aan de orde. Die is dan vooral oplossingsgericht. Of gericht op het bestrijden van crisissen of het boeken van vooruitgang. Of om een vastgelopen systeem weer in beweging te krijgen. Maar in een heel andere situatie is een professional bijvoorbeeld bezig met de wijkaanpak en actief bij het herstructureren van een wijk, het verbeteren van de leefbaarheid en

misschien zelfs het creëren van werkgelegenheid. Of moet hij wat vinden van iemand in een achterstandssituatie, die alleen maar achter de geraniums zit, maar verder niks fout doet. Bedenken hoe je die meneer uit de bijstand kunt halen, terwijl hij dat niet wil. Dat je denkt: nou ja, hij doet ook niks fout, behalve dat hij toch wel een zinnigere bezigheid in het leven zou moeten vinden dan hier een beetje zitten. Dat vereist dan weer een heel andere vorm van overtuigen en mensen meenemen. Dan kan je niet zeggen van: luister eens, er is hier een levensgevaarlijke, bedreigende situatie omdat hier een kind totaal verwaarloosd is, dus ik ga nu ingrijpen en de instanties erbij halen. Nee, dan moet je mensen motiveren. Verleiden. Dus ja, elke context vraagt vaak zijn eigen professionaliteit. Cliëntgerichtheid is eigenlijk een veel te algemeen principe. Het is altijd de context die aan dat begrip betekenis geeft.

Hoe leer je professionals om situaties goed in te schatten?

Dat leer je door ervaring, door te doen. Door te kijken en het andere mensen te zien doen. Ik weet niet precies hoe dat nu op de hogescholen vormgegeven wordt, maar ik denk dat je wel een hoge mate van praktisch oefenen moet hebben. Dus in de praktijk kennis vergaren en opdoen, zeker als het gaat om maatschappelijk werk en sociale interventies. En dat je daarin ervaren maatschappelijk werkers echt als mentor laat optreden, veel meer dan nu het geval is, zodat je voortdurend *feeling* hebt met de spannende situaties die in de werkelijkheid plaatsvinden. Wat ik lastig vind, zijn heel jonge hulpverleners. Stel, je bent 22 of 23 en je moet werken met een zwaar problematisch gezin en je bent net klaar met je opleiding. Als je heel overtuigd van jezelf bent of een erg praktische instelling hebt, dan lukt het misschien wel, maar je kan niet bogen op heel veel levenservaring. Dat voelen mensen. In de pleegzorg kom ik wel eens relatief jonge begeleiders tegen die met mensen moet praten die minstens tien jaar ouder zijn. Die denken: wat moet ik met zo'n jonkie? Je kan best als 23-jarige overtuigend zijn, maar ik denk dat je dan wel iets extra moet leren, op de een of andere manier. Je zit jonge hulpverleners soms ook in hun schulp kruipen en denken: nou, ik weet het ook niet. Of dat ze er voor elk moeilijk geval een hogere professional bij halen. Dat wil ook in de jeugdzorg nog wel eens gebeuren. Zo moet je het dus helemaal niet doen. Je moet iemand

in z'n waarde laten en zeggen: oké, je bent jong, maar we gaan jou begeleiden en jij moet het doen. In plaats van het soms overnemen en de boel nog ingewikkelder maken dan het al is. Je moet er sowieso goed over nadenken wat iemand in huis moet hebben om ingewikkelde situaties aan te kunnen. Je moet mensen er niet te gemakkelijk op af sturen of het de meer ervaren mensen laten doen. Misschien dingen verdelen. Bij maatschappelijk werk kan het ook gaan om materiële hulpverlening. Mensen de weg wijzen in een aantal voorzieningen. Daar kan je misschien beter mee beginnen, als je jong bent. Dat kan ook lastig zijn. Er zijn tijden dat de arbeidsmarkt zo krap is dat je blij bent als er iemand van de opleiding komt die je meteen aan het werk kan zetten.

Je zegt eigenlijk dat Eropaf gaan niet te leren is in een opleiding.

Ja, of die opleiding moet zo in elkaar zitten dat ze daadwerkelijk hele goede verbindingen met de praktijk heeft weten te leggen. Ik waag te betwijfelen of dat echt zo is. Maar ik ken de opleidingen niet goed genoeg om daar definitieve uitspraken over te doen. Ik heb wel de indruk dat praktijkgeoriënteerd onderwijs in Nederland in de onderste categorie van het vmbo zit. En naarmate het niveau stijgt en het hoger beroepsonderwijs wordt, het meer theoretisch en minder verbonden is met praktisch handelen. In mijn optiek zou je meer praktijkgeoriënteerd hoger beroepsonderwijs hebben, waarbij het wel echt hoger beroepsonderwijs blijft. Die mensen moeten zichzelf goed kennen, verschillende vaardigheden leren, onderzoekjes kunnen doen. Ik bedoel: het is echt een ingewikkeld beroep. Maar wel een praktisch beroep. En hoe je dat dan organiseert in die curricula... dat weet ik niet. Maar dat kan volgens mij beter.

Heb je wel suggesties?

Wat je zou kunnen doen is heel vitale banden laten ontstaan tussen bijvoorbeeld de HvA en de grote instellingen waar maatschappelijk werkers terecht komen. Die moeten echt een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voelen. En niet dat er wat stageplekken worden weggezet, maar dat dingen echt in elkaars verlengde liggen. Daarom vind ik het ook goed dat er via lectoraten steeds meer praktijkgericht onderzoek op de hogescholen ontstaat. Dan

moet je al die praktijken dichterbij brengen en het mixen met de opleidingen. Want een ander element wat heel belangrijk is bij deze complexe vormen van professionaliteit is dat je het bij moet houden. Als je drie jaar gewerkt hebt, zou je een half jaar moeten *updaten*. Nadenken. Eigenlijk je certificaat weer bij de tijd brengen. Omdat er wetten zijn veranderd of omdat je bijvoorbeeld denkt: ik wil meer weten over relatieproblematiek. En je op die manier je competenties uitbreidt en dat doet bij jouw beroepsopleiding, op de Hogeschool. Dat zou een mooie circulatie zijn. Niet na vier jaar afscheid nemen van je opleiding, maar een voortdurende wisselwerking, die al tijdens de opleiding begint.

Wie zou daarvoor moeten zorgen? Het management van instellingen?

Dat moet je organiseren en dat moet het management doen. Daar moet geld voor zijn en het systeem op aangepast worden. We hebben in de publieke sector in Nederland allemaal cao's die eigenlijk alleen maar rekening houden met het feit dat je ouder wordt. Krijg je er weer een periodiekje bij. Je zou ook kunnen bedenken dat je periodieke stijging afhankelijk is van de mate waarin je je beroep bijhoudt. In Nederland gaat dit soort veranderingen tergend langzaam. Je hebt echt voortrekkers nodig. Daarom zou de HvA plannen moeten maken met die zes, zeven organisaties die er toe doen; en onderwijs en professioneel werk veel indringender integreren. Het moeten inspirerende mensen zijn die daarvoor stáán. Dan krijg je langzamerhand een ontwikkeling en dan mag je hopen dat dat allemaal een beetje gaat schuiven.

Heb je hierbij dan ook het idee dat je een kosten-batenanalyse kunt maken en de investering zichzelf terugbetaalt?

Ja. Het gaat tenslotte om duurzame investeringen in menselijk professioneel kapitaal. Ik denk dat bij dit type werk het afbrandrisico groot is. Dat zou ik weleens uitgezocht willen zien. Het is behoorlijk zwaar werk. En niet goed betaald. Het is de vraag hoe lang je zonder opfrissing en bijtanken die ellende in het maatschappelijk werk voorbij kan laten komen, zonder dat je op een gegeven moment helemaal grijs geworden doldraait.

Maar wie bepaalt de condities van hulpverlenende beroepen? Is dat de politiek?

Voor een gedeelte wel natuurlijk. Arbeidsvoorwaarden en financieringen zijn vaak politieke kwesties. Mensen eens in de vier jaar met verlof sturen is onbetaalbaar. Je moet tussenoplossingen verzinnen. Daarnaast hebben de leidinggevendenden in instellingen een belangrijke verantwoordelijkheid. Je ziet dat goede managers er beter in slagen om teams met plezier aan de bak te krijgen dan managers die niet goed zijn.

En een doorschuifstelsel, waarbij meer studenten worden ingezet dan nu gebeurt?

Dat zou kunnen, maar dat kan ik niet goed beoordelen. Als je mensen tijdens de opleiding meer in de praktijk laat werken, levert dat productiviteit op en kan dat kosten besparen. Aan de andere kant zijn dat wel studenten. Daar kun je niet te veel aan vragen en die moet je ook niet te veel verantwoordelijkheden geven, want dan ga je naar het systeem van stiekeme, goedkope arbeidskrachten. Dat moet je nooit doen. Ik kan daar geen pasklare oplossingen voor geven. Ik denk dat het gaat om druk op meerdere plaatsen. Mensen moeten zelf ideeën krijgen over: waar gaat het om? Wat zijn de dingen waar wij zelf macht over hebben en hoe kunnen we dat dan organiseren? Hoe kunnen we gesprekken aangaan die tot verandering leiden? Ik kan daar niet een paar recepten voor geven. Was dat maar zo makkelijk.

Je zei net: je kunt werk riskanter maken door meer naar de mensen toe te gaan. Daardoor zouden mensen meer voldoening uit hun werk kunnen halen.

Dat denk ik ja. Als je dit type organisatie dichterbij de mensen brengt heb je meer controle over je eigen inzet, en in zeker opzicht ook meer vrijheden. En een andere vorm van verantwoording. Dat hele pakket. Dat betaalt zich, denk ik, uit in meer werkplezier en het gevoel er meer toe te doen. Je ziet dat de waardering voor dit type hulpverlening – die directer, dichterbij, en misschien behulpzamer is dan andere hulpverlening en waarbij er wat meer tijd is voor mensen – zich uit bij cliënten. Dan laten ze nadrukkelijker hun waardering zien, geven ze vaker een bloemetje.

Dat is geweldig. Vooral als je bedenkt: verrek, dat heb ik al jaren niet gehad. Want de dankbaarheid... ik bedoel, we zijn een enorm klaagvolk. En veel van die hulpverlening staat in het teken van veeleisende burgers, terwijl het toch maar een relatief klein gedeelte die heel veel aandacht vraagt. En goede betrekkingen betalen zich ook altijd uit in dankbaarheid van mensen en loyaliteit ten opzichte van die instelling. Dat krijg je terug en zorgt voor werkplezier. Het is wisselgeld waarvan je denkt: nou, da's toch leuk.

Wat heb jij met mensen die dit werk doen? Want blijkaar fascineert het je.

Dat heeft met mijn geschiedenis te maken. Toen ik afstudeerde, in 1982, was er een diepe economische crisis. Het was wel zeker dat ik nooit als cultuurpsycholoog aan de bak zou komen. Ik zie nog die man bij het Arbeidsbureau zeggen: 'Nou, cultuurpsycholoog, meneer... dat kunnen we maar beter niet opschrijven. Laat ik u maar gewoon als sociale wetenschapper inschrijven. Dan heeft u ook geen kans, maar dat kennen de mensen tenminste.' Toen ben ik met een uitkering een beetje gaan freelancen; ik schreef al voor studentenbladen. Op een gegeven moment ben ik aangenomen als eindredacteur van het tijdschrift *Marge*. Dat was een blad voor de maatschappelijke dienstverlening en het opbouwwerk, zoals dat toen heette. Ik wist nauwelijks wat van welzijnswerk. Via dat blad kwam ik met het klassieke opbouwwerk in aanraking. Mensen die in buurten met bewoners bezig waren, met stadsvernieuwing, actie voerden tegen de gemeente, dat soort dingen. Mijn eerste journalistieke reportage voltrok zich in Den Bosch-Oost. Daar werkte een voormalige priester die met bewoners een hele keten van voorzieningen had opgezet. Dat vond ik fantastisch, dat herkende ik ook – mijn vader is zo'n type. Zo van: als er een probleem opgelost moet worden, dan lossen we het probleem op. En als er bij de gemeente iets gehaald moet worden, nou, dan gaan we dat even doen. Heel praktisch opbouwwerk, in feite. Die fascinatie is altijd gebleven, want ik ben eigenlijk altijd over die sector blijven schrijven. Ik heb een aantal jaren bij *de Volkskrant* gewerkt en ik heb me ook wat breder in de journalistiek georiënteerd, maar ik kom er altijd op de een of andere manier bij

terug. Als je de omschrijving van een Eropaf-professional ziet, die zo af en toe eens in boekjes opduikt, dan lijkt die heel erg veel op die eerste opbouwwerkers die ik kende. Die klusjesmannen die daar in die wijken wat aan het doen waren, dat is voor mij een soort prototype geworden, waarvan ik eigenlijk nooit goed begrepen heb dat dat niet standaard was. In diezelfde tijd ontstonden de RIAGG's, waarin allerlei sociaal-psychiatrische diensten werden samengevoegd. De mensen die, zoals die priester, de straat op gingen en het frontwerk deden, eropaf gingen, zag je vervolgens uit de instituten verdwijnen. Want het werk was ingewikkeld, de financiering was lastig en in de nieuwe GGZ richtte iedereen zich op de psychotherapie. De sociale psychiatrie werd een ondergeschoven kindje. En dat proces van inzichzelf-gekeerdheid voltrok zich in veel meer publieke dienstverleningsinstellingen. Die oude opbouwwerker uit Den Bosch die geweldig werk deed, was op een gegeven moment nergens meer te bekennen. Ik heb me altijd afgevraagd waar die gebleven is, omdat ik denk dat hij de essentie van het werk uitvoerde. Door de omstandigheden is dat van een tamelijk normaal verschijnsel verworpen tot een uitzondering. Ik heb me afgevraagd hoe dat kan. Een van de thema's in een van mijn eerste boekjes, *De onzichtbare samenleving* uit 1995, gaat daar over. Hoe kan het dat een instituut als het groot wordt, er mensen en een directeur bij komen, het als het ware vanzelf afdrijft van het front waar het uit geboren is? En er op een gegeven moment zelfs allerlei diensten ingehuurd moeten worden om mensen nog gewoon een hand te geven, bij wijze van spreken. Dat is een bureaucratische paradox die me altijd is blijven fascineren. Ook omdat ik geloof dat buurten of gemeenschappen altijd mensen nodig hebben die een beetje links en rechts verbindingen leggen.

Denk je dat er altijd hulpverleners nodig zijn? Of zou het eigenlijk zo moeten zijn dat ze niet meer nodig zijn?

Dat is een idee van welzijnswerkers, dat sinds Hans Achterhuis¹ is ontstaan, dat hulpverleners er eigenlijk in gespecialiseerd zouden moeten zijn om zichzelf overbodig te maken. Want mensen moeten het allemaal zelf kunnen. Ik denk dat naarmate een samenleving complexer wordt en meer globaliseert het

samenbindende element – gemeenschapsvorming, vertrouwen in de buurt, dat soort punten – altijd een vliegwiel nodig heeft. Dat gebeurt niet meer spontaan. We zijn geen dorpen meer. In grote, amorfe steden ontstaan er andere anoniemere verhoudingen en leven mensen in onoverzichtelijke netwerken. De keerzijde daarvan is dat er altijd kwetsbare lagen en plekken ontstaan. En de kunst van dit werk is om die kwetsbare plekken te identificeren en te ontmantelen en mee te nemen en te verbinden met gezonde plekken. Dat is eigenlijk wat welzijnswerk is. En dat hoort bij een stad; voortdurend bezig zijn met dat sociale cement. Het is een domme gedachte om te denken dat je dat ooit kwijtraakt. Je moet altijd investeren in dit soort verbindingen. Je ziet ook dat die opbouwwerker al vijftien keer is wegbezuinigd en twintig keer is teruggekomen. Elke keer wordt het opnieuw uitgevonden. Dat is jammer. Want als het beter ontwikkeld was, had je op veel meer plekken misschien veel interessantere structuren gekregen.

Als kwetsbaarheid inherent is aan de stedelijke dynamiek, wat kan een hulpverlener dan doen? Is het dweilen met de kraan open?

Een beetje wel, natuurlijk. Het is niet oplosbaar, maar je kan het onvermijdelijke en het kwetsbare zo leefbaar mogelijk houden. Een hulpverlener moet kennis van zaken hebben en gevoel voor signalen en daar moet hij ook bij geholpen worden. Er zijn altijd lampjes die rood gaan flikkeren op het moment dat iemand buiten de normaliteit treedt. Dat begint als je je huur niet betaalt, of de kinderen niet op school komen. Het systeem moet opbrengen dat dat bij mensen komt die daar wat mee kunnen doen. Dat vraagt een enorme organisatie, met allerlei verbindingen. Als je nu in Amsterdam kijkt naar wat er gebeurt op het terrein van illegalen... Mensen die dus nergens bijhoren. Polen die aan de drank raken. Midden in onze rijkdom is een heel reservoir van mensen die tamelijk kwetsbare levens hebben. Dat is het nieuwe proletariaat van de 21e eeuw. Daar zullen wij op een gegeven moment wat mee moeten. Met Eropaf is alles nog redelijk lokaliseerbaar, met mensen die een huurachterstand hebben en waar we dan op af kunnen. En als het bijvoorbeeld een Marokkaans gezin is en je kunt dat weer koppelen aan de moskee of andere mensen, ja, dan ben je goed bezig, denk ik. Maar er komt nog een heel ingewikkelde

stroom in die stedelijke samenleving van mensen wiens naam nergens genoteerd staat, of van het ene naar het andere adres schuiven. Hoe ga je daarmee om? Kunnen we hen misschien bereiken via artsen die weleens wat voor deze mensen doen? Dat bedoel ik met die kwetsbaarheid die zich voortdurend reproduceert. Nog los van ingewikkelde kwesties met Marokkaanse en Turkse gezinnen in geïsoleerde situaties, die maar niet de oversteek maken naar de moderne cultuur. Of de helft van het gezin wel en de andere helft niet. Nou, daarvan staat ook wel vast dat als we op kantoor blijven zitten, het ons ontgaat. En op een gegeven moment hebben we die Turken en Marokkanen allemaal tot de natie der welvaart verheven, en dan... komen de Afrikanen, of god mag weten wat. Dat is ook helemaal niet zo dramatisch. Want wij spinnen daar toch ook aan de bovenkant heel veel garen bij. Niet zozeer met die ellende, maar wel met de aanwezigheid van goedkope arbeidskrachten.

Hulpverleners krijgen over het algemeen ook heel slecht betaald, en slechter naarmate ze meer in de praktijk zitten. Moet dat veranderd worden?

Ja, absoluut.

Hoe?

Er moet gewoon meer geld voor komen. Als je ziet welke ambities er allemaal via het onderwijs en bijvoorbeeld wijkplannen verwezenlijkt moeten worden, dan mag daar echt wel beter voor betaald worden en niet pas zodra er krapte op de arbeidsmarkt ontstaat. De schromelijke onderwaardering van mensen die in de frontlinie zitten en uitvoerend werk doen, uit zich in Nederland over het algemeen meteen in cao-eisen. Daar kan je ook uit aflezen dat mensen echt ontevreden zijn over hun maatschappelijke positie en dus eigenlijk ook andere vormen van waardering op prijs zouden stellen. Het zit ook allemaal in de onderste regionen van de dienstverlening. Over psychiaters hoef je bijvoorbeeld geen zorgen te maken, want die komen wel voor

hun belangen op. Die verdienen ook goed geld. Maar wat is nou de belangenbehartiging van maatschappelijk werkers? Laat staan opbouwwerkers. Die beroepsorganisaties stellen helaas erg weinig voor. En we hebben nog van die ouderwetse vakbonden die puur op het loon van mensen zitten en veel minder op het feit dat ze professionals zijn en dat ze hun werk goed moeten doen. Je zou eigenlijk die financiële en die professionele waardering bij elkaar moeten brengen. En dus ook die vakbonden en beroepsverenigingen. Bureaucratie, werkplezier, looneisen, waarderingsstelsels... dat lijken me hele mooie thema's om gezamenlijk aan te pakken.

Wat doe je als voorzitter van de Stichting Eropaf!?

Niet zo veel. Af en toe eens een bijeenkomst voorzitten, overleggen. De stichting wil een kleine netwerkorganisatie zijn die dingen kan organiseren, om de Eropaf-beweging te versnellen. We zouden twee of drie mensen op een kantoorje willen die de website onderhouden, professionals in Amsterdam bij elkaar halen, de weg wijzen naar nascholing en cursussen en dergelijke. Maar het lukt ons niet om daar geld voor bij elkaar te krijgen. We hebben wat dingen geprobeerd met subsidies en de gemeente, maar we lopen er in vast. We begonnen als een landelijke stichting, maar dat was eigenlijk weer te groot. Amsterdam leek overzichtelijker en zou dan als aanjager kunnen functioneren. Wat ik wel zou willen is een constructie waarbij grote instellingen bijvoorbeeld aandelen nemen, waarvan we het dan kunnen betalen. Het zou ook niet het eeuwige leven moeten hebben. Gewoon een jaar of vier, om te kijken of we als een katalysator van die processen zouden kunnen optreden. Het zou ook niet te groot moeten worden.

Voor je het weet heb je een groot instituut en huur jij mensen in om...

Precies. Dat moeten we niet hebben.

1. Hans Achterhuis was tot voor kort hoogleraar filosofie aan de Universiteit Twente. Hij schreef in 1980 het spraakmakende boek *De markt van welzijn en geluk*.

Hoofd debiteurenbeheer



Peter Nieuwenhuizen is hoofd debiteurenbeheer van Woningstichting Eigen Haard. Eigen Haard verhuurt zo'n 45.000 woningen, met name in Amsterdam, en is daarmee een van de grotere woningcorporaties in Nederland.

‘Een aanpak zonder nadelen’

Wat houdt debiteurenbeheer in?

Bij debiteurenbeheer houden we ons bezig met twee zaken: het incasseren van de huur én het behoud van een dak boven hun hoofd voor de huurders. Als je het heel scherp stelt, zou je kunnen zeggen dat we onszelf ook wel eens tegenwerken. Want als het incasseren niet werkt, dan starten we een traject dat zou kunnen leiden tot woningontuiming. Maar tegelijkertijd doen we er alles aan om dat te voorkomen. Daar zitten twee kanten aan voor ons: het financiële deel en een sociaal aspect. We zijn een sociale verhuurder en hebben dus ook te maken met mensen die het financieel niet zo breed hebben. Als je weinig geld hebt, en je komt in de problemen, dan hakt dat er al snel in. De mensen die problemen krijgen met het betalen van de huur, proberen wij te helpen.

Dat was toch ook de functie van woningcorporaties, lang geleden?

Om mensen met weinig geld een woning te bieden?

Ja, zo zijn we honderd jaar geleden begonnen en dat doen we nog steeds. Sinds enkele decennia verhuren nu ook woningen aan mensen met een middeninkomen, en in de vrije sector. We zijn maatschappelijke ondernemingen geworden die hun eigen broek op moeten houden, we lopen niet meer aan de hand van de overheid – bij wijze van spreken.

Hoe is Eigen Haard bij de Eropaf-methodiek betrokken geraakt?

Tot een paar jaar geleden had je de ‘gewone’ Eropaf-methode. Dan had je medewerkers van HVO Querido en het Leger des Heils, die bij dreigende huisuitzettingen een paar dagen van tevoren op huisbezoek gingen. Zij bekeken of er nog wat te redden viel. Dat hield op een gegeven moment op te bestaan, maar de methodiek werd wel door de gemeente omarmd. Ze onderkenden de noodzaak dat er in zulke gevallen iets moet gebeuren. Dat heeft uiteindelijk, een jaar of drie geleden, geleid tot de vroege Eropafmethodiek – en daar is Eigen Haard een warm pleitbezorger voor geweest. Want

woningen ontruimen is volstrekt ongewenst. Uit financieel oogpunt, maar ook vanuit je taak als maatschappelijk ondernemer. Als je dat goed wil aanpakken, dan moet je niet ingrijpen als de ontruiming al bijna een feit is, maar veel eerder. Je moet er vroeger op af. We hebben toen een werkgroep geformeerd en zijn eind 2005 een pilot in Amsterdam-Noord gestart. Die pilot mislukte eigenlijk; het maakte vooral duidelijk dat de omvang van het probleem veel groter was dan wij konden behappen. In 2007 is daarom een nieuwe pilot gestart, deze keer gefaciliteerd. Corporaties konden klanten met ernstige huurschulden melden bij Doras – een organisatie voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam- Noord. Zij zorgen er voor dat een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener op huisbezoek gaan. Ze maken een analyse van het probleem en geven mogelijke oplossing aan. En of er doorverwezen moet worden naar andere hulpverlenende instanties. Want vaak is een huurschuld alleen een symptoom, een afgeleide van een ander probleem.

Deze manier van samenwerken bevalt?

Ja, het voldoet aan de verwachtingen. Niet al je klanten – ik heb het liever over klanten dan over huurders – passen in een vaste, proceduregestuurde aanpak. Met deze meer individuele benadering leveren we maatwerk. Dat moet je niet alleen als corporatie kunnen organiseren, maar je hebt ook een organisatie nodig die dat binnen de gestelde kaders oppakt. En dat werkt hartstikke goed. Die klanten zijn mensen met twee maanden huurachterstand, die niet hebben gereageerd op een herinnering of op de aanmaning. En die wij telefonisch niet kunnen bereiken. Want dat zit er áltijd aan vast. Wij doen ons uiterste best om klantcontact te krijgen, want dan weet je wat er aan de hand is en wat eventueel een oplossing kan zijn. Als contact leggen ons niet lukt, dan kunnen we deze mensen aanmelden bij Doras. Dat doen we op het moment dat de deurwaarder in actie zou moeten

komen. Dat voorkomen we liever, want als je dat doet begint de teller ook te lopen en dat brengt de oplossing natuurlijk niet dichterbij.

Wat is belangrijker voor je: het financiële deel of zorgen dat mensen niet verder in de put raken?

Ontruimingen zijn sowieso ongewenst. Dat strookt niet met je ambities als maatschappelijk ondernemer. En deze aanpak zorgt ervoor dat het één niet ten koste hoeft te gaan het ander. Integendeel.. In 2007 hebben we 156 woningen ontruimd. De gemiddelde kostenpost per ontruiming is 6000 euro. De verhaalkans, de mogelijkheid om dat nog te incasseren, is... nou, vraag het de deurwaarder, zo rond de 10%. Zeer laag dus. Na ontruiming ontvang je niet zo gek veel meer, want die klant die is vaak...

...foetsie.

Ja. Die gaat een zwerfend bestaan leiden. Of trekt bij vrienden en kennissen in. Raakt buiten beeld. Of heeft geen inkomen meer, zelfs geen uitkering. Dat soort situaties willen we heel graag voorkomen. Ik kom regelmatig bij de rechtbank in verband met ontruimingszaken, en dan merk ik soms de verbazing over hoe welwillend wij ons opstellen in het zoeken naar oplossingen voor problemen. Je was toch de tegenstander? Terwijl ik daar kom om die klant te ontmoeten en tot oplossingen te komen en goede afspraken te maken. Ook al is het vijf voor twaalf. Dan nog zijn we er echt niet op uit om een klant op straat te zetten. We melden ontruimingen soms ook aan Zorg en Overlast. Daardoor wil er nog wel eens wat informatie loskomen. Als dan blijkt dat er meer aan de hand is, bijvoorbeeld dat een klant psychosociale problemen heeft, dan gaan we niet uitzetten. Nooit. Het *kan* niet zo zijn dat je mensen die in de war zijn op straat zet. Dat is volstrekt onverantwoord. Dat kun je als corporatie niet doen.

Wat voor oplossingen zijn er? Want mensen moeten toch hun huur betalen.

Mensen moeten toch hun huur betalen, ja. Die huurinkomsten zijn ook nodig om de woningcorporatie te kunnen laten bestaan. De

huurprijzen zijn zelfs lager dan de kostprijs. Het systeem van de sociale woningbouw kan dus echt alleen in stand worden gehouden doordat het merendeel van de bewoners hun huur op tijd betaald. De problemen bij de mensen die dat niet doen, zijn heel divers en de oplossingen dus ook. Er kan van alles aan de hand zijn. Maar als je het totaalbeeld niet hebt, of niet wilt hebben, dan kan je ook de oplossing niet vinden. Wat bijvoorbeeld kan is dat mensen begeleid worden in het doen van hun uitgaven. Budgetbeheer, inkomensbeheer. Dat soort zaken. Ik vind dat je als corporatie kunt zeggen: we geven u nog één kans. Maar dan verwachten we wel van u dat u er alles aan doet en er alle medewerking aan verleent om de zaak weer ten goede te keren. Je moet zoeken naar een realistische en haalbare oplossing. Dat is wat Vroeg-Eropaf doet, en wat wij nu ook doen. Een andere factor die meespeelt is de WSNP, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Dat is een onderdeel van de faillissementswet, waar iemand die tot over zijn oren in de schulden zit, een beroep op kan doen. Je moet er dan drie tot maximaal vijf jaar alles aan doen om je totale schuldenpakket te betalen. Er wordt een bewindvoerder benoemd die je geld en je post beheert. Er zijn mensen van 25, 30 jaar oud met een totale schuldenlast van 80.000 euro. Hoe ze het voor elkaar krijgen, *I don't know*, maar ja... ze moeten er wel van af. Vroeger hing zo'n schuld je leven lang als een molensteen om je nek. Daar wilden we van af, en daarom is deze wet gemaakt. Na die drie of vijf jaar krijg je een schone lijstverklaring, zoals dat heet. Alle vorderingen die er dan nog staan moeten afgeboekt worden. Die zijn nooit meer te incasseren. Daar moeten we wel rekening mee houden. Want we krijgen niet het *verzoek* om een regeling, hè, die wordt ons opgelegd door de rechtbank. Dan krijgen we een briefje van de curator, met: meneer of mevrouw zus en zo is toegelaten tot de wet, en ik ga regelen dat zo veel mogelijk van de schuld die bij jullie uitstaat, wordt betaald. Maar in de praktijk houdt het op met 20, 30, 40 % van je vordering. Daar moeten we dus rekening mee houden. Je kan wel heel rigide zijn in je beleid en roepen dat je niet meewerkt aan regelingen... maar als je dat dwarsboomt, dan krijg je te maken met die wet. Waardoor je per saldo slechter uit bent. Verhuurders zullen dus veel eerder geneigd

zijn om mee te werken aan de Vroeg-Eropaf-aanpak. Of het nu vanuit een maatschappelijke of een financiële insteek is.

Is een huurachterstand van twee maanden het goede moment om in actie te komen?

Ja, dat is het geëigende moment. Na twee maanden is de boel nog te overzien. Bij een huurschuld van drie maanden kan de deurwaarder gaan incasseren en een kantonrechter de huurovereenkomst ontbinden. Dan verdubbelen de kosten. Ongeveer. Drie maanden huur. Drie keer driehonderd euro. Is 900 euro. Daar komt 700, 800 euro aan kosten bij. Want een dagvaarding kost 100 euro. Het griffierecht om zo'n vonnis te maken kost 200 euro. De buitengerechtigde kosten, dat wat de deurwaarder aan incassokosten mag doorbelasten aan die klant, zijn bijna 200 euro. Als de zaak voor de rechter komt, betaalt de klant dat ook. Dat is gemiddeld 200, 250 euro. Nou, tel maar op. En kom er dan nog maar uit.

De mensen die vroeger ontruimd werden, kwamen die vroeg of laat weer terug bij een woningcorporatie?

Ja, iedereen moet ergens wonen, en dat is dus vaak bij corporaties, ja. Corporaties werken nu met verhuurdersverklaringen. Als jij van de ene naar de andere corporatie verhuist, dan zal die nieuwe corporatie aan jou vragen: laat dit formuliertje invullen door je vorige corporatie. Dat je daar en daar stond ingeschreven, en hoe je woon- en betaalgedrag was. Als jij ontruimd bent, dan zal de nieuwe corporatie ernstig achter z'n oren krabben om je als huurder te accepteren.

Zijn er mensen die hierdoor geen nieuwe woning kunnen krijgen en er ook niet meer tussen komen?

Ja. Er is een groep mensen in Amsterdam die een zwervend bestaan leidt. En of dat nou door de drank en drugs komt, of doordat ze psychische problemen hebben, of een combinatie daarvan.

Vind je dat zij een dak boven hun hoofd zouden moeten hebben?

Ja, natuurlijk, maar misschien niet op de plek waar ze zaten.

Omdat ze daar niet meer te handhaven zijn. Da's natuurlijk ook zo. Ik heb het sec over mensen met een huurschuld. Daarnaast heb je mensen die niet alleen huurschuld hebben, maar ook overlast veroorzaken. Maar ook die mensen... Als jij aan de drank en de drugs bent... of psychische stoornissen hebt, dan heb je hulp nodig. Dan moet je niet op straat gezet worden. Wel moet je weg van de plek waar je zit. Want de mensen die er omheen wonen hebben ook recht op een normale en prettige manier van wonen. Dan moet dat belang van die eenling maar even wijken voor het belang van die andere mensen. Dit soort gevallen melden we bij Zorg en Overlast. Zodat er iets wordt geregeld voor die klant.

Wat vind je ervan dat de HvA een paar Vroeg-Eropaf-pilots heeft onderzocht?

Prima. Wij evalueren onszelf, maar het is wel handig als er een partij is die daar naast loopt, en meekijkt en begeleidt. We hebben ook besloten om gewoon zelf eropaf te gaan, in Amsterdam Zuidoost. De schuldenproblematiek is daar het grootst en daar hebben we nu een eigen buitendienst-medewerker. Op het moment dat wij huurschulden signaleren en zien dat iemand constant twee maanden schuld, dan sturen we haar eropaf. Zij bezoekt de hele dag klanten, samen met iemand van de maatschappelijke dienstverlening in Zuidoost. Dat werkt hartstikke goed. Het aantal ontruiming is met tweederde teruggelopen.

Wat zijn de gevallen waarin dan toch ontruimd moet worden?

In veel gevallen komt het niet eens tot ontruiming, maar staat een woning leeg. Dat gebeurt heel veel. Je hebt van die calculerende mensen die een jaar lang voor zo min mogelijk geld proberen te huren. Dat bestaat, ja. Als er sprake is van huurschuld en overlast, of huurschuld en onrechtmatige bewoning – dat komt ook veel voor – ja, dan ga ik geen regeling treffen met die mensen. Ook niet met mensen die drugs dealen vanuit de eigen woning, want ook die combinatie met huurschuld komt voor. Wat er dan nog overblijft zijn mensen die we van links en rechts en van onder tot boven bekeken hebben, zodat we precies weten

wat er aan de hand is. En bij wie alle mogelijkheden zijn geprobeerd om ontruiming te voorkomen. Die klant moet echt niet geholpen *willen* worden... ja, dan wordt uiteindelijk je woning ontruimd.

Bekijk je alle ontruimingszaken?

In principe zie ik alle ontruiming. Maar het is ook mijn taak om ervoor te zorgen dat de mensen van mijn afdeling alle afgesproken stappen hebben ondernomen. Het kan niet zo zijn dat er nog nieuwe feiten over een klant naar boven komen op de dag van ontruiming. Dan doe je het niet goed. Ik doe vooral een procedurele beoordeling. Wat is hier aan de hand? Zijn die en die stappen ondernomen en wat zijn de contacten geweest? Deze hele methodiek staat of valt bij het opstellen van een goed protocol. Van goede afspraken maken met elkaar, waar iedereen zich aan houdt. En dat is ontzettend goed gelukt.

Dat is te danken aan de pilot uit 2005?

Ja, omdat daaruit naar voren kwam dat we het veel steviger moesten gaan neerzetten, met een grotere organisatie. Dat hebben we gedaan, met Doras in Noord. Die aanpak is echt een blauwdruk voor alle andere stadsdelen. Die willen dit nu ook en ik maak daar afspraken over met hen. Zodat we alvast kunnen starten, en kunnen voorsorteren op de toekomstige aanpak. Er moet een stedelijke uitrol van de Eropaf-methodiek komen, met één loket op één plek. Daar kunnen alle corporaties, en waarschijnlijk ook nutsbedrijven en dergelijke, een klant met problemen aanmelden. Waar ze ook wonen in Amsterdam. De stadsdelen hebben nu inhoudelijk nog geen rol, maar krijgen straks wel de regie over het proces. Zij zullen verantwoordelijk zijn voor het overleg en de voortgang van het geheel. De Amsterdamse Eropaf-projecten worden nu gefinancierd door de DWI, de Dienst Werk en Inkomen. Maar als er straks een stedelijke uitrol voor Eropaf ligt, zal daar aan de belanghebbenden cofinanciering voor gevraagd worden.

Dat is nu nog een beetje zoeken?

Ja. We hebben nog geen idee wat voor consequenties het heeft in

financiële zin. Ik weet niet over wat voor bedragen we moeten gaan spreken. Maar dat komt er straks wel aan, natuurlijk.

Eropaf is goedkoper, efficiënter, prettiger... Desondanks lijkt niet iedereen overtuigd. Soms lijkt er sprake van een politiek steekspel.

Ja, dat is... nou, een vrees niet, maar wel een zorg. Het moet niet gaan verzanden in een politiek steekspel, of het heen en weer kaatsen van verantwoordelijkheden en financieringen. Laten we vooral niet het kind met het badwater weggooien. Daar is niemand bij gebaat. Er staan alleen weer meer Amsterdamse burgers op de keien. Waarover de politiek vervolgens weer moord en brand schreeuwt en roept: 'Hoe kunnen die corporaties dat toch doen? Al die duizenden mensen dakloos!' Daar moet je echt voor waken, om in die sfeer terecht te komen. Maar ik heb goede hoop dat dat ook niet gaat gebeuren. Want als ik zie hoe de Amsterdamse politiek hierin staat en de methode onderschrijft, dan denk ik: de bewustwording dat Eropaf echt werkt, dat het nuttig is en we het echt moeten gaan doen, die zie ik wel ontstaan. Het is een proces.

Het vraagt om een mentaliteitsverandering.

Ja. Het is nieuw, het is anders en iedereen moet zijn verantwoordelijkheid daarin nemen. Er moet niet, zoals dat misschien vroeger was – die verhalen ken ik uit mijn vorige werkkring – ogenblikkelijk een afwerende houding aangenomen worden van: 'Wat? Wij betalen?' Of: 'Wat betekent dat allemaal? Willen we dat wel?' Natuurlijk moet je goed kijken naar wat het betekent voor de verschillende organisaties, maar het is ook maar net hoe je erin gaat staan. Of het nou gaat om de gemeente, een corporatie, maatschappelijke organisaties of wie dan ook... Dan denk ik: Kom op! Het werkt, het levert blijde gezichten op én er komen minder mensen op straat te staan.' Als je aan mij zou vragen: wat is nou het *nadeel* van deze aanpak? Dan zou ik niets weten te verzinnen, weet je dat? Het is frappant dat in de twee, drie jaar dat we ermee bezig zijn, die vraag me ook nooit gesteld is.

Maar als er geen nadelen aan de methode zitten, waarom verloopt de invoer ervan dan niet sneller?

De haken en ogen zitten met name in de enorme organisatie die opgetuigd moet worden. Het is heel duidelijk geworden dat de schuldenproblematiek veel groter is dan we aanvankelijk dachten. In de media vind je regelmatig berichten dat die problematiek alleen maar groter wordt. Er komen steeds meer huishoudens met schulden. En dat merken wij.

Maar mensen denken toch meestal: ik moet eerst mijn huur betalen. En als dat gedaan is...

Nee, was dat maar waar.

Waar zit woonlasten betalen dan in het prioriteitenlijstje?

Dat verschilt. Het is prioriteit één bij oudere mensen: eerst moet ik mijn vaste lasten betalen en dan kijk ik wat ik overhoud. Maar er is ook een groep voor wie de huur een sluitpost is. Die gaat uit van: ik heb een inkomen en een aantal kosten en de huur is 400 euro. Als ze dan huur moeten betalen en nog maar 300 euro hebben, dan kan je ervoor kiezen om te zeggen: dan maak ik in ieder geval die 300 euro over. Maar dat is wel 100 euro te weinig.

Dat mag? Minder betalen dan de officiële huur?

Nee, alleen in uitzonderlijke gevallen. De reden waarom mensen hun huur niet betalen is heel divers. Kunnen ze niet of willen ze het niet? Na de zomermaanden worden we standaard door een klanten gebeld met: 'Ja, sorry dat ik zo laat bel, maar ik lees nu pas jullie brief over de huurachterstand, want ik kom net terug van vakantie.' Dat gebeurt. En niet één keer, maar talloze malen. De betalingsmoraal, het hebben van schulden wordt, nou, misschien niet doodnormaal, maar wel steeds gebruikelijker. Vroeger was het een taboe. Daar schaamde je je voor. Terwijl nu iedereen wel schulden heeft. Iedereen kan zo naar elke geldschietter om vervolgens spullen te halen die je buurman ook heeft. Ja, zo werkt het wel. En op een gegeven moment krijg je dan een soort overbesteding. Zijn er meer leningen aangegaan dan dat je met je inkomen kunt terugbetalen. Dan gaat het mis. Nou, daar moet je die mensen dus bij helpen. Dan moet je zeggen: hé, je moet anders met je geld omgaan.

Dan ben je dus bezig met het opvoeden van mensen.

Daar zit iets paternalistisch in, ja, maar het alternatief is dat het door kan schieten in echt een ernstige schuldensituatie, met ontruiming en zo. Die keuze moet je maken. Weet je... ik zei laatst in een overleg: eigenlijk moeten wij niet alleen die schuldhelp op deze manier veel beter gaan organiseren, maar ook een relatiebemiddelingsbureau beginnen. Want tachtig procent van de klanten die we ontruimen is alleenstaande man, van rond de veertig, vaak na relatiebeëindiging. Er zitten heel weinig gezinnen met kinderen tussen. Eigenlijk niet of nauwelijks. Het gebeurt ook heel weinig dat we mensen die al dertig jaar bij ons wonen eruit moeten zetten. Vaak gebeurt het binnen vijf jaar. En vaak zie je dat van het begin af aan al mis gaan. Hebben ze achterstand en komt er een deurwaarder. Dan gaat het weer goed, en dan... Steeds weer die terugval, en op een gegeven moment lijkt het alsof echt het hek van de dam is. Dan gaat de sluis open en schiet het ook door tot aan de ontruiming. Nou, dat willen we voorkomen. En omdat je die recidivisten aanvankelijk steeds nog naar nul kunt terug brengen, kán het dus wel. Alleen moet je er veel meer bovenop zitten. Structureel afspraken maken en bijvoorbeeld zeggen: 'Ook als alle schulden afgelost zijn, eisen we dat de huur via de uitkering wordt betaald. Want dat is beter voor je.'

Daar gaan mensen mee akkoord?

Ja. Ik hou niet van dat paternalisme. Maar ik vind wel dat je een stuk van de verantwoordelijkheid die mensen niet zelf nemen, dan maar moet overnemen. En als daar wat bevoogding en betutteling in zit... nou, *so be it*. Dan maar bemoeizorg. We komen bij je en gaan ons meer met jouw leven bemoeien, zodat je in het gareel loopt. Want het alternatief is voor alle partijen niet wenselijk.

Waar haal je in je werk de bevrediging uit?

Ik vind het leuk om te laten zien dat mijn werk veel meer inhoudt dan mensen in eerste instantie misschien denken. Dat heeft wel twee kanten hoor. Ik vind het prettig als ik mensen op een goede manier kan helpen. Maar ik wil ook gewoon scoren, dat deze organisatie tegen mij zegt: verdomd, veel minder ontruiming,

alleen maar goede berichten. Zo ijdel ben ik wel. Ik ben in ieder geval heel enthousiast over de Eropaf-aanpak. Daar probeer ik mensen in mee te krijgen, zodat de aanpak breed gerealiseerd wordt. Als dat me lukt... Ik weet dat daar een omslag, een mentaliteitsverandering voor nodig is. Dat je op weerstand stuit. Maar dat vind ik juist het aardige eraan. Je kúnt het namelijk uitleggen.

En de klant?

De klant moet weten dat hij bij ons terecht kan. Niet om hem te vertellen dat hij iets verkeerd heeft gedaan. Wij zijn niet de boeman, of de deurwaarder, die eens flink... We zitten klaar om je te helpen. Jou én onszelf. En dat er dan klanten zijn die daar misbruik van kunnen maken... ja, dat zal wel een keertje gebeuren. Dat is dan maar zo. Dat weegt niet op tegen de voordelen van de Eropaf-aanpak.

Manager



Johan van Oijen is manager van de Blankenberg Stichting, een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam-Centrum en Westerpark. De Blankenberg deed mee aan verschillende Eropaf-pilots, onder andere de Vroeg-Eropaf-pilot.

‘Je ziet wat je had willen weten’

Bij de Vroeg-Eropaf-pilot deden de woningcorporaties Ymere, Eigen Haard, De Alliantie en de Algemene Woningbouwvereniging de voorselecties van mensen met twee maanden huurschuld en gaven dat door aan de Blankenberg. Vanuit de Blankenberg gingen vervolgens een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener op huisbezoek. Van Oijen werkt ook één dag per week als coördinator schuldhulpverlening voor de SOM.

Je bent van origine sterrenkundige.

Ja. Ik heb onder andere onderzoek in Finland gedaan en in Nederland gewerkt bij het KNMI. Maar op een gegeven moment vond ik dat niet leuk meer. Ik wilde wat anders en was in mijn vrije tijd al veel bezig met het verbeteren van zaken in de samenleving. Maatschappelijk werk leek me wat. Ik heb de opleiding gevolgd en ben daarna bij de Blankenberg Stichting gaan werken. Mensen zeggen altijd dat dat heel anders moet zijn dan sterrenkunde, maar ik zie wel overeenkomsten. Bij de wetenschap probeer je aan de hand van waarnemingen te begrijpen wat er aan de hand is, en bij maatschappelijk werk is dat niet anders. Je praat met iemand en probeert verklaringen of modellen te bedenken, waarmee je mensen advies kunt geven. Financiën hebben ook iets cijfermatigs en als je kijkt naar hoe iemand daar mee omgaat, leer je ook iets over hoe die persoon in elkaar zit.

Je hebt als maatschappelijk werker en als schuldhulpverlener gewerkt?

Ja. In de tijd dat ik de opleiding deed, was er geen aparte opleiding voor schuldhulpverleners. Dat werd gedaan door onder andere maatschappelijk werkers. Als je teruggaat naar de oorsprong van maatschappelijk werk, dan was dat eigenlijk ook schuldhulp-

verlening. In de 19e eeuw had je de familie Blankenberg – naar wie de Blankenberg Stichting is vernoemd – en zij hadden kritiek op de armenzorg zoals die toen bestond. Je kunt wel geld en kleding geven, vonden zij, maar je zou eigenlijk iets aan het gedrag van mensen moeten veranderen. Anders blijven ze in de problemen zitten. Zo is het maatschappelijk werk eigenlijk ontstaan. Later gaat de overheid meer voor de materiële voorzieningen zorgen en positioneert het maatschappelijk werk zich naast de geestelijke gezondheidszorg. Maar armoede blijft toch een groot probleem. We moeten ons meer richten op de zwakkeren in de samenleving en minder op de therapeutische toer. Er zijn nog steeds wel maatschappelijk werkers die zich bezig houden met bijvoorbeeld assertiviteits- of relatieproblemen en die geldproblematiek wat lastiger vinden, of niet interessant. De jongere generatie heeft dat gelukkig weer wat meer in hun bagage zitten.

Nu ben je manager bij de Blankenberg Stichting.

Ik ben manager schuldhulpverlening en als lid van het managementteam medeverantwoordelijk voor het gehele hulpaanbod van Blankenberg. We willen vooral integrale hulp verlenen. We bekijken wat ten grondslag ligt aan bepaalde problematiek en wat de samenhangen daarin zijn. Daar bieden we,

als dat nodig is, verschillende expertises voor aan, zodat je kunt zorgen voor duurzame oplossingen. Je kunt bijvoorbeeld wel iemand regelingen laten treffen met schuldeisers, maar daarmee is het probleem nog niet opgelost. Dat is in feite dezelfde insteek als waarmee we ooit begonnen. Je ziet cliënten die niet goed weten hoe ze hun budget moeten beheren – wat je ze dan kunt proberen te leren – maar er zijn ook mensen die geld uitgeven omdat ze ongelukkig zijn, omdat ze iets willen compenseren. Of hun geld aan hun kinderen geven vanwege schuldgevoelens. Je hebt een interpretatie van het probleem en het is de vraag of je cliënt die accepteert. Dat is al een hele opgave. Vervolgens probeer je de cliënt te stimuleren iets te doen aan zijn problematiek; iets te leren waarmee hij verder komt. Het specifieke van Eropaf is dat we daarbij ook nog eens op zoek gaan naar cliënten, in plaats van dat ze zich bij ons melden en zelf om hulp vragen. We hebben op een gegeven moment bedacht dat we er ook eerder op af konden gaan en dat we niet alleen iets met huurachterstanden konden doen, maar bijvoorbeeld ook met energieschulden. We onderzoeken ook of we Eropaf kunnen bij mensen die uit het hulpverleningsproces vallen, mensen die bijvoorbeeld ineens niet meer op afspraken komen. Dat zijn allemaal varianten van Eropaf.

Hoe verliep de Vroeg-Eropaf-pilot die de Blankenberg had met een aantal woningcorporaties?

We merkten vooral dat de mensen in de uitvoering wel overtuigd zijn van de noodzaak van de aanpak, maar dat de praktijk weerbarstiger is dan de theorie. Vooral het aantal meldingen – van mensen met twee maanden huurachterstand – ging moeizamer dan wij dachten. Daar zijn verschillende oorzaken voor. In het stadsdeel Centrum, het stadsdeel waar wij ons naast het stadsdeel Westerpark op richten, wonen niet zoveel arme mensen. Daarnaast vinden corporaties niet iedereen met twee maanden huurachterstand geschikt voor dit project. Drukte met andere zaken werd ook genoemd. We hadden verwacht dat we bergen klanten zouden krijgen en hadden daar ook personeel voor vrijgemaakt, die vervolgens niks zaten te doen. Dat betekende dat we geld aan het uitgeven waren zonder dat daar productie tegenover stond. Dat personeel hebben we toen weer ingezet voor

de reguliere schuldhulpverlening, want daar is zat werk te doen. Dat leverde weer het probleem op dat als er wel iemand werd aangemeld, je daar niet meteen iemand voor vrij kon maken. En helemaal niet als er ineens een hele groep werd aangemeld, want dat gebeurde ook. Dat maakte de pilot kwetsbaar. En omdat meerdere aanmeldingen tegelijkertijd niet zo vaak voorkwamen, wisten de corporaties ook niet goed wat ze er mee aan moesten. Het leek omslachtig om het voor enkelen te blijven doen, en ze vroegen zich af of dit nou wel de handigste aanpak was.

Denk je dat een andere aanpak mogelijk was geweest waardoor dit voorkomen had kunnen worden?

Dat denk ik wel. De corporaties hadden van tevoren beter kunnen onderzoeken om hoeveel mensen het nu eigenlijk gaat. Deze pilot was vooral een stedelijk idee op basis van de eerdere pilot in Noord, met Doras, de instelling voor maatschappelijke dienstverlening daar. Het grootste probleem was toen dat er zoveel meldingen waren dat de capaciteit ontbrak om dat allemaal te verwerken. Toen is bedacht dat er een pilot moest plaatsvinden op een plek waar minder arme mensen wonen, zodat het kleinschaliger zou zijn en op basis daarvan bekeken kon worden wat de beste aanpak zou zijn. Wij dachten: dat kunnen we wel doen – ook omdat het er dus niet meer dan zoveel per maand zouden zijn. De eerste maand liep het ook goed, maar daarna niet meer.

Zijn er desondanks aanbevelingen uit deze pilot voortgekomen?

Ja, en die aanbevelingen gelden weer stedelijk. Het idee is nu dat er niet meer geselecteerd wordt, maar iedereen met twee maanden huurachterstand centraal gemeld wordt. Huurders die onderhuren, overlast veroorzaken of structureel hun huur niet op tijd betalen, zijn van het project uitgesloten. Er is per stadsdeel een inschatting gemaakt om hoeveel mensen het gaat. De corporaties, de stadsdelen en de uitvoerende organisaties maken afspraken over de samenwerking. Het stadsdeel heeft daarbij de regie en staat voorlopig gedeeltelijk garant als er minder mensen worden gemeld, zodat wij geen financieel verlies lijden.

Denk je dat Amsterdam klaar is voor deze aanpak?

Dat denk ik wel. Het besef dat we iets moeten doen met mensen met schulden is er zowel bij de corporaties, de gemeente als bij de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Maar er is natuurlijk meer nodig dan besef alleen. We zullen het met vallen en opstaan moeten leren. Maar dat heeft ook wel wat. Als wij vinden dat dit belangrijk is, dan moeten we het gaan doen. En dan loop je tegen dingen aan, die je oplost en waardoor het beter wordt. Het gaat om een flinke berg geld en naast discussies over wie uiteindelijk wat betaald, zijn er andere vragen zoals: wat gaat het centrale meldpunt precies met de meldingen doen, hoeveel informatie wordt er door wie over een cliënt gegeven en hoe zorg je voor voldoende personeel bij wisselend aanbod? Dat is allemaal wel op te lossen. Ik denk dat het vooral lastig is om mensen te vinden die Eropaf kunnen gaan.

Wat vereist het van mensen om Eropaf te kunnen gaan?

Wat de betrokken schuldhulpverleners en maatschappelijk werkers vooral moeten kunnen is contact leggen en creatief zijn. Je dringt je toch min of meer op aan iemand, en dat moet je op een verstandige manier doen. Je moet erachter komen wat de achterliggende problematiek bij de schulden is en daar een plan voor opstellen. We zoeken vooral mensen die flexibel zijn, met privacy kunnen omgaan én procedureel kunnen denken. Ze moeten steeds de consequenties van hun handelen goed kunnen overzien. Ik geloof wel in deze aanpak. De praktijk wijst uit dat je sommige mensen kunt helpen door je met ze te bemoeien. De slag die bij hulpverleners vooral nog gemaakt moet worden is dat ze bekend worden met deze werkwijze en dat moeten leren vormgeven. Schuldhulpverleners hebben bijvoorbeeld veel ervaring met mensen die afhaken, maar die, als er crisis is, weer om hulp vragen en vervolgens opnieuw verdwijnen. Dat heeft gemaakt dat ze heel voorwaardelijk werken, van: 'Ik wil u helpen, maar dan verwacht ik dat en dat van u. En als u er een potje van maakt, dan stoppen we ermee.' Deze hulpverleners krijgen nu van ons te horen dat als een cliënt afhaakt en hij meldt zich daarna, of hij wordt gemeld, je er gelijk op af moet, samen met een andere hulpverlener. Dus die denken: ben je nou helemaal? De ene keer zeg je: 'afsluiten' en het volgende moment is het 'ga er heen.' Op die

manier beloon je zelfs iemand voor het feit dat hij afhaakt en hij krijgt veel meer aandacht dan de andere cliënten, die zich wel gedragen en nu zelfs moeten wachten. Dus ja... je moet het werk zo organiseren dat het gaat lopen, hulpverleners zich niet in een spagaat voelen zitten omdat er verschillende belangen zijn. Je moet met elkaar uitzoeken welke aanpak wanneer effectief is en wanneer niet. Dan merk je dat je hulpverleners wel mee krijgt. Het probleem zit 'm ook vaak in de werkdruk – van: ik heb genoeg te doen. En dan moeten ze ineens daar- en daarheen. Daar worden ze niet altijd even enthousiast van. Maar als ze het dan gedaan hebben, vertellen ze vaak wat ze hebben aangetroffen en dat cliënten ontroerd waren toen ze zagen dat er mensen aan de deur stonden die zich om hen bekommerden. En dan vinden ze het toch wel goed dat ze dat bezoek hebben afgelegd.

Hoe werkt de combinatie schuldhulpverlener en maatschappelijk werker bij een huisbezoek?

Heel goed.

Bij de andere pilot, met Dynamo, ging een schuldhulpverlener met iemand van de woningcorporatie op stap. Vanwaar dat verschil?

Dat heeft met name te maken met privacy van de bewoners. Een corporatie heeft gemakkelijker toegang en als een schuldhulpverlener gedetacheerd is bij een corporatie, is er min of meer sprake van één organisatie. Je kunt ook zeggen dat de corporatie dan verantwoordelijkheid heeft voor het geheel. En leert wat de hulpverlener doet, en andersom. Het voordeel van een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker is dat je een deskundige hebt op het gebied van financiën en een op het gebied van gedrag. Dat een cliënt financiële problemen heeft en er daarom een schuldhulpverlener langskomt, wil hij nog wel geloven, maar de stap naar maatschappelijk werk kan nog wel een drempel zijn. En die wordt verlaagd als de maatschappelijk werker ook meteen aanwezig is. Die kan vragen: waarom is de huur twee maanden niet betaald? Iemand kan bijvoorbeeld in beslag zijn genomen door heel andere zaken. Er moet iets bedacht worden waardoor het voor die klant weer overzichtelijk wordt. Dat is eigenlijk wat elke hulpverlener doet: de klant vertelt zijn probleem en de hulpverlener komt dan

met een mogelijke oplossing. Zo van: dit hangt met dit samen, en als je nu dit doet, dan bereik je dat. Dat scheidt een bepaalde structuur, wat hem helpt bij het oplossen van zijn problemen. Het maatschappelijk werk kan ook iets overnemen of er voor zorgen dat andere instanties worden ingeschakeld. Dat zou een schuldhulpverlener alleen niet kunnen.

De aanpak lijkt me voor de hulpverleners heel anders dan wanneer je klanten gewoon aan je bureau verschijnen. Vooral omdat jij de klant dan gaat vertellen dat hij een probleem heeft, in plaats van de klant aan jou.

Ja. Het op huisbezoek gaan zit wel in de traditie van het maatschappelijk werk, maar het aantal bezoeken dat vroeger werd afgelegd was wel veel kleiner dan nu. Daar moeten dingen in geleerd worden. En op huisbezoek gaan kan redelijk confronterend zijn. Je ziet dingen waarvan je denkt: dat dit bestaat. Ik geloof dit niet.

Je krijgt niet de ‘vertaling’ van de problemen die klanten aan het bureau geven, maar meer een beeld van de werkelijkheid, lijkt me.

Je krijgt in ieder geval meer zicht op de werkelijkheid van de cliënt. Maar aan de andere kant – als ik vroeger op huisbezoek bij mensen ging, dacht ik ook wel eens: de volgende keer moet het maar weer op kantoor, want zo schieten we niet op. Je zit daar met zo’n familie, en die belt en die belt en iedereen komt binnen. En een gesprek voeren, ho maar. Als ik dingen wil regelen met deze persoon, is het beter dat hij met z’n papieren op het bureau komt. Het is maar net wat je wilt bereiken.

Mensen worden met deze aanpak zelf meer verantwoordelijk gemaakt door vroegtijdige actie. Past dat wat jou betreft binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wmo?

Wat je feitelijk doet is het activeren van mensen. Je zoomt in op de mensen die het opgegeven lijken te hebben. Je probeert met zo weinig mogelijk middelen mensen... aan de gang te krijgen. Dat hoort wel bij de Wmo, in de zin van maatwerk leveren. Maar dat is sowieso de ambitie. Mensen die het niet nodig hebben, daar ga je niet op af.

Je zegt: je zoomt in op mensen die het opgegeven lijken te hebben. Is het zo erg?

Ja. Als je eropaf gaat, kun je mensen tegenkomen die het echt opgegeven hebben. Dat hebben we wel meegemaakt.

Beseffen ze dat ze uiteindelijk op straat terechtkomen en laten ze dat gewoon maar gebeuren?

Ja.

En je moet ze motiveren om dat te voorkomen?

Ja. We zijn bijvoorbeeld een keer bij een meneer geweest, die aan de drank was. Dat was niet voor het eerst en in het verleden was zijn woning al een keer ontruimd. Het was een tijd goed gegaan, maar na wat tegenslagen was hij weer begonnen met drinken. Hij trok het niet meer en liet de zaak op zijn beloop. En dan zie je dat het feit dat wij daar langsgaan voor hem betekent dat er mensen zijn die om hem geven. Waardoor hij toch weer dingen ging doen. Simpele dingen, maar toch. Dus ja, die betrokkenheid kan voor een mens echt heel stimulerend zijn.

Dat is dan de gedachte die iemand kan hebben: er wordt om mij gegeven?

Ja.

Maar voor de betrokken hulpverleners is het ook gewoon werk. Dat lijkt me heel dubbel.

Voor ons is het werk. Maar dat betekent niet dat je geen mens meer bent. Je gaat er op een professionele, zakelijke manier mee om. Je denkt: daar ga ik wel heen, en daar ga ik niet heen. Maar als je bij zo’n persoon thuiskomt, dan is het voor de hulpverlener zelf ook fijn om te zien dat hij wat voor die klant kan betekenen. En daarvoor doet hij het, uiteindelijk.

Om van betekenis te kunnen zijn.

Ja. Anders was hij geen hulpverlener geworden. Dat soort elementaire zaken speelt een rol in de hulpverlening. Het leggen van het contact met de klant is eigenlijk het meest essentieel. Dat kan nog aardig wat tijd kosten. Mensen doen de deur niet open

of zijn nooit thuis. Dan ga je eens bij de burens informeren, van: kent u... en: wanneer heeft u hem voor het laatst gezien?

Een soort detective.

Ja. Daar kun je heel creatief in zijn. Briefjes gaan schrijven, dat soort dingen. En als het dan eindelijk een keer gelukt is om contact te krijgen, kan je als hulpverlener echt het gevoel krijgen: ik heb al echt wat bereikt. Het enige wat hij gedaan heeft – althans, zo kun je erover denken – is dat hij de klant een keer gesproken heeft. Terwijl zo'n corporatie gewoon geld wil zien. De huur moet betaald worden. Maar het kan dus al heel veel werk zijn om iemand überhaupt een keer te spreken.

Dat kost vast ook aardig wat. Daar was die huur misschien al lang en breed van betaald.

Wij kijken er tegenaan met het idee: iemand moet ergens wonen. Je kan hem wel op straat zetten, maar wat dan? Wat ga je dan doen? Zeggen dat het zijn eigen schuld is? Dan ben je alleen maar bezig met de korte termijn. Wat wij als maatschappelijke dienstverlening eigenlijk beogen, is dat mensen een beetje gelukkig zijn in hun leven. En we proberen er zoveel mogelijk voor te zorgen dat mensen dat gewoon zelfstandig kunnen. Daar worden ze het meest gelukkig van, denken wij. Dat je tevreden bent over jezelf. Je eigen aandeel in dingen.

Dan is een dak boven je hoofd wel een eerste vereiste.

Ja. En wat wij natuurlijk zien is wat voor effect het heeft op mensen als dat niet zo is. We zien ook hoe problemen zich overdragen. Je ziet bijvoorbeeld dat ouders mishandeld zijn, daardoor emotioneel gezien niet goed in elkaar zitten en dat afreageren op hun kinderen. Die hebben daardoor ook geen gemakkelijk leven en gaan vroeg het huis uit. Komen in de financiële problemen. Weten eigenlijk niet goed wat ze moeten doen... en dat kind kom je dan tegen. Je hoort dat hele verhaal en je denkt: dat is jammer. Het zou fijn zijn als je dat kunt voorkomen. Maar dit is dan armoede in de ruimere zin van het woord. Dat je echt kan zien hoe emotionele problemen overgaan van de ene generatie op de andere.

Is het niet soms frustrerend om daar een zekere voorspelbaarheid in te zien?

Dat is ook afhankelijk van hoe je bent ingesteld als mens. Je kijkt naar de dingen die fout gaan of je kijkt naar de dingen die goed gaan. Als je iets voor iemand kan betekenen, waardoor het beter gaat met die persoon, nou... dan is dat toch mooi. Bepaalde lijnen zijn voor een deel te doorbreken en voor een ander deel niet.

Maar het loont altijd de moeite om het te proberen.

Als je dat niet doet, kun je wel ophouden.

Is het werk dat je niet zo heel lang moet doen?

Dat weet ik niet. Er zijn genoeg mensen die dit jarenlang doen. Je wordt gewoon... je gaat wat anders in het leven staan.

Wat is er voor jou in dit werk anders dan toen je nog sterrenkundige was?

De bevrediging die ik nu uit mijn werk haal is dat ik samen met anderen wat kan verbeteren aan de samenleving.

Maar dat deed je eerder ook, in je vrije tijd.

Ja, dus wat dat betreft is het niet veranderd. Ik kan het nu alleen op een professionele manier doen. Als je het op vrijwilligersbasis doet, zit je in een meer heterogene situatie dan wanneer je het als organisatie doet. Dan heb je meer structuur, waardoor dingen makkelijker werken. En je bent er beter in, meestal. Ik wil niet zeggen dat vrijwilligers niet goed zijn in iets, maar je hebt er je professe in, waardoor je – denk ik – meer kunt bereiken. Waar het voor mij in ieder geval op neer komt, is dat je denkt: het gaat niet goed in de samenleving. En dat je je daar verantwoordelijk voor voelt en je inzet om daar iets aan te verbeteren.

Wat vind je van de betrokkenheid van de HvA bij Eropaf?

Ik vind hun bemoeienis wel verfrissend. Het is leuk om te zien dat de onderzoekers geïnteresseerd en betrokken zijn, nadenken waarover jij nadenkt én nieuwe ideeën inbrengen. Dat stimuleert. En soms is het ook ingewikkeld. Er is onderzoek gedaan naar iets dat niet helemaal goed liep en daarover is een rapport verschenen.

Dat rapport is ook naar verschillende organisaties gegaan. Vanuit de onderzoekers gezien is dat begrijpelijk: ze willen dat hun kennis ergens heengaat en ze willen zich legitimeren voor wat ze doen. Maar zo'n rapport kan dan een eigen leven gaan leiden. Je kunt wel iets opschrijven vanuit een bepaalde intentie, maar dat kan anders geïnterpreteerd worden dan je hebt bedoeld. Om dat te voorkomen, is het dus belangrijk om zaken goed met elkaar af te stemmen. Je moet goed bedenken wie welke informatie op welk moment krijgt. Je moet het hele proces goed met elkaar doornemen en daar duidelijke afspraken over maken. Dat betekent ook dat je niet al te veel partijen bij elkaar moet zetten, want dan kan het al snel onoverzichtelijk worden.

Is het uitbrengen van het rapport, zonder overleg, naïef geweest?

Nee. Het is meer zo dat er niet aan gedacht is. Je bent als organisatie gewend dat dingen op een bepaalde manier lopen, maar dat betekent niet automatisch dat dat bij samenwerking dan ook het geval is. De HvA participeerde voor het eerst in deze context. Daardoor ontstond er een nieuwe situatie, waarbij niet altijd zicht was op de consequenties. Maar de bedoelingen waren goed. Dit zijn gewoon dingen waarvan je moet leren.

Vind je dat er een vervolgonderzoek moet komen?

De HvA en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening moeten dan goede afspraken maken om te voorkomen dat dezelfde fouten worden gemaakt. Dat gaat dan vooral om de voorwaarden: als je onderzoek doet, dan willen we dat je er op die en die manier mee omgaat. Ik denk dat het goed is als er een vervolgonderzoek komt. We hebben nu vooral gekeken naar hoe Eropaf uitgevoerd moet worden en wat we daarvoor nodig hebben. Voor de gemeente en de corporaties was de vraag natuurlijk vooral: wat levert het op? Met hoeveel van deze mensen is er een schulden- of betalingsregeling tot stand gekomen? Maar de effecten van Eropaf zijn nog niet allemaal boven water, zeker de lange termijneffecten niet. Bepaalde dingen zijn nu niet meetbaar geweest. Door het onderzoek zie je ook wat je had willen weten en niet weet, omdat die informatie er niet was. Die moet je dan in een vervolgonderzoek wel verkrijgen en verwerken.

Je bent ook coördinator schuldhulpverlening voor de SOM. Wat houdt die functie in?

Ik probeer van de schuldhulpverlening die in Amsterdam plaatsvindt een samenhangend geheel te maken en ik stem af met de gemeente en andere organisaties die zich ermee bezighouden. Schuldhulpverlening is een onderdeel van het armoedebeleid van de gemeente en daar is de Dienst Werk en Inkomen verantwoordelijk voor. De verantwoordelijkheid voor de schuldhulpverlening die uitgevoerd wordt door de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, ligt bij die instellingen zelf. Zij werken met elkaar samen en ik coördineer dat vanuit de SOM. Waar ik voor pleit is dat de schuldhulpverlening een vorm van dienstverlening is waarbij op een integrale manier wordt gekeken naar de problematiek. Vroeger was het zo dat als het over schuldhulpverlening ging, de boodschap vooral was: dan moet je maar minder uitgeven. Waarom zouden we ons bemoeien met mensen die financiële problemen hebben? Gelukkig zijn we van die houding af, want met zo'n opstelling los je de problemen in de samenleving niet op. Je kunt beter gaan praten met deze mensen en naar oplossingen zoeken. Eropaf is een integrale manier van dienstverlenen. Als je met een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener op huisbezoek gaat, doe je eigenlijk een soort intake, vanuit twee disciplines. Ik ben blij dat de overheid ziet dat je je met burgers moet bemoeien, contact maakt, communiceert. Want anders zouden de stadsdelen geen geld geven aan organisaties om eropaf te gaan, lijkt mij. En daardoor stimuleren wij weer mensen om hun problemen op te lossen. Dat is een goede ontwikkeling. Ik denk ook dat de pilot met de wooncorporaties goed is. De meest bedreigende schuldeisers krijgen vaak het eerste geld, en corporaties zijn over het algemeen fatsoenlijke organisaties. Als er sprake is van huurschulden, kan het goed zijn dat er méér met iemand aan de hand is. En je wilt natuurlijk voorkomen dat iemand uitgezet wordt. De pilot is een van de manieren waarop we de outreachende hulpverlening meer handen en voeten geven. Ik denk ook dat dat is wat de samenleving nodig heeft. We moeten geen verkokerde hulpverlening hebben, van hulpverlener X werkt zo en hulpverlener Y werkt zo. Je ziet in de samenleving dat mensen meer en meer op zichzelf zijn

aangewezen, waardoor sommige groepen mensen het zwaarder hebben. Het is individualistischer. Je zit in zoveel verbanden, behoort tot allerlei groepen en tegelijkertijd hoor je daardoor ook eigenlijk nergens bij. Vroeger had je je familie. Die wist wat je deed en als je een probleem had, dan kon je daar een beroep op doen. Maar nu woont familie overal, of er is geen familie. Je moet je netwerk nu op een andere manier regelen. Als je dat niet doet, loop je het risico geïsoleerd te raken, wat weer allerlei vervelende consequenties kan hebben.

Wat vind je van de Eigen Kracht-conferenties?

Daar heb ik niet veel kennis van. Ik denk dat het verstandig is gebruik te maken van netwerken waar mensen zich in bevinden. Maatschappelijk werkers kijken daar sowieso naar om te zien of daar ondersteuning geboden kan worden; dat krijgen ze ook vanuit hun opleiding mee. Ik weet niet of de vorm waarin nu met Eigen Kracht gewerkt wordt altijd de manier is. Het is toch een bepaalde methodiek met een hele organisatie eromheen – ik heb het idee dat dat redelijk zwaar geschut is. Ik kan me voorstellen dat het in sommige gevallen goed kan werken. Maar het is net als met de huisbezoeken; je moet per klant een goede afweging maken of je de methode wel of niet inzet.

Eropaf wordt wel eens een typisch Amsterdamse aanpak genoemd. Ben je het daar mee eens?

Ik vind het niet zo belangrijk, eigenlijk, of wij de eerste zijn die hiermee begonnen zijn. Ik ben meer internationaal georiënteerd dan lokaal.

En het nog grotere geheel: hou je je nog met sterrenkunde bezig?

Niet echt, en ik ben altijd meer een theoreticus geweest dan een waarnemer. Het zijn vooral de filosofische kwesties die ik interessant vind, en daar kan ik nog steeds geïnspireerd door raken. Het gaat toch over je eigen bestaan. Als je naar de sterren kijkt, dan kijk je naar dingen van miljoenen jaren geleden. Wat is er toen gebeurd? Wat heeft dat met ons te maken? Hoe ziet de werkelijkheid waarin we ons bevinden er eigenlijk uit? Als je je bijvoorbeeld afvraagt waar het heelal ophoudt – wat iedereen wel eens doet – dan is je

vraag eigenlijk: waar kan ik heen? Er zijn theorieën over het uitdijen en inkrimpen van het heelal, en het is de vraag of het bestaan van onze aarde en het leven daarop eenmalig is of niet. Als dat niet zo is dan kan dat voor de mensheid een deprimerende kwestie zijn; alles gaat eindelijk door en het maakt eigenlijk niet zoveel uit. Je ziet vaak dat mensen de werkelijkheid zien zoals ze die willen zien, vanuit hun eigen behoefte.

En voor sterrenkundigen zijn er dus ook meerdere interpretaties van de werkelijkheid mogelijk.

Nou, sterrenkundigen zijn heel exacte mensen. Die vinden dat een interpretatie zin heeft zolang je er iets mee kunt begrijpen. En voor de dingen die je niet begrijpt, bedenk je nieuwe modellen waarmee je het wel begrijpt. Het maakt ze niet zoveel uit of het echt waar is of niet, want wat is nou echt waar? Alleen in de wiskunde zijn dingen echt waar. En voor de rest zijn er alleen maar ideeën over hoe het zou kunnen zijn, toch? Ik vind dit soort dingen wel interessant. Het vertelt iets over jezelf, over waar je vindt dat het in het leven om draait. Mensen zijn, zeker in de wetenschap, bezig om hun kennis te gebruiken om macht uit te oefenen over hun omgeving.

Denk je dat het echt om macht gaat?

Ja, zeker. Mensen vragen zich niet voor niets af: hoe zit dat in elkaar? Je wilt iets begrijpen en daarmee heb je er controle over. Niet dat je het altijd wilt controleren, maar het maakt dingen aanvaardbaar, of je kunt het een plek geven. Je kunt er wat mee. Wat veel mensen prettig vinden aan exacte wetenschap is dat je kunt zeggen: 'het is gewoon zo'. Zeggen dat dat nog maar de vraag is, wordt meestal niet zo op prijs gesteld. En van minder exacte studies wordt gezegd dat die niet zo veel voorstellen. Terwijl het in beide gevallen slechts ideeën zijn, die voldoen aan de behoefte er iets mee te begrijpen.

Die vervolgens weer nieuwe vragen oproepen.

Ja. Maar dat is juist het leuke ervan.

Trekker Eigen Kracht



Marc Räkens is beleidsadviseur voor HVO Querido, een Amsterdamse instelling die opvang, woonbegeleiding en dagactiviteiten biedt. Daarnaast werkt hij als 'trekker Eigen Kracht' voor De Karthuizer.

‘Denk over je grenzen heen’

Räkers was een van de initiators van De Vliegende Hollander, een in 1997 opgericht samenwerkingsverband van HVO Querido en het Leger des Heils. De Vliegende Hollander richtte zich middels outreachend werk op het voorkomen van huisuitzettingen. De methodiek werd onder de naam ‘Eropaf’ overgedragen aan instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en woningcorporaties, die in 2005 met de eerste Eropaf-pilots startten.

Je bent ruim tien jaar geleden begonnen met De Vliegende Hollander. Wat waren je ambities daarmee?

Ik werkte toen al bij HVO Querido, bij de maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen. Ik zag dat veel mensen zich bij ons melden na huisuitzetting wegens schulden, en ik vond het flauwekul dat ze om die reden dakloos werden. Ik bezocht een paar keer mensen die met uitzetting werden bedreigd. Een beetje op de bonnefooi, omdat het me verbaasde dat niemand de moeite nam om te kijken wat er aan de hand was en of daar iets aan te doen zou zijn. Dat zijn wij toen gaan doen. Pas later werd me duidelijk dat dat ‘outreachend werken’ heet en een methode is.

Dat was geen wijdverspreid begrip toen.

Nee. Het was zelfs *not done*. Je hoorde je niet ongevraagd bij mensen aan de deur te melden om je met hun leven te bemoeien. Belachelijk. Schandalig. Die cultuur is – lees het maar in de krant of wat dan ook – de afgelopen vijf, zes jaar volkomen omgeslagen. Mede onder invloed van De Vliegende Hollander.

De Vliegende Hollander is overgegaan in Eropaf.

We hebben het overgedragen aan het algemeen maatschappelijk werk en aan de woningcorporaties. Dat was onder druk van

bezuinigingsdreigingen van de gemeente, maar ook om inhoudelijke redenen. Want wij opereerden stedelijk, maar de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening zijn in alle stadsdelen en buurten gevestigd, en de woningcorporaties ook, want zij hebben daar woningbezit. Zij zitten dus veel dichterbij de mensen. En als je outreachend werk wilt bevorderen, dan moet dat vooral gebeuren in de eerstelijnsvoorziening in hulp, welzijn en zorg – het algemeen maatschappelijk werk dus.

Maatschappelijke opvang, de OGGZ – Openbare Geestelijke Gezondheidszorg – gaat eigenlijk over meer ingewikkelde en chronische problemen, is specialistischer. Terwijl je bij het algemeen maatschappelijk werk voor meerdere dingen terecht kunt. Het zijn een soort huisartsen.

Denk je dat mensen dat ook zo zien?

Dat hoop ik wel, en dat het algemeen maatschappelijk werk zich ook zo positioneert. Het valt me wel op dat maatschappelijk werkers zich de afgelopen tien, vijftien jaar veel meer zijn gaan bezighouden met zaken die meer thuishoren bij de geestelijke gezondheidszorg. Therapieachtige dingen, relatiegesprekken, dat soort zaken. Dat basale, algemene maatschappelijk werk, dat vinden velen minder interessant. Maar als een huisarts een

algemene praktijk heeft – dat vind ik wel een mooi beeld, en huisarts zijn is ook een specialisme – en dat niet interessant genoeg meer vindt, dan gaat hij bijvoorbeeld een opleiding tot hartchirurg volgen. Zo zou een maatschappelijk werker ook moeten redeneren, vind ik. Het heeft met je beroepsopvatting te maken. Als je je rol in de voorhoede van wijken en buurten niet diepgaand genoeg vindt, ga dan bijvoorbeeld een opleiding tot therapeut volgen. En wordt therapeut.

Hoe ben je bij de HvA terechtgekomen?

De SAO-opleidingen van de HvA¹ organiseerden een keer een debatmiddag over vraagstukken over zorg en hulpverlening. Dat was vrij abstract en academisch. Ik was daar op de een of andere manier voor uitgenodigd en bij betrokken, maar vanuit heel praktisch en pragmatisch werken – zoals als een idioot door de stad fietsen en mensen uit de klauwen van deurwaarders redden. In de theepauze raakte ik aan de praat met iemand naast me die vroeg: ‘Wat vind je hier nou van?’ Toen begon ik een heel verhaal over dat outreachend werken. Dat dit debat nogal abstract was en over filosofische vraagstukken ging, maar dat je eigenlijk aan de deuren van mensen moet zijn. Dat ik die maatschappelijk werkers daar niet zie, terwijl ze daar wel zouden moeten zijn. En ik zei: het is allemaal wel boeiend om het hierover te hebben, maar wie ben jij eigenlijk? Hij bleek de nieuwe directeur van de SAO-opleidingen. Dat was dus Willem Baumfalk. Een paar weken later belde hij me op en vroeg of ik het verhaal over het outreachend werken op een landelijke bijeenkomst van de HBO-raad wilde vertellen – waar ook opleidingsontwikkelaars en dergelijke zouden zijn. Ik zei: dat durf ik niet, maar ik zal een poging wagen. En zo is het een beetje gaan rollen, die connectie. We bespraken de mogelijkheid dat de Hogeschool zou starten met trainingen outreachend werk, want wij waren dat net aan het overdragen aan het maatschappelijk werk. Uiteindelijk is dat naar De Karthuizer gegaan, het praktijk- en onderzoekscentrum van de SAO-opleidingen, dat toen net werd opgericht. Daar raakte MWD-docent Martin Stam al snel bij betrokken, en hij heeft toen de RAAK-aanvraag gedaan, *Outreachend werken bij dreigende huisuitzetting*. Een paar mensen, onder wie ik, zijn in

dienst gekomen bij De Karthuizer en er zijn HOIO-onderzoeken gestart om zo de stedelijke Eropaf-ontwikkeling verder te kunnen brengen. Het viel allemaal heel mooi samen.

En daar is Eigen Kracht bij gekomen.

Ja. Dat outreachende hulpverleners wat wij doen, bestaat voor een heel groot deel uit ongevraagd contact maken, om daarna hulp te kunnen bieden. Dat kun je op verschillende manieren doen. Martin kende de Eigen Kracht-conferenties; een prachtige manier om letterlijk de eigen krachten uit een netwerk van mensen weer te activeren. Bij zo’n conferentie maakt iemand samen met zijn netwerk, de *extended family* noemen ze het ook wel, een hulpverleningsplan. Een deel daarvan wordt uitgevoerd door betrokken hulpverleners en een ander deel door het netwerk. Martin kwam met het voorstel om die conferenties in te gaan zetten bij mensen die uitgezet dreigen te worden vanwege huurschulden. Want je kan wel allerlei reguliere hulpverlening inschakelen voor deze mensen, maar vaak zijn ze ontzettend eenzaam. Dat is wat we met De Vliegende Hollander ook steeds zagen. En van die spreekwoordelijke tien hulpverleners word je niet veel minder alleen en eenzaam. Want daar heb je een hulpverleningsrelatie mee, en dat is heel functioneel, maar het zijn niet je vrienden of familie. Die vrienden en familie zijn er meestal ooit wel geweest, maar langzamerhand uit beeld geraakt. Iemand is gaan drinken, of zich gaan isoleren uit schaamte voor zijn schulden of wat dan ook. En die voormalige vrienden, dat netwerk, weten vaak niet eens dat er wat aan de hand is. Als ze het zouden weten, zouden ze iets doen, waarschijnlijk. Eigen Kracht is dus een hele mooie methode om dat netwerk weer te betrekken. Waarbij je ervan uit mag gaan dat als het weer tot leven komt, dat niet voor een week is. De kans bestaat dat het veel structureler en langduriger is dan veel hulpverlening kan zijn.

In het RAAK-project zijn er zeventien conferenties geweest.

We hadden er graag meer gehad, maar het gaat moeizaam. Het is vooral ingewikkeld om de instellingen van waaruit hulpverleners werken zich te laten richten op zo’n conferentie.

Want hoe regel je dat, en wat doe je daarna? Hoe kun je dienstbaar worden aan de uitvoering van het hulpverleningsplan dat op zo'n conferentie wordt gemaakt? Veel hulpverleners krijgen van hun organisatie de opdracht om een alomvattend hulpverleningsplan te maken. Dan moeten ze zeggen: 'Ja, dat is er al, dat is door de familie gemaakt.' Maar dat past niet helemaal binnen de protocollen. Het is dus echt een andere denkwijze, misschien zelfs wel een andere hulpverleningscultuur die je moet aannemen. Je hebt, kort door de bocht, de interventie: het binnenkomen en contact maken, het eropaf. Dat is één. Bij de volgende stap, Eigen Kracht, ben je bezig met het sociale netwerk en dat is haast opbouwwerkachtig. En daarna zijn jouw medehulpverleners familie en bekenden van je cliënt. Jij doet één stukje en bent daarbij heel dienstbaar, bescheiden haast, aan het netwerk dat je mede tot stand hebt gebracht. Dat vraagt dus een andere manier van werken en een bewustzijn van de rollen die je aanneemt. Dat is niet iets dat mensen nu met vier jaar hbo maatschappelijk werk leren, maar daar moeten we wel naar zoeken. We zijn een methode uit België tegengekomen: Bind-Kracht in Armoede, gericht op gezinnen in sociale armoede. De werkwijze gaat heel erg uit van het bewustzijn van de rollen van hulpverleners en het effect daarvan op de hulpvrager. De methode is veelbelovend. Ik ben in naam 'Trekker Eigen Kracht' bij De Karthuizer, maar ik wil me er op gaan richten om van Eropaf, Eigen Kracht en Bind-Kracht één werkwijze of methodiek te maken, die sluitend is. Van het binnenkomen tot het weggaan van een cliënt, wanneer de maatschappelijke aansluiting weer tot stand is gebracht. De methodiek van Eigen Kracht moet vooral een weg vinden in de kaders van hulpverleningsorganisaties.

Hoe verhoudt Eigen Kracht zich tot de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wmo?

Zowel de Wmo als bijna alle hulpverleningsmethodieken gaan over hoe je mensen kunt leren weer zelfstandig te functioneren. Als er één methode is waarmee een netwerk zelfstandig beslissingen neemt en dingen bedenkt, dan is het wel Eigen Kracht. Maar je ziet in de praktijk dat het uitermate moeilijk is voor organisaties en instellingen daarmee om te gaan. Om die

eigen verantwoordelijkheid die mensen als gevolg van zo'n Eigen-Kracht conferentie plotseling nemen, ook aan hen te laten.

Heb je daar voorbeelden van?

Die zijn er in de psychiatrie. Daar wordt vaak gezegd: 'Nee, dit is wat er moet en het moet zo en met die medicijnen en die therapie.' En in de jeugdzorg: 'Ja, maar wij zijn de voogd, wij zijn de baas en verantwoordelijk voor die kinderen, en dit gaan we zo en zo doen.' Overal waar hulpverlening een opgelegd kader heeft, is het lastig. Voor mensen die een uitkering hebben en op de een of andere manier hun eigen brood moeten gaan verdienen, zijn allemaal programma's bedacht; arbeidstoeleidingstrajecten en sollicitatietrainingen en weet ik al niet. Die moet je doen en daar word je in gewrongen. En als je dat niet doet, krijg je nog straf ook. Maar je zou mensen ook kunnen vragen of ze misschien zelf ideeën hebben over hoe zij hun eigen inkomen kunnen verwerven. Op eigen kracht. Je moet een omslag maken: veel meer geleiden en faciliteren, en aanmoedigen en coachen. Je moet niet dwingen of overnemen en zeggen: 'Deze weg moet je gaan, dit is het hulpverleningstraject en dit hebben wij in de aanbieding.' Het afgelopen jaar hebben we ook een hele mode gehad: vraagsturing. Flauwekul. Al die instellingen hebben allemaal nog een behoorlijk omschreven traject, of dingen in de aanbieding. Het is aanbodgericht, en niet vraaggericht. Vraaggericht is echt: je nestelt je in de sfeer en de leefwereld van je cliënt en van daaruit ga je na wat die cliënt wil.

Het gevaar van vraaggerichte hulp kan zijn dat mensen niet duidelijk wordt wat ze überhaupt zouden kunnen vragen.

De vraag die je moet stellen is ook niet: wat wil je van mij? Want als je gaat vragen... Ik werk met dak- en thuislozen, en dan is het antwoord: 'Nou, dan wil ik een huis en een lekker wijf en...' en vrouwen idem dito, maar dan met een prins op een wit paard. Ja, tuurlijk, wie wil dat niet? Maar dat is niet vraaggericht werken. Vraaggericht werken vraagt een enorme relatie met je cliënt, van waaruit je de expliciete, maar ook juist de impliciete vragen stelt. En impliciet is niet 'ik weet wat goed voor jou is', maar het is een

soort aanvoelen, een instinct. Dat vraagt dus veel. Dat kun je mensen heel moeilijk aanleren en werkt niet met afvinklijstjes of protocollen. In mijn colleges probeer ik dat over te brengen: maak een relatie. Niet een man-vrouw-relatie, maar een relatie van mens tot mens. Jij bent een mens met hulpverleningsvaardigheden, en jouw cliënt is een mens met een psychose, of met financiële problemen, of met een ander probleem. Ga eerst die relatie van mens tot mens met elkaar aan. En vervolgens heb jij vaardigheden waar die ander behoefte aan heeft en waar je hem of haar mee kan helpen. Maar je cliënt is nooit... iemand is niet een psychose, of iemand is niet een schuldenpakket, of is niet een dak- en thuisloze. Het is een mens, en die is dak- en thuisloos. Of een mens met een verslavingsprobleem. Iemand is nooit een verslaafde. Vind ik. Maar zo wordt er binnen de hulpverleningswereld wel over gesproken. 'Ik wil met verslaafden werken.' Nee. 'Ik wil werken met mensen met een verslavingsprobleem.'

Hoe zie je hulpverleningsvaardigheden? Als het vermogen om je in te leven?

Ja, dat is contact maken. Contact maken met de leef- en belevingswereld van je cliënten. Je daarin in kunnen leven. En vanuit dat inleven bedenken: 'Goh, het zou voor deze persoon wel eens aardig kunnen zijn als hij of zij dat...' En niet: 'Ik vind dat en dat goed voor je.' En dit gaat dan over de individuele relaties, maar ook bij Eigen Kracht is het natuurlijk zoeken naar waar die krachten zitten. Niet alleen van die ene cliënt, maar ook in zijn netwerk. En die benutten. Want die blijft aanwezig, als het goed is. Familie gaat nooit weg. Je krijgt vaak te maken met mensen in een situatie waar de familie afstand heeft genomen. Of waar cliënten de familie op afstand hebben gezet. Maar er zijn maar weinig mensen waarbij dat definitief is. Dat wordt vaak wel zo ervaren, maar als je enige moeite neemt en vraagt 'zou je willen komen?', dan komen ze wel. En niet alleen de buurman waar iemand tot een jaar of twee geleden een goede band mee had wordt gevraagd te komen, want dan zal het antwoord 'nee' zijn. De vraag die gesteld wordt is: 'Zou u willen helpen? Die komt ook, en z'n moeder komt ook, en oom Piet en die en die en die.' 'Ja, maar dan kom ik ook', is het antwoord dan. Mensen

kunnen kennissen of vrienden hebben van wie ze denken: jee, die gaat helemaal naar de klote, maar om nou in m'n eentje... Of: ik kan het wel doen, maar ik kan niet bezig blijven, ik heb ook mijn eigen leven. Maar als álle - voormalige - vrienden en kennissen van die persoon zeggen: 'Kom op, we gaan met z'n allen wat doen,' ja, dat scheelt een stuk. Daarmee maak je draagvlak, en dus ook draagkracht van die omgeving. Dat heb je het over sociale structuren die verantwoordelijkheden nemen voor elkaar, en eigenlijk ook over maatschappijvisie.

Welke rol speelt De Karthuizer hierin?

De Karthuizer is vanuit mijn perspectief een prachtig gereedschap. Want onder de noemer van De Karthuizer kun je heel veel inbrengen: onderzoek, methodiekontwikkelingen, onderwijs enzovoort. Omdat het gelieerd is aan meerdere opleidingen, hoef je je ook niet aan die opleidingsgrenzen te houden. Dat geeft veel speel- en handelingsruimte om ontwikkelingen te sturen en te geleiden en tegelijkertijd te onderzoeken. Daar kun je mensen in meenemen en dan ontstaat er een wisselwerking. Ik vind het ook fantastisch wat de HOIO's, Rosalie Metze, Paulina Sedney en Susanne Hauwert, in het kader van dit RAAK-project gedaan hebben. Die zaten zo dicht op de praktijk, onderzochten dat zo nauwgezet en dachten daar uitgebreid over na, en reflecteerden, van: zou het niet beter zo, en als dat... Daar komen geweldige dingen uit voort. Dat is wat de Karthuizer kan zijn. Je kan heel dicht op de huid van de maatschappelijke ontwikkelingen zitten en dat tegelijkertijd naar een wetenschappelijk en meer abstract niveau toe trekken. En vice versa. En dat weer plek geven in het onderwijs.

We hadden het net over de Wmo. Wat vind je van die wet?

De Wmo wordt door velen gekenschetst als een bezuinigingsoperatie van de overheid en dat vind ik jammer. In mijn ogen biedt die wet enorm veel kansen en mogelijkheden, met name voor het bouwen van die sociale structuren en netwerken, in wijken en buurten en families. Zo moet de Wmo gezien en geïnterpreteerd worden. Ik denk dat dat beter is dan overal maar hulpverleners opzetten.

Maar als je het heel ver doorvoert wat jij zegt, over Eigen Kracht en hulpverleners, dan moeten hulpverleners eigenlijk alleen maar aanwijzingen geven.

Ja, geleiden. Begeleiden. Coachen. Ja, uiteindelijk wel, denk ik.

Maar dat vergt ook iets van veel hulpverleners.

Heel veel. Heel veel.

Het zijn vaak wereldverbeteraars.

Hoe bedoel je?

Sommigen hebben de stellige ambitie te willen 'helpen' en...

Ja. Maar ik denk dat je veel over mij kunt zeggen, maar niet dat ik geen redelijke wereldverbeteraar ben. Tenminste, zo word ik door veel mensen wel gezien. Als een idealist.

Het maakt een groot verschil of je er op uit bent om iemand te helpen of dat je er op uit bent iemand in staat te stellen zichzelf te helpen.

Ja. Dat eerste is een wat simpel beeld van hulpverlening. Veel mensen komen inderdaad dat eerste jaar op deze hbo binnen met: 'Ja, ik wil mensen helpen.' Ja, prima, maar na een paar maanden moet je daar toch wel van af zijn, want je moet mensen leren zichzelf te helpen. Dat is wat MWD, SPH en CMV en misschien zelfs ook SJD zouden moeten doen.

Structuren en netwerken bouwen in wijken, zodat mensen zelf hun buurtfeest kunnen organiseren, bijvoorbeeld. Het doel van de hulpverlening die je met deze opleidingen leert, is vooral jezelf als hulpverlener overbodig maken. Lijkt mij. Als het echt je ambitie is om mensen te helpen, ga dan bij de brandweer, word ziekenverzorger, verpleegkundige, ga in de chronisch gehandicapten... Als je wilt dat iemand je dankbaar aankijkt, dat kan, maar dan moet je een ander vak kiezen. Dat is niet het vak wat je leert... en moet leren op de Hogeschool. Op deze richting.

Schulen er ook risico's in het outreachend werken?

Je moet oppassen dat het niet doorslaat. Als je niet uitkijkt, dan gaan de moraalridders ermee aan de haal. Rouvoet is daar een

exponent van, maar er zijn natuurlijk wel meer, die graag willen vertellen hoe je hoort te leven. Hirsch Ballin heeft die neiging ook nogal. Zulke mensen gaan daarmee op de loop. Die gaan aan de voordeuren staan om mensen de les te lezen en te zeggen: 'U heeft uw kinderen niet aan de leiband en dus stoppen we de kinderbijslag.' Omdat ze moeten leren dat ze hun kinderen moet opvoeden. En dan zeg ik: ja, dát ben ik met je eens. Maar dat kan veel beter vanuit een relatie met die mensen, dan vanuit een verhouding van: als jij niet doet wat ik zeg, dan sla ik je. Want dat werkt niet.

Op die manier motiveer je niet.

Nee. Het is niet vanuit het perspectief van die mensen, vanuit een soort loyaliteit. In de hulpverlening die ik aan gezinnen en mensen heb geboden heb ik ervaren dat je moet socialiseren – wat helaas zo'n jaren zeventig woord is. Mensen zich min of meer laten aanpassen, binnen een bepaalde maatschappelijke context. Dat is wat Rouvoet ook wil, maar op de verkeerde manier. Middels straf leer je mensen niet hun kinderen beter op te voeden. Daarmee leren ze niet zichzelf te helpen. Dat is geen hulpverlening, dat is politieagent spelen. Natuurlijk moet je je ogen niet sluiten als je iets ziet dat niet door de beugel kan. Als je in een gezin werkt waar ze een uitkering hebben en pa rommelt er nog drie-, vierduizend euro in de maand bij, zwart. Tuurlijk moet je daar iets van zeggen. Maar je moet niet in de positie komen waarin jij dan ook nog eens de straffen uitdeelt. Je kunt wel zeggen: ik vind echt dat je daarmee moet stoppen. En wel daar en daarom. En nog een keer en nog een keer en nog een keer.

Is er maatschappelijk draagvlak voor outreachend werken?

Ja, ik denk dat dat er zeker is. En 'Eropaf' is hét woord. Tot in de Kamer en in een brief van de staatssecretaris aan toe. Wat wel marginaal zou kunnen blijven is het outreachend denken. Want dat is veel ingewikkelder. Dat is over de grenzen van je organisatie, je functie en je rol heen denken. En denken vanuit de positie van je samenwerkingspartner. Dat is een cultuurkwestie. Daar zijn we ook hard mee bezig. En ondertussen voeden we elkaar.

Is dat de meerwaarde van zo'n Karthuizer?

Ja, ik kom daar in aanraking met mensen die pure wetenschap bedrijven en het over methodologische aanpakken hebben. Dan begin ik te begrijpen hoe dat werkt, en waar zij in vastzitten. En hoe ook zij weer niet over hun grenzen heen kunnen denken en afgeven op dat hbo-onderzoek – 'wat een flauwekul' – terwijl wij dat zo hoog hebben zitten, omdat we er in de praktijk zoveel aan hebben. De Karthuizer is voor mij ook een vehikel, om dingen te leren en als ik het enigszins begrijp, daar wat mee te doen. De Karthuizer brengt een heleboel mensen, ideeën en dingen samen. Dat besmet elkaar en broeit en bruist en borrelt. Dat brengt iedereen verder.

En gaat het ook om het opleiden van de professional van morgen? Druppelt er iets terug in het onderwijs?

Ja, absoluut. We zijn vanuit De Karthuizer de minor Outreachende Hulpverlening aan het opzetten. Die ontwikkelen we verder met Hogeschool Utrecht, Fontys Hogeschool Eindhoven en de Karel de Grote Hogeschool in Antwerpen – want daar komt die Bind-Kracht-methode vandaan. Uiteindelijk is het de bedoeling die outreachende hulpverlening en wat daarmee samenhangt, in de hoofdstroom van de opleidingen te stoppen. Dat gebeurt al een beetje – ik geef bijvoorbeeld college voor een onderdeel waar alle tweedejaars naartoe moeten. Dan proeven ze in ieder geval al iets. Althans, ik probeer wel mijn enthousiasme en begeestering een beetje aan die studenten over te dragen. En verhalen te vertellen die soms erg haaks staan op de verhalen die ze van andere docenten horen.

Wat is jouw verhaal? Dat je op een andere manier misschien veel meer kunt bereiken?

Nou, ik zeg bijvoorbeeld: het is helemaal niet onprofessioneel om iets van jezelf te vertellen. Om je persoonlijke zaken binnen zo'n hulpverleningscontact te brengen. Dat wil niet zeggen dat jij het onderwerp bent. Maar als ik het met iemand over het opvoeden van kinderen wil hebben, omdat ik denk dat ie z'n kinderen niet zo heel goed opvoedt, dan is het toch helemaal niet raar als ik zeg: 'Goh, mijn dochter... een paar jaar geleden

hadden we dat bij de hand. Wat zou jij daar nou mee doen? En vind je dat dan goed?' Zo raak je in gesprek. En dat is helemaal niet verkeerd. Veel mensen worden met het dogma opgeleid dat je geen persoonlijke dingen mag inbrengen, want dat is niet professioneel. Dat vind ik wel professioneel. Als je het maar functioneel doet. Als jij het onderwerp wordt, en als jouw problemen het onderwerp worden: ho, dan niet meer.

Maar daar zijn er ook veel van.

Eigen problemen zijn inderdaad één van de redenen voor sommige mensen om zo'n opleiding te kiezen. Nou, oké, dan moeten we daar in die vier jaar aandacht en zorg voor hebben. Zorgen dat die problemen opgelost raken, het liefst in de eerste twee jaar, zodat ze na die twee jaar goede hulpverleners worden. Ik wil het er niet helemaal mee vergelijken, maar het fenomeen ervaringsdeskundige neemt niet voor niks hand over hand toe, hè. Dat is een hele goede ontwikkeling. Dus als je dan een deel van de opleiding doet aan de hand van je eigen problematiek, dan is dat niet zo raar of erg.

Er lijkt een tendens dat een specifieke opleiding niet zo relevant meer gevonden wordt. Dat het meer gaat om kwaliteiten die samenhangen met iemands persoonlijkheid.

Dat is misschien ook zo. Hoewel... ik denk wel dat methodieken en manieren van kijken naar groeps- en ontwikkelingsprocessen, van andere mensen maar ook die van jezelf, belangrijke truken zijn die je in een opleiding kunt leren. Dat je maatschappelijke ontwikkelingen leert interpreteren en dat kunt ordenen. En daar van een afstandje naar kunt kijken. Ik heb daar zelf veel aan gehad in mijn opleiding, moet ik zeggen. Ik heb sociaal-juridische dienstverlening gedaan en waar ik enorm van smulde was rechtsfilosofie. Wat is het doel van het recht? Wat is het doel van een maatschappelijke ordening? Waarom doe je dat? Waarom... Daar word je wijzer van, om met dat soort vraagstukken bezig te mogen zijn. Met een docent die je goed geleidt om daar met hem over na te denken. En dan beseft je dat die docent dat ieder jaar met acht groepen weer opnieuw doet.

En met hetzelfde enthousiasme.

En het zo goed kan. Wauw. Ja, geweldig.

Wat is jouw reden om met het onderwijs te maken te hebben?

Niet dat ik graag zo'n docent wil zijn, want ik weet niet of ik dat ooit zal worden of dat dat nou echt mijn ambitie is. Ik wil wel mensen stimuleren om over grenzen heen te denken. Ik zoek altijd naar de vraag achter het antwoord. Neem, straks in de praktijk, geen genoegen met een antwoord van een collega-instelling als je daar niet tevreden over bent. Ga verder zoeken. Is dat zo? En waarom dan? Is het functioneel? En ook voor mijn cliënt? Dat. Heel simpel gezegd: zelfstandig en onafhankelijk denken. En enigszins kritisch. Ook naar je eigen instelling toe, waar je in dienst bent. Moet dat zo? 'Ja, we hebben dit protocol.' 'O ja? En? Ik heb een vak geleerd.' 'Ja, maar wij willen dat jij dat protocol...' 'Heeft u dan geen vertrouwen in mijn vakbekwaamheid? Waarom dan niet?'

Zou het vasthouden aan protocollen te maken kunnen hebben met angst voor geen controle kunnen uitoefenen?

Dat is waarschijnlijk van een hoop managers de angst, ja. En het is dat vertrouwen in die vakbekwaamheid. Je moet mensen op zo'n hbo dus ook goed opleiden in het uitoefenen van een vak. Omgaan met mensen is natuurlijk ook een ambacht en een vak. Je kan het alleen zo moeilijk laten zien. Als je naar jeugd- en jongerenwerk kijkt, naar buurt- en clubhuiswerk, daar zijn 200.000 kinderen niét in de jeugdzorg terechtgekomen omdat wij met ze hebben gevoetbald. Dat kan je niet bewijzen, dat kan je niet aantonen. Preventie is het moeilijkste te bewijzen.

Maar het is wel de toekomst, hè.

Dat is het, maar het is het allermoeilijkst te tellen, te meten, te bewijzen.

Moeten dingen wel meetbaar zijn?

Nee, voor mij hoeft dat niet. Maar dat is natuurlijk wel waar de alles op gestoeld is nu, en waar heel veel financiering op gebaseerd is, en noem maar op.

Er zijn zo nu en dan bijeenkomsten en conferenties rondom Eropaf. Wat vind je daarvan?

Heel zinnig en goed dat dat gebeurt. Het is goed dat mensen erover praten met elkaar, en dat zou ook nog wel wat interactiever mogen. Ik heb weleens workshops gedaan, waarbij we probeerden een dialoog met de zaal te krijgen. Wie heeft er voorbeelden? Want mensen doen overal prachtige projecten en dingen, waar je met open mond naar kan luisteren. Met bijeenkomsten kun je de gelegenheid bieden om dat echt met elkaar uit te wisselen. Dat probeer ik ook steeds meer in de colleges die ik geef – niet vervallen in eindeloze monologen, maar een dialoog aangaan.

Wat is voor jou het meest bijzondere geweest, in de afgelopen periode met Eropaf en het RAAK-project?

Dat je door al die inspanningen bij De Karthuiser – wat we daar allemaal doen en al die mensen die daar bij betrokken zijn – ziet dat dat Eropaf-denken en handelen in allerlei stadsdelen echt verder komt en beter wordt. Woningcorporaties en andere instellingen overtuigd raken van de methode. Daar draagt De Karthuiser vaak rechtstreeks aan bij. Het is mooi dat we zo'n instrument hebben.

Wat is het volgende traject?

Vooral het verder uitbouwen en uitwerken van die werkwijze. Dus Eropaf, Eigen Kracht en Bind-Kracht met elkaar verbinden tot één werkwijze, handelwijze, methodiek. Daar zijn we nog lang niet mee klaar. Het verder betrekken van welzijnsinstellingen en volkshuisvesters. En binnen Amsterdam vorm en inhoud met elkaar in relatie houden. Er zijn mensen die alles heel instrumenteel willen neerzetten, met zoveel huisbezoeken en zoveel... Maar wat de kwaliteit daar dan van is en wat er daarna gebeurt, daar hebben ze niks mee. En anderen zijn alleen maar bezig met de inhoud en de kwaliteit. Het is belangrijk om alle verschillende partijen bij elkaar te houden. Daar een podium en een platform voor te bieden, of ze nou willen of niet. Want dan krijg je een dialectisch proces, van de lerende organisaties. Dat is er nu een beetje uit. Iedereen heeft een stukje en nou, dit gaan we doen! En hups! Hups! Dat gaan we dan doen en dat gaan we voortzetten. Er

wordt niet geleerd, niet gereflecteerd en niet geëvalueerd, en dat is zonde. De instrumenten die je daarbij nodig kan hebben zijn een goed platform en De Karthuizer. En een heel goed registratie- en volgsysteem, zodat je eens met totalen kan gaan werken. We weten nog steeds niet echt hoeveel ontruiming er nou per jaar zijn in Amsterdam. Op basis van dat soort informatie kan je ook gaan sturen. Ieder stadsdeel dat nu een convenant sluit met zijn welzijnsinstelling, brengt een persbericht uit: wij gaan iets doen aan het voorkomen van huisuitzettingen! Da's mooi, maar het wordt gebracht alsof ze het wiel opnieuw hebben uitgevonden. Dat is prima en dat mag ook. Maar er is al een hoop werk verzet, ontwikkeld en bedacht, en laten we daar nou vooral óók gebruik van maken.

1. De Sociaal Agogische Opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) en Culturele en Maatschappelijke Vorming (CMV). Deze zijn overgegaan in het domein Maatschappij en Recht, samen met de opleidingen Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) en Hbo-Rechten.



Preventiemedewerker meldpunt Eropaf



Karlijn Stockmann is maatschappelijk werker en werkt als preventiemedewerker bij het meldpunt Eropaf, één van de projecten van de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke Dienstverlening (SOM). Met beleid, informatievoorziening, scholing en vakinhoudelijk overleg ondersteunt de SOM negen instellingen voor maatschappelijke dienstverlening (MADI's) in Amsterdam. De directeuren van deze instellingen vormen het bestuur van SOM.

‘De bureaucratie vooruit’

Hoe is het meldpunt Eropaf ontstaan?

We zijn ooit met De Vliegende Hollander gestart met het doen van huisbezoeken aan mensen die wegens huurschulden uitgezet dreigden te worden. Dat hebben we onder de naam Eropaf overgedragen aan de MADI's, omdat die taak beter bij hen past dan bij één aparte organisatie. Om de methodiek bij hen te implementeren, hebben we het meldpunt Eropaf opgericht. Inmiddels hebben alle MADI's hun eigen Eropaf-afdeling, of in ieder geval maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners die eropaf gaan.

Wij zijn nu het stedelijk meldpunt. De woningcorporaties, deurwaarders, jeugdzorg en andere instanties die stedelijk werken kunnen mensen met huur- en energieschulden bij ons melden. Ze hebben dus alleen ons telefoonnummer nodig en hoeven niet te kijken naar welke MADI ze voor een bepaalde cliënt moeten bellen. Want dat pakken wij verder op. Dat verlaagt de drempel en werkt goed. Daarnaast bieden we ondersteuning aan de hulpverleners. Als bijvoorbeeld een schuldhulpverlener er niet uitkomt met een bepaalde zaak, dan kan hij ons bellen en proberen we samen een oplossing te vinden.

Hoe heeft de implementatie van Eropaf bij de MADI's plaatsgevonden?

We hebben per stadsdeel trainingen gegeven, en per MADI zijn er steeds een paar mensen aangewezen om mee te doen: twee maatschappelijk werkers en twee schuldhulpverleners. Met ieder van hen ben ik een aantal keer op huisbezoek bij mensen gegaan. Bij maatschappelijk werkers speelde ik dan de rol van schuldhulpverlener, en vice versa. Op die manier konden ze zien en ervaren hoe het gaat. Daarnaast was er een Eropaf-overleg om het werk te bespreken en de hulpverleners de denkwijze over het outreachende werk verder eigen te maken. Wanneer ga je op huisbezoek, en

wanneer niet? Wat heeft een bezoek opgeleverd, en wat was er gebeurd als we dat niet hadden gedaan? Die overleggen over de voortgang en de ervaringen vinden nog steeds plaats, maar nu binnen de MADI's zelf.

Merkten de cliënten iets van die training?

Nee, helemaal niet. Veel hulpverleners vonden het ook heel leuk om op deze manier iets nieuws te leren. En het viel mij ontzettend op dat je met ervaren krachten aan het werk bent. Het zijn professionals die dit soort werk natuurlijk al deden, alleen dan op kantoor. En nu, bij mensen thuis, verliep datzelfde werk hartstikke goed.

Hoe vonden mensen het om bezoek van jullie te krijgen?

Ik heb er al heel lang ervaring mee, en wat ik steeds weer zie is dat ze daar over het algemeen heel erg blij mee zijn. Je gaat op huisbezoek om in contact te komen, omdat deze mensen anders misschien niet in beeld komen of zelf de weg naar een oplossing niet weten te vinden. Want vaak denken ze dat er niets meer mogelijk is. Als je daar dan op de stoep staat, geef je ze een handreiking. Van: hé, er moet wat, of er kan nog wat. Dan creëer je weer mogelijkheden. En doordat je echt naar iemand toegaat, voelt de cliënt zich gesteund en krijgt hij vertrouwen. Vaak is het: 'Jee, dat jullie dit doen!' En gaat daardoor dan zelf ook wat harder lopen.

Wat is het voornaamste dat je maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners hebt geleerd? Wat hebben ze nodig om op huisbezoek te kunnen gaan?

Je moet creatief en zelfstandig zijn. Zelfstandig omdat je vanuit je eigen professionele kijk moet kunnen beoordelen of een huisbezoek zinvol is. En als je denkt dat dat nodig is voor je

hulpplan, dan moet je dat ook kunnen en mogen doen vanuit de instelling waarvoor je werkt.

Je moet creatief zijn omdat je bij mensen binnen moet zien te komen en een klik moet krijgen. Want ze hebben zelf in eerste instantie geen hulpvraag, maar jij gaat ernaartoe met het gegeven dat er een probleem is. Vaak zijn er maar weinig mogelijkheden, maar je moet toch proberen om met oplossingen verder te komen. Ook dat vraagt creativiteit.

Het gebeurt ook vaak dat hulpverleners op huisbezoek gaan, juist omdat ze bijna geen oplossingen meer zien voor die cliënt. Ik ben bijvoorbeeld een keer bij een man geweest bij wie duidelijk werd dat hij tot voor kort z'n eigen bedrijfje had. Doordat hij niet meer kon werken, kwam hij in de schulden. Maar de spullen die hij had voor z'n bedrijfje, waren aardig wat waard. We bedachten toen dat we die op Marktplaats konden zetten, en zo kon hij zijn schuld afbetalen.

Een groot voordeel van huisbezoeken is dat meteen alle gegevens voorhanden zijn. Mensen hebben de papieren thuis liggen, vaak in een la of in tassen gestopt. Als ze op kantoor komen, hebben ze die spullen vaak niet bij zich. Bij een huisbezoek heb je dus veel sneller informatie, waardoor je ook vaak sneller ziet wat er mis is. Of het inkomen op orde is, en of er wel huurtoeslag is aangevraagd. Je hebt het plaatje sneller compleet.

Wat is het vooral? Dat zaken praktisch hanteerbaar zijn of de mentale slag bij een cliënt, die door het huisbezoek bereidwilliger wordt om problemen op te lossen?

Beide. Het is voor de hulpverlener heel praktisch dat hij gelijk aan de gang kan. Het gebeurt ook dat een cliënt drie keer op een afspraak komt en het lukt diegene maar niet om zijn gegevens compleet aan te leveren; telkens mist er nog iets. Dan heeft het voor de hulpverlening op een gegeven moment geen zin meer, want je kan niet verder. Bij iemand thuis kun je direct aan de slag. Dat werkt positief, ook voor de cliënt. Die ziet dat er gelijk wat gebeurt en dat geeft meteen een hoop opluchting. Van hé, er gebeurt wat, er worden stappen gezet. En dan is hij zelf ook gemotiveerd om dingen te doen, want hij ziet dat het effect heeft en dat het ergens toe leidt.

Als mensen geen oplossing meer zien, wordt het probleem vaak alleen maar erger. Dat bekende verhaal van de post niet openmaken. Als je je rekeningen niet meer kunt betalen, nou, dan hoef je al die brieven ook niet meer te bekijken. Want dat zijn vast nieuwe rekeningen of herinneringen. Daardoor is er geen overzicht meer en wordt de druk alleen maar groter. Als je dan, hoe confronterend dat ook is, bij zo'n huisbezoek begint met het openen van die post, dan blijkt het vaak mee te vallen, of wordt het in ieder geval overzichtelijker. 'Waar gaan we mee beginnen?' Er worden stappen gezet, er wordt een start gemaakt.

En mensen hebben misschien het gevoel er niet meer alleen voor te staan.

Absoluut. Het is voor veel mensen ook heel moeilijk, omdat ze de problemen niet aan willen of niet willen zien. En voor anderen is het heel moeilijk om aan allerlei regelgeving te voldoen. Die is vaak ook ingewikkeld, ze snappen het niet helemaal en denken: 'Wat moet ik nou weer doen... en dat formulier, en... nou, laat maar.' Mensen weten vaak niet dat je met zulke dingen naar het maatschappelijk werk of sociaal raadslieden kunt. En als je dan zegt: ga ermee naar het dienstencentrum, want daar kunnen ze je helpen, dan is het van 'Oooh! Maar dat is fijn!' Mensen overwinnen dan hun angst om überhaupt naar zo'n instelling toe te gaan. Vinden het minder eng om veranderingen aan te gaan, omdat ze weten dat ze er verder mee komen.

Vind je dat er iets moet veranderen aan de bureaucratische rompslomp waar mensen soms mee te maken hebben?

Ja. Het is vaak veel en voor sommigen dus ook heel moeilijk. Wat ik erg leuk vind aan Eropaf is dat wij veel minder aan die bureaucratische rompslomp doen. Of daar los van gaan. We zeggen niet: volgende week hebben we een afspraak en kom dan maar om tien uur, en voor die tijd moet je eerst nog dat en dat en dat doen. Nee, we krijgen een melding en we gaan er gelijk naartoe. Dus ben je de bureaucratie bijna vooruit. Dat vind ik een groot voordeel. Geen wachtlijsten, of pas dan en dan. Het is een Eropaf-zaak, we gaan ernaartoe. En je start gelijk met wat belangrijk is.

Nemen jullie bij huisbezoeken post en dergelijke mee?

Nee. In principe laten we de originelen altijd bij mensen thuis en schrijven we een paar belangrijke dingen op. En vaak is één huisbezoek voldoende om zaken op gang te krijgen. Bij uitzonderlijke gevallen is een tweede huisbezoek nodig om ze over de streep te halen. Maar dat gebeurt bijna niet. Als het eerste contact is gelegd, dan heeft dat echt heel veel voordelen voor het vervolgtraject en kan dat op kantoor. Dat scheelt ook tijd. Je kunt bij zo'n bezoek ook zeggen: kom morgen even langs, dan kun je dit en dit nog even opzoeken en dan maak ik even een kopietje.

Hoe lang duurt een huisbezoek gemiddeld?

Ongeveer een uur. En dan ben je ook wel op, en de cliënt ook! Het is heel intensief, onder meer omdat je in een andere omgeving bent. Dat heeft wel wat, want zo ervaren mensen die voor het eerst naar het dienstencentrum komen dat dus ook. Bij zo'n huisbezoek gebeurt veel, je ziet veel en tegelijkertijd moet je in een uur tijd een zo uitgebreid mogelijke intake houden. Maar het is elke keer wel heel leuk om de puzzel compleet te krijgen. Je hebt bij de melding wel een beetje informatie gekregen, maar je weet toch niet wat je aan gaat treffen. Je gaat er vaak heel blanco heen, om te kijken wat er aan de hand is. En dan hoop je dat je die informatie hebt als je het bezoek afsluit.

Wordt er altijd bezocht zonder aankondiging?

Nee, het is wel met aankondiging. Wat we vaak doen is dan een brief schrijven, van we komen er dan en dan aan. Daar hoeven ze dan niet op te reageren, maar dan weten ze dat je komt. Dat maakt de kans wat groter dat je iemand thuis treft, dan wanneer je onverwacht komt.

Is op huisbezoek gaan werk dat voor iedereen geschikt is?

Het vraagt wel een bepaalde instelling van je. Je moet het leuk vinden en open staan voor nieuwe indrukken. Ik denk dat dat het belangrijkste is. En niet bang zijn. Ik vind dat als je maatschappelijk werker bent, dit gewoon bij je werk hoort. Het is een onderdeel van je functie. Ook zonder Eropaf moet je op huisbezoek. Dat levert soms verrassende dingen op. We hadden bijvoorbeeld een

keer een vrouw uit West. Ze was al een paar keer op kantoor geweest, maar schuldhulpverlening sloot het dossier uiteindelijk af omdat het niet liep. Er kwam niets tot stand, ze werkte niet mee. Toen zijn wij op huisbezoek gegaan. Ze zag er altijd heel netjes uit, met gelakte nagels en mooie haren. Bij het bezoek kwam ze ons beneden ophalen. Dan denk je: goh, wat keurig dat ze dat doet. Maar toen gingen we naar haar woning en dat was me toch smerig en verwaarloosd... Dat verbaasde ons enorm, ook omdat het blijkbaar zó anders kan zijn om iemand in de thuissituatie te zien. Want zij zag er mooi uit in die jurk en zo, maar het huis was tè vies. Er was geen kast, alles lag op de grond, en het was één bruin web, en er waren kakkerlakken in de keuken, schimmel in de douche... het was gewoon echt te erg. En dan denk je: ja, logisch dat er geen schuldhulpverlening tot stand komt. Hier is andere hulp nodig en die regel je dan ook. Zulke dingen kom je tegen en horen bij je werk.

Wat zijn de plannen van het meldpunt voor de toekomst?

We blijven bezig met verschillende pilots. We hebben er nu ook een met de NUON, om dreigende afsluitingen van gas en elektra bij mensen te voorkomen. Dat gaat ontzettend goed. We blijven alle ontwikkelingen nauwgezet volgen en bieden waar nodig ondersteuning aan de maatschappelijke dienstverlening en andere instanties, en we zorgen voor verbinding tussen cliënt en instelling. Voor de toekomst willen we dat vasthouden en uitbreiden. We zijn nog lang niet klaar.

Maatschappelijk werker en coördinator van Eropaf/Eigen Kracht



Liddy Vonk is maatschappelijk werker en coördinator van Eropaf/Eigen Kracht voor PuurZuid. PuurZuid een instelling voor maatschappelijke dienstverlening in de Amsterdamse stadsdelen Oud-Zuid en Zuideramstel en richt zich op wonen, zorg en welzijn. De instelling deed mee aan de pilot waarbij onderzocht werd wat de inzet van een Eigen Kracht-conferentie kan betekenen bij een dreigende huisuitzetting.

‘De rol van de maatschappelijk werker moet uitgediept worden’

Hoe ben je bij Eropaf betrokken geraakt?

Eropaf is in 2005 bij ons terechtgekomen via HVO Querido en De Vliegende Hollander. Het voorkomen van huisuitzettingen vonden ze toch niet helemaal bij hen thuishoren, en omdat het maatschappelijk werk ook preventief werkt, zijn ze bij ons komen aankloppen. Samen met mensen van het schuldhulpbureau hebben we verschillende keren overlegd en proefgedraaid. Zo ben ik er bij betrokken geraakt. Officieel heb ik nu vier uur per week voor coördinerende taken rondom de Eropaf-aanpak en de Eigen Kracht-conferenties. Eropaf is inmiddels voor ons geen pilot meer, maar gewoon een onderdeel van ons werk. Met woningcorporaties hebben we de afspraak dat huurders voor wie een deurwaarder wordt ingeschakeld, bij ons gemeld worden. In de praktijk loopt dat niet altijd even goed. Dat is jammer. We worden weleens gebeld door een deurwaarder, of door een huurder of iemand in zijn omgeving, als die toevallig de weg weet. Of als het heel kort dag is; de ontruiming over een week staat te gebeuren. En het is ook niet zo dat de wooncorporaties nou naar ons op zoek gaan. Bij Dynamo loopt het anders; daar gaan schuldhulpverleners met mensen van de corporaties mee op huisbezoek. Wij zijn nu bezig met het aanhalen van de contacten met de corporaties, zodat zij ons wat sneller inschakelen. Daarnaast neem ik al langere tijd deel aan een aan een Eropaf-overleg, eens in de vijf weken. We bespreken de casuïstiek, nodigen regelmatig mensen van instellingen uit om met ons kennis te maken en knelpunten die we signaleren te bespreken.

In hoeverre draag je bij aan de Eigen Kracht-conferenties?

We bieden alle mensen die binnenkomen met het probleem van een dreigende huisuitzetting een conferentie aan. Dat is aan elkaar

gekoppeld. Ik heb zelf drie mensen voorgedragen, waarbij het één keer echt tot een conferentie gekomen is. Via het intake-overleg hier probeer ik ook de andere maatschappelijk werkers te motiveren zo'n conferentie voor cliënten aan te vragen.

Vragen jullie ook conferenties in andere omstandigheden aan, of alleen in combinatie met eventuele huisuitzettingen?

Dat begint een beetje te komen. We zetten het met name in bij mensen met psychische problemen en multiprobleem-gezinnen.

Wat vind je van het idee achter de Eigen Kracht-conferentie?

We zijn er nog steeds wel positief over, maar weten ook dat het geen halleluja-effect heeft. Het biedt niet overal een oplossing voor. Je moet er veel energie insteken, ook om maatschappelijk werkers gemotiveerd te houden om ermee te werken. Het is vrij complex en je moet mensen goed begeleiden, vooral de jongere maatschappelijk werkers. En de een durft wat meer aan dan de ander.

Jullie werken ook met een coördinator, die zo'n conferentie organiseert?

Ja. We werken via de Eigen Kracht Centrale.

Ik heb begrepen dat het inzetten van zo'n conferentie soms op weerstand stuit bij maatschappelijk werkers. Of dat ze het nut er wel van inzien, maar dan net niet voor hun eigen cliënt.

Ja, en dat kan ook zo zijn natuurlijk. Ik snap die weerstand ook wel, omdat er vaak gezegd wordt dat zo'n conferentie iets is dat het maatschappelijk werk misschien heeft laten liggen aan mogelijkheden. Ik denk niet dat wij mogelijkheden onbenut laten.

Maar als er een nieuwe handreiking of methodiek is, dan betekent dat niet dat je die in alle situaties kan toepassen. Daar zijn maatschappelijk werkers vrij kritisch in. En veel maatschappelijk werkers zijn wel gewend om systeem- en oplossingsgericht te werken. Dus die gáán al met meerdere mensen uit het systeem om de tafel zitten en denken met de cliënt mee over oplossingen. Dus het is een andere manier om de kennis, die wij best wel in huis hebben, toe te passen. Maatschappelijk werkers zijn er selectief in, omdat het zo'n enorme tijdsinvestering is. Zo'n conferentie kan zes of zeven uur duren. Maar het is ook iets wat mensen moeten leren kennen als een goede manier van werken.

Spelen er ook andere problemen, bijvoorbeeld dat er een bepaalde productie gehaald moet worden? Of dat zaken qua regelgeving niet kunnen, of er aan verschillende kanten verschillende eisen worden gesteld?

Nee. Onze instelling heeft gekozen voor het doen van de pilot en de conferenties. En vanuit de instelling is natuurlijk al bekend dat je werkers moet vrijmaken in een crisissituatie. Wat alleen heel moeilijk is op te lossen, is het vervangen van spreekuren. Dus daar moet je een beetje omheen plannen. En je probeert een conferentie binnen werktijden te houden, want we hebben gewoon arbeidscontracten van 9 tot 5. Maar vaak is zo'n conferentie in de avonduren, of loopt het uit. Als mensen echt vinden dat iemand in aanmerking komt voor een conferentie, dan maken ze daar niet zo'n punt van. Die uren kunnen trouwens gecompenseerd worden, de instelling denkt daar wel in mee. Mensen moeten het ook gaan beleven. Gewoon doen en zien: hé, dit werkt, of: ik heb iets geprobeerd wat misschien niet helemaal goed is. Het wordt soms mooier gepresenteerd dan het is. Maar misschien dat het op de lange termijn wat oplevert.

Vind je dat de conferenties mooier worden gepresenteerd dan dat ze zijn?

Ja. Bij de doelgroep die wij voor de pilot gekozen hebben – mensen die met een huisuitzetting te maken hebben – zit ook een groep zorgmijders. Die hebben niet zo veel contact meer met hulpverlenende instanties, hebben dat laten lopen. Of ze hebben

er veel mee te maken gehad, maar houden de boot af. Die willen liever geen bemoeienis. Dan merk je ook dat in het netwerk al veel kapot is gegaan. Echtscheidingen, geen contact meer met de kinderen, geen contact meer met de exen, héél minimaal contact met vrienden en kennissen. Dan is het de vraag of die mensen in de omgeving nog voldoende aangehaakt zijn om echt van betekenis voor zo iemand te kunnen zijn. Dus als je komt met het voorstel om een conferentie te organiseren, dan denken mensen in eerste instantie: oh, het lijkt me heel fijn als iedereen om de tafel komt zitten, maar ik krijg ze daar niet meer. En dat blijkt dan ook. Je schakelt wel een coördinator in, maar die komt tot dezelfde conclusie. Twee van mijn conferenties zijn niet doorgegaan, omdat mensen met de beste wil van de wereld echt geen mensen in een netwerk hebben die daar om die tafel gaan zitten. De conferentie die wel doorging, was wel aardig. Daar waren twee vrienden bij. Maar voor de mensen die er bij zijn is vaak moeilijk te doorzien hoe zwaar het is een plan te maken met een cliënt die zijn afspraken niet nakomt. Dan kun je het wel op papier zetten, maar dat betekent niet dat het gedrag verandert. Een plan heeft bij een crisis wel kans van slagen, omdat iedereen dan wel meedenkt. En de cliënt zelf ook meedoet, zolang er nog hoop is dat huisuitzetting voorkomen kan worden. Maar daarna. Dan denkt de cliënt vaak: moet ik me daar nou allemaal aan gaan houden? Dan is het voor zo'n omgeving natuurlijk ook moeilijk om gemotiveerd te blijven. Het is goed voor een cliënt om problemen te delen, maar de ervaring bij een aantal van dit soort conferenties is dat het er uiteindelijk op neerkomt dat het netwerk afhaakt, en de problemen opnieuw beginnen. En de coördinator is er natuurlijk ook uit. De cliënt gaat toch weer een behoorlijk beroep doen op het maatschappelijk werk. Positief is dat wij moeten leren dat weer terug te spelen, naar de cliënt of een van de mensen die bij de conferentie was. Je moet daar heel slim mee omgaan, om ze betrokken en gemotiveerd te houden. Maar dat is niet altijd mogelijk.

Aan de andere kant zie je ook dat er systemen zijn waarin heel liefdevol aandacht is voor de problemen van die cliënt. Dat er gezegd wordt: had het nou eens eerder laten weten en kom een keer bij me eten en die en die gaat de boel bij je schilderen, zodat

je weer lekker zit. En die gaat jou ondersteunen bij het vinden van een baan. Het is heel mooi als je dat rond de tafel hebt zitten en mensen dat uitspreken. Het is wel een hele onderneming om dat allemaal in beweging te houden. En dat je daarin de rol van maatschappelijk werk niet moet onderschatten.

Je vindt dat de rol van de maatschappelijk werker onderschat wordt?

Nou, ik denk dat we een lerende beweging zijn en in een lerende situatie zitten met die conferenties. Want het maatschappelijk werk krijgt min of meer de boodschap: ga achterover zitten, en doe alleen wat er gevraagd wordt. Nou ja, kennelijk moet je dat dus niet zo letterlijk nemen. Je moet gewoon zorgen dat je in dat plan op een bepaalde manier gepresenteerd wordt. Dat je erbij gevraagd wordt en meer sturend bent met de kennis die je hebt. En wat doen we dan? Wat is daarin de verantwoordelijkheid van de cliënt, en wie neemt een taak op zich in dat systeem? Soms doorzien wij de problematiek van de cliënt meer dan de mensen die bij de conferentie om de tafel zitten. Omdat het om meervoudige problemen gaat en het ook een kwestie van lange adem is. Zij denken: oh, als we dit doen, dan zijn we toch al een heel eind. Maar daarmee verander je de kracht van de cliënt niet. Tegelijkertijd moet je ervoor zorgen dat de mensen die iets willen betekenen voor de cliënt, die kans ook krijgen. Je moet eigenlijk dat hele systeem blijven motiveren. Dat is een hele kunst. Maar wij zijn positief. We willen in ieder geval voorlopig conferenties blijven doen en dat ook door zo veel mogelijk maatschappelijk werkers laten oppakken. Dat iedereen er in ieder geval tenminste één doet, mits zich daar een geschikte situatie voor aandient. We hebben nu weer twee maatschappelijk werkers die niet eerder een conferentie hebben gedaan, die er een aangevraagd hebben. Dus dat is leuk. Dan krijg je meer mensen die ervaringen gaan uitwisselen, en leren we meer over de positie die we erbij kunnen innemen. Hoewel dat natuurlijk ook wisselt, omdat elke situatie weer anders is. Het kan ook zo complex zijn dat je je focust op één probleem of iets ondersteunends daarbij met de groep, de mensen die bij zo'n conferentie zijn. In sommige gevallen werk je ook met kinderen die erbij betrokken zijn. Wij zijn alleen maar gewend aan werken met

volwassenen. We moeten dus ook nog heel goed leren van het samenwerken met Jeugdzorg en maatregelen die er zijn – en altijd de veiligheid centraal kunnen stellen. Dat is een complexe materie. Als het een jongvolwassene is, moet je weten in hoeverre je zo iemand op zijn verantwoordelijkheid kan aanspreken. Je moet goed overleggen over de kaders, met de andere betrokken instellingen. Van: als dit gebeurt, dan nemen we die maatregel. En dat dat ook duidelijk op tafel ligt.

Je zegt dat dit een lerende ervaring is. Hoe ervaar je de betrokkenheid van de HvA daarbij?

We komen regelmatig bij elkaar en zoeken vooral naar verduidelijking van de rol van de maatschappelijk werkers bij Eigen Kracht-conferenties. Ik denk dat de HvA dat ook wil, om op die manier in hun outreachende lesprogramma's meer de puntjes op de i te kunnen zetten. Ik denk dat wij daar een soort proeftuin voor zijn. Het is goed dat ze er bij blijven en we dit onderzoeken. Want er is nog heel weinig bekend over de rol van de maatschappelijk werker binnen deze nieuwe vormen van outreachend werk. De HvA accommodeert wel Eropaf-conferenties en dergelijke, maar ze zouden wel meer aandacht kunnen besteden aan de methodiek, door die beschikbaar te stellen voor maatschappelijk werkers. En ik denk dat de mensen die nu een aantal conferenties gedaan hebben, het op een aantal thema's ook zouden willen uitdiepen. Zoals die rol van de maatschappelijk werker bij een conferentie.

Heb je de Eropaf-beweging zien opkomen?

Ja, ik ben zelf begonnen met buurtgericht maatschappelijk werk. Ik heb dat nooit alleen vanachter mijn bureau willen doen. Ik was vaak bij mensen thuis of vanuit de buurthuizen aan het werk. Ook in multiprobleembuurtten. Daarom vond ik het ook niet zo raar dat het outreachende werk weer terugkwam. We moeten toch achter die voordeur en dichterbij de wensen van de mensen komen. Dat pakte ik eigenlijk gelijk wel weer op, toen het een jaar of drie, vier geleden weer opkwam. Er is een groep mensen die de weg naar ons wel weet te vinden als ze ons nodig hebben. Maar er is ook een groep die dat niet doet. Ik vind outreachend werken heel

zinvol – en misschien ben ik er nooit helemaal mee gestopt. Het is een manier van kijken naar een probleem. Ook buurtgericht kijken. Dat doet iedere maatschappelijk werker, maar voor mij ging het wat meer van binnenuit. Dat blijf ik ook bij collega's aankaarten: zorg dat je de buurt kent. Zo blijf je mensen zien, en dat werkt.

Sprak dat je ook aan in de conferenties, dat die omgeving er zo bij betrokken wordt?

Ja, los van alle conferenties, vind ik het binnen het maatschappelijk werk belangrijk dat je weet waar je zit in een buurt. Met welke instellingen je te maken hebt. Hoe de mensen hun buurt beleven. Waar ze tegenaan lopen. Waar ze naar op zoek zijn. Waarom ze wel of niet actief zijn. Hoe mensen het contact onderling waarderen. Hoe ze gebruik maken van instanties en dat waarderen. En of mensen hulp eisen of hulp vragen. Dat zijn verschillende manieren van hoe mensen zich aanmelden. Zijn ze dankbaar voor een beetje hulp, of vinden ze dat je alles voor ze moet doen. Er is altijd een middenweg van mensen activeren, maar ook motiveren om het zelf te doen. Zelf na te denken. Om zelf ook aan te kloppen. En ik vind dat een leuke manier van maatschappelijk werk uitvoeren, in plaats van alleen maar achter een bureau al je kennis op iemand uit te storten. Dat komt weer terug met Eropaf, maar zeker ook met die Eigen Kracht-conferenties. En dan misschien nog wel een stapje verder, omdat je echt kennis bij de mensen in dat netwerk neerlegt. En ook een stukje mee-oppakken weer, hè, voor elkaar.

Het contact met de mensen om de cliënt heen lijkt me ook anders dan het contact dat je met de cliënt zelf hebt.

Je kunt ook systeemgericht denken of werken zonder dat het hele systeem erbij aanwezig is. Je kan tegen een cliënt zeggen: 'Wie weet er in jouw omgeving van de problemen die je hebt? Aan wie zou jij nou eens een keer kunnen vragen om je te helpen?' Je kunt ook iets bespreken met een cliënt en doen alsof daar nog iemand anders bij aanwezig is. Die technieken heb je. Voor mensen met een heel klein netwerk kan dat al een begin zijn. Op die manier kun je ze een beetje wakker maken – van goh, misschien willen die mensen nog wel iets met mij. Of je nou een conferentie doet of

niet, die manier van denken zet al weer in op een netwerk buiten dat één-op-één contact. Dat is al een hele goede. En dat is iets wat dit ook weer, zeg maar, naar boven haalt. Ook bij andere werkers. Die hebben zoiets van: goh, daar heb ik eigenlijk in dit geval tot nu toe niet aan gedacht. Als we besprekingen houden, vragen we: heb je gedacht aan een conferentie? Wat zou je eraan hebben om je omgeving erbij te betrekken, of wat zou die persoon daarvan vinden? Heb je dat besproken? Dus ook al komt het niet zover, bespreek je het, dan gaan mensen daarover nadenken. Dat is al een heel goed begin.

Ik heb begrepen dat veel cliënten zich isoleren omdat ze problemen hebben, of de omgeving om die reden afstand van iemand neemt. En dat als een hulpverlener dan aanstuurt op contact binnen het netwerk, zo'n cliënt daar dan vaak ook weerstand juist tegen heeft.

Ja.

En dat het daarom dan een goed idee is als een coördinator zo'n Eigen Kracht conferentie probeert op te zetten.

Ja, maar het zal voorlopig toch via ons moeten lopen. Straks mogen mensen zelf hun conferenties aanvragen, en dat is heel mooi. Ik denk dat het in Nederland een goede gewoonte is om problemen binnen de familie te bespreken. Vroeger had je de kerk met allerlei meedenkende en goedwillende mensen. Dat lees je ook wel in de krant, hoe belangrijk dat is en dat mensen dat missen. Het is natuurlijk niet makkelijk om hulp te vragen. Vooral mannen doen dat heel slecht. Je ziet dat ook bij huisuitzettingen, dat het veel alleenstaande mannen zijn. Het zijn meestal vrouwen die zich aanmelden bij het maatschappelijk werk. Omdat het lastig is om hulp te vragen is het goed dat maatschappelijk werk zo laagdrempelig is. Je hebt geen verwijzing nodig. Je kan met allerlei soorten vragen bij ons terecht. Dat je bij ons komt betekent niet dat er iets heel moeilijks is, of dat je gek bent. Je kunt ook gewoon met heel praktische problemen bij ons terecht. En ja, dan vragen wij nog eens een keer door, hè, over iets. En dan maken we daar ook nog een punt van. Die laagdrempeligheid is ook onze uitstraling naar de buurt. En het is mooi dat we, als het echt niet

anders kan, naar mensen toegaan. Dat doen we ook eens een keer ongevraagd. Wij hebben ook onze netwerken hè. Daar zit dan die wooncorporatie in die wat signalen doorgeeft. Of het kan Jeugdzorg zijn, die graag onze expertise wil gebruiken. Of Zorg en Overlast belt met de vraag om praktische hulp en of we meteen kunnen komen. Want we weten dat er een groep is die gewoon niet om hulp vraagt, waar je meer voor moet doen. En daar werken wij aan mee.

Schuldhulpverlener



Frieda Voorhorst werkt als schuldhulpverlener bij Dynamo, een welzijnsinstelling in Amsterdam-Oost. Ze deed mee aan de pilot Vroeg-Eropaf, waarbij ze samen met een woonconsulent van Ymere op huisbezoek ging bij mensen met twee maanden huurschuld. Voorhorst werkte eerder in de jeugdhulpverlening en voor De Vliegende Hollander.

‘Fluitend de brievenbus openen’

De Vliegende Hollander deed huisbezoeken bij mensen met huurschuld die uitgezet dreigden te worden, en probeerde die uitzetting te voorkomen. Het werk van De Vliegende Hollander is onder de naam Eropaf overgedragen aan de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam. Vroeg-Eropaf is daar een variant van, waarbij – zoals de naam al aangeeft – eerder actie wordt ondernomen. Deze methodiek wordt ook wel ‘Vroegmelding’ genoemd.

Hoe beviel het op huisbezoek gaan met iemand van de woningcorporatie?

Heel goed. We hadden altijd al veel contact met de corporaties – maar dan meestal in de zin van: ga alsjeblieft niet ontruimen, want die huurschuld gaat echt wel betaald worden. Dat was soms haast oorlog. Want de woningcorporatie was dan vaak al een half jaar bezig met het proberen van de inwoners van de huurschuld en had het dan ook al aan de deurwaarder uitbesteed. Nu gingen we ineens *samen* op stap én gaven we voorlichting aan de bewoners, op een moment dat zaken nog redelijk te overzien zijn. Als je vlak voor een ontruiming zit, de datum daarvoor al bekend is, dan is het heel veel werk om dat nog te voorkomen. Het contact leggen met bewoners was op zich al zinnig. Want mensen met huurschuld vinden het soms gewoon eng om de woningcorporatie te bellen en te zeggen: deze maand heb ik geen geld, maar volgende maand gaat mijn uitkering lopen en dan kan ik alsnog betalen. Door de huisbezoeken kreeg de corporatie ook een gezicht. Een heel vriendelijk gezicht zelfs – ik heb met Aad Hogervorst van Ymere samengewerkt. Hij sprak bijvoorbeeld betalingsregelingen met mensen af en zei dan tegen de corporatie: ga hier nou maar mee akkoord, want meer zit er niet in. Hij was heel soepel. Soms zelfs

té, in mijn ogen – en dan zei ik: nou, volgens mij kan er best iets meer afgelost worden. We hadden door de pilot dus een heel andere rolverdeling dan normaal het geval is. Als we mensen niet konden bereiken, deden we vaak een informeel briefje van de woningcorporatie in de bus – zonder envelop, omdat mensen met schulden die vaak niet meer openmaken. En een folder van de schuldhulp met mijn naam erop dat ze gelijk een contactpersoon hadden. Soms namen mensen naar aanleiding daarvan contact met ons op, of deden dat niet, maar begonnen wel met het inlopen van hun betalingsachterstand. We konden blijkbaar in ieder geval duidelijk maken dat het betalen van de huur prioriteit moet hebben. Ik moet zeggen dat ik dat bij De Vliegende Hollander altijd wel frustrerend vond. De mensen met wie wij contact hadden, hadden vaak met verschillende partijen dingen geregeld of zelfs al afbetaald – alleen de huurschuld niet. Schuldeisers gaan al snel op de vervelende dreigbrieven over, maar je huur is toch net iets belangrijker dan de Wehkamp. Je moet éérst je vaste lasten betalen en dan je schulden. Want anders maak je weer nieuwe schulden en ben je alleen maar aan het heen en weer schuiven met dat geld. Dat schiet niet op. En vijf maanden huur, met deurwaarderskosten, loop je niet zomaar in.

Heb je het idee dat je mensen aan het opvoeden bent met dit soort voorlichting?

Je bent natuurlijk altijd financieel aan het opvoeden als je met schulden werkt. Als je een redelijk inkomen hebt en alles gewoon kunt betalen, is het allemaal overzichtelijk. Maar als je recht hebt op toeslagen is het een flinke mallempolen: je hebt de huurtoeslag, zorgtoeslag, kindertoeslag, heffingskorting, kwijtschelding gemeentelijke belastingen – noem alle voorzieningen maar op. Die moet je aanvragen. Dat kan soms schriftelijk, maar moet soms ook via de computer. Dan heb je een DigiD, een digitale handtekening, nodig, die je ook moet aanvragen. Niet iedereen heeft een computer, en moet dan bijvoorbeeld gebruik maken van een computer in de bibliotheek. De aanslagen moeten toegekend worden, wat vaak vrij lang duurt. Of er is iets mis gegaan en dan moet de aanvraag opnieuw. Het is allemaal niet eenvoudig.

Vind je dat daar iets aan gedaan zou moeten worden?

Ja. Maar ik zou zelf niet echt een pasklare oplossing hebben.

Je wijst mensen ook juist op dit soort voorzieningen.

Ja. Daar hebben we ook de Sociaal Raadslieden voor; zij kunnen mensen helpen om allerlei zaken aan te vragen en te regelen. Ik las pas weer in de krant dat grote aantallen mensen geen gebruik maken van voorzieningen waar ze recht op hebben. Dat verbaast me niks. Als mensen voor de eerste keer bij schuldhulpverlening komen, leggen we uit wat we doen en bekijken we of iemand gebruik maakt van de beschikbare voorzieningen. Meestal is dat niet het geval, of dingen kloppen niet helemaal – ze krijgen bijvoorbeeld te weinig van een bepaalde toeslag. Of te veel, waardoor ze weer met een schuld komen te zitten. Of ze hebben geen kwijtschelding gemeentelijke belastingen aangevraagd. Dat is gewoon zonde. Dus ja, is dat dan opvoeden of is dat voorlichting geven?

Worden alle regelzaken ook wel eens van iemand overgenomen?

Dat willen mensen wel heel graag. Dan komen ze bijvoorbeeld met een plastic tas met papieren en zeggen: hier, alsjeblieft, ik hoor het wel als het geregeld is. Maar zo werkt het natuurlijk niet.

Wij kunnen geen handtekening voor de klant zetten en iemand is uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor zijn zaken. Als ik het overneem en een fout maak, wordt zijn woning ontruimd, niet de mijne. Mensen moeten zelf inzicht hebben in welk geld je krijgt en wat je kosten zijn. Wij kunnen niet heel Nederland gaan afbellen en vragen waar iemand schulden heeft en regelingen aanvragen. Want vaak is het: ik heb geen idee welke schulden ik allemaal heb. Of: ja, van die en die krijg ik steeds post. Wat we vooral doen is mensen *wijzen* op een aantal voorzieningen en ze leren het allemaal zelf bij te houden. Dat kan bijvoorbeeld door papierwerk allemaal netjes in een map te stoppen. Daar bieden we 'sorteercursussen' voor aan, waarbij mensen een grote tas met papieren kunnen meenemen en leren wat ze kunnen weggooien en wat niet. Enveloppen, reclamefolders en veel dingen die ouder zijn dan vijf jaar mogen weg. Er wordt ook geleerd wat wel belangrijk is en hoe je dat overzichtelijk in een map kunt stoppen. Daarmee zijn mensen dan al een heel eind, en met die map kunnen ze naar de Sociaal Raadslieden om toeslagen en kwijtscheldingen goed te regelen. Als mensen dit niet kunnen, of het nodig blijkt dat de administratie geheel wordt overgenomen, kunnen ze onder beschermingsbewind. Maar dat is een vrij heftige maatregel, waar je ook niet zo maar onder valt. Wat vaker gebeurt is inkomensbeheer, waarbij ervoor gezorgd wordt dat de vaste lasten betaald worden. Dat maakt zaken voor veel mensen een stuk overzichtelijker.

Het is ook wel heel gemakkelijk om schulden te maken.

Ja, je leest overal: koop nu en betaal later. Dat laat je inkomen dan misschien net toe, of net niet. Zodra er ook maar iets met je inkomen gebeurt, gaat het mis. En schieten mensen in de ontkenning. Toen ik huisbezoeken deed met De Vliegende Hollander, kwam de post meer dan eens letterlijk achter de bank vandaan. Dan hadden ze het daarachter gestopt, in tassen. Je hebt ook van die reclames: je kunt dit lenen en dan betaal je dat per maand. Dat klinkt allemaal leuk. Alleen, na een paar jaar denk je toch: waar is al dat geld eigenlijk gebleven? Want je hebt misschien wel elke maand netjes betaald, maar dat blijkt dan alleen rente te zijn en je schuld is nog steeds even hoog. Dat

soort zaken kun je niet van mensen overnemen. Als je zelf niet meer weet hoe dingen precies zitten, dan kun je erachter komen door hun post in de gaten te houden. Als je alles ongeopend in een zak achter de bank of in de kast stopt, ja, dan wordt het lastig. Maar ergens begrijp ik het ook wel. Ik had bijvoorbeeld een keer een klant, een ex-junkie. Haar uitkering was stopgezet, nadat de Dienst Werk en Inkomen, de vroegere Sociale Dienst, bij haar aan de deur was geweest. Zij had niet opengedaan, omdat ze constant dealers en schuldeisers aan de deur had. Wij hebben uiteindelijk contact gelegd met de Dienst Werk en Inkomen, uitgelegd dat ze wél op dat adres woont en er bij haar op aangedrongen een afspraak te maken. Dat kost dan moeite; het zijn allemaal vrij logge instellingen. En natuurlijk wordt er ook veel gefraudeerd en worden er uitkeringen aangevraagd waar mensen eigenlijk geen recht op hebben. Maar soms worden mensen ook benaderd alsof ze sowieso frauderen, omdat ze een uitkering aanvragen. Terwijl het vaak de sociaal wat zwakkeren zijn die op een uitkering moeten terugvallen. Dat er veel papieren worden gevraagd is logisch, want je moet wel aantonen dat je geen andere inkomsten hebt. Maar zelfs mensen die hun administratie heel netjes hebben, kunnen niet altijd de papieren terugvinden die nodig zijn.

Schuldhelpverlening doet z'n best om niet log te zijn en iets op gang te laten brengen?

Dat probeer je, maar ook wij stellen een heleboel eisen. We doen een aanvraag bij de Gemeentelijke Kredietbank en daar zijn ook een hoop papieren voor nodig, anders wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. Dat probeer je zo te begeleiden dat al die papieren een voor een boven water komen, door te vertellen waar ze die moeten halen en wat en hoe er aangevraagd moet worden. En naast de sorteercursus bieden we een budgetcursus aan, waarbij mensen leren hoe ze met hun geld kunnen omgaan, en wat nou eigenlijk waar naartoe gaat.

Er lijkt veel tijd en moeite in te gaan zitten. Leveren die investeringen uiteindelijk meer op dan het kost?

Dat weet ik niet. Als iemand ontruimd wordt, kost dat natuurlijk een hoop geld. Maar wij hoeven niet alles te doen. Als ik voor de

eerste keer bij iemand kom en de post is één grote chaos, vraag ik mensen of ze daar zelf doorheen willen gaan, of gebruik willen maken van een sorteercursus. Zelfs als ze het zelf wel kunnen, kan zo'n cursus helpen, omdat die aanmoedigt er daadwerkelijk aan te beginnen. Als je blijft denken: ik kan het wel, maar ik doe het morgen, dan gebeurt er nog heel weinig. Hetzelfde geldt voor de budgetcursus. Het zijn hulpmiddelen, geen verplichtingen. Anders zou het zijn doel ook voorbijschieten.

Kan de aandacht die mensen op deze manier krijgen ook van belang zijn? Dat ze het gevoel hebben er niet alleen voor te staan?

Ja. Het kan ook zijn dat mensen behoefte hebben aan maatschappelijk werk. Dat ze eigenlijk een heleboel andere problemen hebben, waardoor dit erbij inschiet.

Heb je bij de Vroeg-Eropaf-pilot ook iets gedaan met de Eigen Kracht-conferenties?

Ja. Maar bij Vroegmelding is het toch vooral: wat is er aan de hand? Heb je schuldhulp nodig of heb je alleen je huur twee keer niet betaald en ga je dat volgende maand weer wel doen? Als er veel meer dan alleen schulden blijkt te spelen, kan je wel aan een conferentie gaan denken. Dat heb ik bij Eropaf bij één klant gehad. Ik probeerde eerst met hem samen dingen op orde te krijgen, wat redelijk goed lukte, alleen de laatste dingen steeds niet. Er was een hoop aan de hand, en naast de Sociaal Raadslieden was inmiddels ook het maatschappelijk werk betrokken. In zo'n geval kan Eigen Kracht een goed middel zijn, want de hulpverlening zit er natuurlijk maar heel even in; je kan niet iemand de rest van zijn leven aan de hand houden. Je familie heb je, hopelijk, wel de rest van je leven om je heen. En die hoeven ook niet alles te doen, maar die kunnen misschien wel een keer de post doorkijken, of een keer dit, of een keer dat. Zodat ze een beetje weten wat er speelt en dat effectief kunnen ondersteunen. Familie is meestal wel bereid te helpen, maar moet dan wel weten wat er allemaal speelt. Als daar met zo'n conferentie een structureel plan voor komt, dan lijkt me dat een goed middel.

Hoeveel conferenties heb je meegemaakt?

Twee. Een cliënt was heel enthousiast over het voorstel voor een conferentie, maar het maken van afspraken met de coördinator liep moeizaam. Dat gebeurt vaker; mensen lijken er voor open te staan, maar als het er echt op aan komt is het blijkbaar toch te eng of te bedreigend. De conferentie is er uiteindelijk gekomen, en daaruit bleek vooral dat zijn handicap en die van zijn kind de grootste complexiteit veroorzaakte.

Ik begreep dat je ook een keer voor een conferentie een zieke collega verving, terwijl je zelf op die dag je huwelijksjubileum had.

Ja, dat klopt.

Geen spijt gekregen?

Nee. Bij deze mensen, een echtpaar, bleek ontzettend veel aan de hand. Daar wilden ze wel wat aan doen, maar als je afspraken met ze maakte, dan kon het de volgende dag weer allemaal anders zijn. Dat was met die Eigen Kracht-conferentie bij hen eigenlijk ook zo. Er kwamen mooie plannen uit, maar de volgende dag besloten ze om toch te gaan scheiden. Daar waren ze al twee jaar over aan het dubben. Dat mag, uiteraard, maar het maakt voor het oplossen van problemen nogal wat uit of je bij elkaar of uit elkaar bent. Ook financieel, en voor het kind. Tijdens die conferentie was het: oké, we gaan er samen voor, we gaan het allemaal regelen en er werd een plan opgesteld. Dat de volgende dag dus weer van tafel kon.

Had die conferentie iets met die beslissing te maken?

Nee hoor, daar waren ze natuurlijk al een hele tijd mee bezig. Misschien speelde mee dat hun hele netwerk ineens op de hoogte was van wat er allemaal aan de hand was, waardoor dat echtpaar minder mogelijkheden had om de boel tegen elkaar uit te spelen. Maar dat weet ik niet zeker, dat zijn speculaties van mij.

Wat is je rol tijdens zo'n conferentie als schuldhulpverlener?

Ik vertel vooral heel uitgebreid wat schuldhulpverlening doet. En bij die conferentie bij dat stel ook dat het heel belangrijk is om te

beslissen of je wel of niet getrouwd wil blijven, want dat maakt veel uit voor alle voorzieningen. De hoogte van de huur- en zorgtoeslag, samen op één adres ingeschreven staan of niet. Daarnaast moet je, als er sprake is van schulden, weten wat je inkomen is, zodat berekend kan worden hoeveel er afgelost kan worden. Op basis daarvan kun je voorstellen doen aan de schuldeisers. Dat klinkt allemaal heel bureaucratisch, maar alleen zo kun je met een gedegen plan komen. Als je een voorstel hebt om in drie jaar schulden af te lossen, maar halverwege verandert er van alles, dan lukt dat niet.

Hoe verhoudt schuldhulpverlening zich tot het maatschappelijk werk?

Ik denk dat het goed op elkaar aansluit. Schuldhulpverlening is een heel zakelijke vorm van hulpverlening. Als iemand bij mij zit en gaat huilen omdat haar zoon totaal ontspoord is, of het heel moeilijk vindt om zijn ziekte te accepteren, dan luister ik daar wel naar, maar kan ik daar verder niks mee. Maar dat zijn wel problemen waar iets mee gedaan moet worden, en het is fijn dat je iemand dan kunt doorverwijzen naar maatschappelijk werk. Ik ben er ook voorstander van een klant te *vragen* of hij uitgenodigd wil worden, in plaats van te zeggen: je kunt je melden bij maatschappelijk werk. Zo werk ik ook met de Sociaal Raadslieden. En ik mail hen wat ik denk dat er moet gebeuren, zodat er geen dingen vergeten worden en zij dat verder kunnen oppakken.

Hoe ben je in de schuldhulpverlening terechtgekomen?

De meeste schuldhulpverleners hebben Sociaal Juridische Dienstverlening gestudeerd, maar ik kom oorspronkelijk uit de jeugdhulpverlening. Ik heb met groepen kinderen gewerkt, die uit huis werden geplaatst en vaak door de politie werden binnengebracht. Op een gegeven moment was dat genoeg voor mij. De langdurige hulpverlening trok mij ook niet meer zo. Er zijn mensen die dat hartstikke fijn vinden om te doen, en die moet je ook hebben, want er zijn klanten die langdurig hulp nodig hebben. Ik ben wat rond gaan kijken en de vacature bij De Vliegende Hollander sprak me erg aan. Dat is ook een vorm van crisiswerk, waar je veel mee kunt bereiken, alleen wat meer gericht op de

papieren en dossiers. Je komt bij de mensen thuis, maakt een inschatting en zet dingen op de rails. Dat spreekt mij wel aan, van: hé, het is één grote chaos, hoe kunnen we daar orde in scheppen? En dan: is er een beetje orde? Mooi, dan ga ik weer weg.

Het wiel weer aandraaien en als het dan loopt...

Ja. En dan schakel ik liever mensen in die zorgen dat de trein blijft rijden. Dat hoef ik zelf niet per se te doen. Dat was bij De Vliegende Hollander ook zo. We werkten die huurschuld weg en zorgden ervoor dat iemand niet ontruimd werd. Voor de rest van de schulden verwezen we door naar de schuldhulpverlening. Je probeert dingen op de rails te zetten, maar ik hoef dat niet drie, vier jaar te volgen.

De HvA is onder andere bij de pilot Vroegmelding betrokken geweest middels een RAAK-project. Wat vind je daarvan?

Voor mij was de pilot vooral: op stap met iemand van de woningcorporatie. Door het RAAK-project waren er wat technische evaluatiemomenten, die vooral een onderzoekende insteek hadden. Dat is anders dan wanneer je gewoon in de praktijk aan de gang bent.

Wat vond je van die mogelijkheid van evaluatie?

Ik ben meer van het doen en dingen uitproberen en dan zien we wel of het goed is of niet. Wat prettig is aan het onderzoek is dat ook tussendoor gekeken wordt wat werkt en hoe zaken verder aangepakt worden en daar ook de tijd voor neemt. Dat is een goede aanvulling.

Vind je het goed dat een hbo-instelling met dit soort dingen bezig is?

Ja. Dat speelde al toen we nog met De Vliegende Hollander bezig waren. Wat we deden ontstond uit de noodzaak huisuitzettingen te voorkomen, maar we vonden ook dat aandacht voor deze problematiek wat meer in de opleidingen zou moeten zitten. Vanzelfsprekender zou moeten zijn. Daarnaast hebben we zelf wel het idee dat wat we doen effectief is, maar het is toch mooi als dat ook echt een keer gemeten wordt.

Denk je dat de Eropaf-methodiek voldoende draagvlak heeft op politiek niveau?

Dat idee heb ik wel ja. Het staat echt wel in de *spotlights* staat op dit moment, dat lijkt me het probleem niet. Wat wel gebeurt is dat iedereen er een beetje op z'n eigen manier invulling aan geeft. De Vroegmeldingen in Amsterdam Noord zijn anders gegaan dan hoe wij de Vroegmeldingen met Ymere deden. En iedereen heeft een eigen mening over wat goed is en wat niet. Maar dat lijkt me niet zo'n punt, dat heb je natuurlijk altijd. We moeten vooral bekijken wat goed is en effectief werkt. Waar ik wel heel bang voor ben, is dat woningcorporaties meldingen gaan sturen naar de hulpverlening en wij als incassomedewerkers langs de deuren moeten gaan, als de oude huisjesmelkers. Dat lijkt me niet de bedoeling. Daarom vond ik het ook heel fijn om met iemand van de corporatie op stap te gaan. Aad pakte in feite de bewoner aan, van: hé, weet u dat er sprake is van een huurschuld? Als we hiermee naar de deurwaarder moeten, dan betekent dat alleen maar extra kosten. En ik zat er dan vooral bij van: als er sprake is van financiële problemen, dan kunt u met mij een afspraak maken om daar eens goed naar te kijken. We werkten echt samen. Met De Vliegende Hollander gaven we ook voorlichting aan deurwaarders. Sommigen reageerden flauw; meldingen sturen en een half uur later bellen om te vragen of we al langs geweest waren. Dat gaat nu beter, maar goed samenwerken hangt nog wel te vaak van de persoon af. Als iemand ergens weggaat, is het afwachten hoe de volgende het oppakt.

Als je nu terugkijkt op de pilot, wat is je er dan het meeste aan bevallen?

Het was prettig om eerder in actie te kunnen komen bij huurschulden, omdat de problemen dan minder groot zijn. We stonden bij de huisbezoeken regelmatig voor een dichte deur, maar door de briefjes die we achterlieten, werd er best vaak alsnog contact opgenomen, met de schuldhulp of de woningcorporatie zelf. Dat is prettig, want ons bezoek had dan dus toch effect. Hoewel mijn taak vooral het geven van voorlichting over schuldhulpverlening was, liep ik ook tegen heel andere dingen aan. Dat je bij huisbezoeken bijvoorbeeld denkt: maar woont hier nog

wel iemand? De brievenbus loopt helemaal over. En dan hoor je bijvoorbeeld dat iemand overleden is, of dat iemand bezig is te proberen een woning door te verhuren. Dat zijn zaken die voor de woningcorporatie van belang zijn. En er was bijvoorbeeld een vrouw die haar brievenbus niet meer leegde. Zij had een vriendin geld geleend omdat die bijna ontruimd werd, maar het gevolg daarvan was dat ze zelf bijna in een ontruimingsprocedure terecht kwam en haar post niet meer durfde te bekijken. Zij heeft voorsorteer- en budgetcursussen bij ons gedaan en zei daarna: ik doe nu fluitend mijn brievenbus open. Dat je dat soort dingen kunt bereiken, is hartstikke mooi.



Lector Vraaggerichte Methodiekontwikkeling en Onderzoek



Louis Tavecchio is bijzonder hoogleraar pedagogische aspecten en kwaliteit van kinderopvang aan de Universiteit van Amsterdam. Daarnaast is hij lector Vraaggerichte Methodiekontwikkeling en Onderzoek bij De Karthuizer.

‘Hulpverleningsdrang wint het vaak van effectiviteitsbehoefte’

Bij het RAAK-project *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* was Tavecchio vooral betrokken bij de onderdelen vroegmelding en kennismethodiek. Zijn taak lag hierbij met name bij de ontwikkeling van het professionele karakter van de praktijkwerker in het hbo.

Wat was je rol bij het RAAK-project?

Ik heb me vooral beziggehouden met het verzamelen en systematiseren van kennis over de werkwijze die gehanteerd werd in dit project – de Eropaf-methodiek, het outreachend werken.

En, is dat mogelijk?

Ja, zeker is dat mogelijk. Ik heb de studenten en de HOIO's die zich met dit onderzoek bezighielden een aantal ideeën aangereikt over wat succes- en faalfactoren kunnen zijn. In het samen tot stand brengen van de verandering in de benadering van schuld-sanering zijn verschillende allianties: op het gebied van kennis, binnen de verschillende partijen en tussen de verschillende partijen. Op al die vlakken kom je zowel belemmerende als bevorderende factoren tegen. Ik vind het heel belangrijk om dat in kaart te brengen, te bepalen waar de kans van slagen mee samenhangt. En die kennis moet je delen, zodat je niet iedere keer opnieuw hoeft te beginnen. Wat bijvoorbeeld vaak gebeurt bij dit soort projecten, het voorbereiden van interventies, is dat er mensen voor worden ingezet wier agenda daar ruimte voor lijkt te bieden. Er wordt te weinig gekeken naar motivatie en deskundigheid. Los van de samenwerking die bij Vroegmelding tussen de verschillende partijen nodig is, bekijk ik het ook concreter: hoe en door wie worden de cliënten benaderd? Moet je doordeweeks 's ochtends,

's middags of 's avonds bezoeken afleggen, of in het weekend?

Moet je zeggen: 'ik kom eraan', of moet je dat juist niet doen? Dat soort elementaire aspecten moet je niet ter plekke bedenken, maar per doelgroep bepalen. En wie stuur je eropaf? Iemand in een net pak kan eruit zien als een autoriteit, die misschien wel een belastingschuld komt ophalen. Het moet in ieder geval een niet-confronterend type zijn, en dan moet nog bepaald worden of het een man of een vrouw moet zijn, van dat en dat type en in die en die huidskleur. Je moet ook goed bedenken of je wel de juiste methode hanteert. De Eropaf-methodiek wil niet-confronterend zijn, maar komt natuurlijk wel uit het domein van de bemoeizorg. Ik vraag me af of het nu aanbod- of vraaggestuurd is. Het lijkt een laagdrempelige methode, maar mensen vragen er toch niet direct om. Ze hebben natuurlijk wel een huurschuld en moeten hun huis verlaten als ze niet op tijd betalen, wat een heleboel sociale consequenties heeft en bedreigend is. Maar het zijn de corporaties die begonnen zijn met ingrijpen. Want als te veel mensen niet betalen, is dat een probleem voor de bedrijfsvoering. Aanvankelijk gebeurde dat ingrijpen niet zo menslievend en nu proberen ze dat beter aan te pakken. De methode is maatschappelijk gezien heel relevant, maar in feite niet direct vraaggestuurd. Ik vind ook zeker niet dat alles vraaggestuurd moet zijn, ook al heet mijn lectoraat wel zo. Ik denk wat normatiever.

Kun je je dat veroorloven als lector Vraaggestuurde Methodiekontwikkeling?

Nou, ik ben er wat normatiever over in die zin dat ik denk dat als je in een vakgebied gestudeerd hebt, er veel over gelezen hebt en samenhangen ziet op een hoger abstractieniveau, je op een gegeven moment mag zeggen: ik denk dat het zo moet. Niet vanuit een ivoren toren hoor, zo overdreven wil ik het niet formuleren. Maar altijd alleen maar op mensen afgaan en horen wat zij willen... daar ben ik nog steeds niet zo van gecharmeerd. Ik heb daar niet zoveel mee.

Het nadeel van de cliëntgerichte aanpak kan zijn dat een professional alles aan de cliënt overlaat, en te weinig de mogelijkheden schetst waaruit gekozen kan worden.

Ja, om structuur te geven. Zo van: gegeven jouw vraag kunnen we richting A, B, C of D op. En je kunt het beste voor C kiezen, want die heeft vaker dan A of B tot succes geleid. Dat betekent dat je systematisch trajecten beschrijft en evalueert. En op een gegeven ogenblik durft te zeggen: je kunt het beter zus dan zo doen. Ook in hbo-onderzoek. Dat betekent dat je trajecten wat langer moet volgen. Dat staat wat haaks op het idee van praktijkgericht onderzoek. Dat is: er is nu een probleem, en ik ga nu helpen. En de volgende keer als er een probleem is, ga ik weer helpen. Maar vaak zijn het problemen van dezelfde aard. Als je systematisch hebt opgeschreven wat je gedaan hebt, kun je abstraheren en zeggen: je kunt het beter zo doen. Dat hoeft niet met tabellen en grafieken, maar kan ook met simpelweg turven. A werkt vaker in die context dan B of C. Dat gebeurt nu nog relatief weinig.

Het gaat nu te veel ad hoc.

Ja. Dat is mijn grote bezwaar tegen veel van het huidige praktijkgerichte onderzoek. Dat hoeft niet ad hoc en hoeft zich niet te beperken tot het ophoesten van contextgebonden kennis. Maar dat is ook mijn taak in zo'n project: zaken losweken uit de context en er algemeen bruikbare kennis van maken. Dat hoeft niet iedereen te kunnen. Aan de andere kant kan contextgebonden kennis soms relevant zijn om een lokaal probleem op te lossen. Het is niet zo dat ik daar mijn neus voor

optrek. We moeten alleen niet iedere keer opnieuw het wiel uitvinden. Vaak is er veel te weinig communicatie over een aantal zaken. Ik noem altijd het buurtvaderproject als voorbeeld. Men belde elkaar weleens, maar er werd aanvankelijk niet systematisch uitgewisseld wat de succes- en faalfactoren waren in bijvoorbeeld Utrecht versus Den Haag, Amsterdam en Rotterdam. Dat heeft een heel lange looptijd gehad. De behoefte om hulp te verlenen is vaak veel groter dan de rationele benadering van een probleem. De vraag hoe kennis ook in de toekomst zo effectief mogelijk kan worden ingezet, wordt niet gesteld. De hulpverleningsdrang wint het heel erg van de effectiviteitsbehoefte. Omdat dat als het ware niet bij elkaar past. Dat vind ik jammer. Op een gegeven moment zou je daarom de ene instelling meer geld moeten geven dan de andere. Die hebben er gewoon meer over nagedacht en doen het beter. En tegen de rest zeg je: ga daar maar kijken, hoe zij het hebben gedaan. En als je dat niet overneemt, dan sluit je de tent maar. Dan breid ik die afdeling uit en geef ik daar het geld aan, want ze weten hoe het moet. Zij zijn bereid om van hun fouten te leren. Heel consequent. En niet van de ene dag op de andere.

Er moet met waarschuwingen gewerkt worden.

Ja, zeggen: doe het nu maar zo. In de hardere wetenschappelijke hoek zie je dat nu ook gebeuren. Bepaalde strategieën en interventies worden niet beloond en mogen zelfs niet meer worden uitgevoerd, omdat er geen effectiviteitsonderzoek naar was uitgevoerd. Je moet ook niet doorslaan en alles in regeltjes willen vangen. Maar het gaat wel om gemeenschapsgeld. En alleen goedbedoelde hulpverlening, door aardige mensen – zal ik maar even kort door de bocht zeggen – daar doen we het niet meer voor. Althans, ik zou het er niet voor doen, als ik aan de geldkraan zat. Ik zou zeggen: laat maar zien dat wat je doet ook geholpen heeft. Of dat je het goed hebt opgeschreven, zodat ik snap wat je gedaan hebt.

Dat mag ook wel een vereiste zijn: kunnen verwoorden wat je doet. Sommige mensen hebben daar veel moeite mee.

Ja. Dat is die hulpverlenersattitude. 'Ik doe toch mijn best!' En: 'Ik ben toch bezig!' En: 'Zeur niet! Je ziet toch hoe ik me inzet?'

Maar dat is wel een opvallend punt in deze context. De hele Eropaf-methodiek vergt sowieso veel van hulpverleners.

Ja.

De methodiek vraagt ook om een andere instelling van de betrokkenen. Wat denk jij daarover?

Wat bedoel je met een andere instelling?

Bijvoorbeeld de Eigen Kracht-conferenties, waarbij een coördinator een aantal zaken regelt. Ik heb begrepen dat in sommige gevallen zo iemand, gevoelsmatig in ieder geval, iets afneemt van bijvoorbeeld een maatschappelijk werker. Er wordt op een andere manier hulp verleend en het is zelfs de vraag of je het wel expliciet hulpverlening moet noemen.

Ja.

Een maatschappelijk werker kan zich onprettig voelen bij zulke ontwikkelingen. En jij zegt: de behoefte om hulp te verlenen is groter dan het effectief te willen doen. Hoe verhoudt zich dat tot elkaar?

Ja, dat zijn natuurlijk abstracte gegevens. Variabelen of factoren. Je moet proberen het concreet te vertalen. Ik denk dat het een attitudekwestie is.

In beide gevallen? Dus een attitudekwestie ten aanzien van hulpverleners én de houding ten opzichte van effectiviteit?

Ja, in beide gevallen. Ik denk dat het aandeel zelfreflectie in dat professionele karakter steeds groter moet worden, ten opzichte van de legitieme en zeer waardevolle behoefte om te helpen. Maar dat helpen kun je dan ook aan niet-professionals overlaten. Want die menselijke behoefte om goed te doen voor een ander, is bij veel mensen te vinden. Vrijwilligers bijvoorbeeld – maatschappelijk gezien misschien wel een kurk waar een heleboel op drijft. Om aardige, goedwillende hulpverleners op te leiden heb je een paar goede cursussen van een paar weken nodig. Maar hier, op het hbo, hebben we andere aspiraties. Je zit hier vier jaar lang. Dan moet je dus ontzettend veel zelfreflectie en zelfverbeterpunten aanbrengen – anders doe je het niet goed. Je moet de

mogelijkheden hebben om dat mensen te laten inzien en ze analytisch vermogen aanleren, zodat ze de juiste vragen kunnen stellen en beantwoorden. Wat heb ik fout gedaan? Hoe kan ik een proces op kritieke punten beschrijven? Waar liggen de scharnierpunten om verandering tot stand te brengen? Wat zijn belemmerende en productieve factoren? Zulke vragen bieden een denkmodel, op basis waarvan je zaken kunt herleiden. Waarom lukken dingen niet? Vaak zit het in mensen – wie heeft het voor het zeggen en wat voor persoon is dat – maar het zit ook vaak in de structuur van een organisatie. Afdelingen liggen slecht in die structuur of weten elkaar logistiek niet te vinden. Daardoor stagneren processen of worden ze zelfs geblokkeerd. Dan kun je er geld in blijven pompen, maar het netto rendement van de hulpverlening blijft altijd laag. Dat zie je ook bij hulpverlening aan ontwikkelingslanden – een voorbeeld dat iedereen altijd aanspreekt. De distributie van het geld dat daarvoor gegeven wordt, blijft hangen in het systeem. Het komt niet terecht bij de mensen die het echt nodig hebben. Niet omdat het in eigen zak gestoken wordt, maar omdat er geen infrastructuur voor is. En wij blijven maar geld storten. Helaas kunnen we daar vaak geen invloed op uitoefenen, omdat er sprake is van andere regimes. Maar hier kunnen we dat misschien wel. Hoewel je hier te maken kunt krijgen met bazen en bazinnen, prinsjes en prinsesjes, in hun eigen tempel, óók binnen de HvA. Ook bij de opstartfase van dit – dure en belangrijke – project ontstonden er competentie- en grensconflicten. Heel vervelend, maar wel de realiteit. Mensen die elkaar niet lusten, of vinden dat een ander zich op zijn of haar terrein bevindt. En dat tijdens vergaderingen met elkaar willen gaan uitvechten. Ja, waar ben je dan mee bezig?

Niet met je vak.

Dat doel wordt helemaal niet meer bereikt. Ze beschermen hun eigen winkel, of breiden die uit. Betrokken studenten kregen van docenten niet veel meer te horen dan: 'Dit is ook waarheid. Het is niet alleen zoals in de boekjes staat. Leer daar maar mee dealen.' En natuurlijk is het ook deel van de weerbarstige werkelijkheid. Dat je met je mooie hbo-opleiding en die idealistische blik op de werkelijkheid denkt: moet ik ruzies tussen mensen inventariseren?

Dat kan interessante informatie zijn. Er staat twaalf miljoen op de rekening, om Eropaf in Amsterdam te implementeren. Misschien nog wel meer. Alstublieft. Dit zijn belemmerende factoren. Die mevrouw en meneer gaan helaas voorlopig nog niet weg. Die zitten daar met hun ambtenarenrechtszekerheid tot in lengte van dagen en gaan hun ongelijk ook nooit erkennen. Daarom zeg ik: zet mensen bij elkaar die gemotiveerd en deskundig zijn. Dan heb je dat niet, of in ieder geval minder. Maar geef ze in ieder geval de kans om goed samen te werken.

Hulpverleners zou ook samenwerken, communiceren en samen verder komen moeten inhouden.

Ja. Ik hoorde net weer een verhaal over een jongen die al heel lang van A naar B wordt gestuurd en zich steeds slechter ontwikkelt, gevaarlijke dingen doet, delinquent is. Daar is een dossier over opgebouwd van heb ik jou daar. Iedere keer vindt er keurig dossieroverdracht plaats, maar het wordt niet meer gelezen, want het is te groot. Iedereen bij wie hij terecht komt, begint met: laten we eens praten. En schiet dan in zijn eigen favoriete benaderingswijze. Die jongen is nu met de tiende of elfde persoon bezig en moet weer vertellen wat al in zijn dossier staat en hij al tien keer eerder aan andere hulpverleners heeft verteld.

Wat het dossier nog dikker maakt.

En waar niemand leert van de bevindingen van een ander. Het dossier groeit en wordt overgedragen, maar het werkt voor geen meter. Dat soort vreselijke dingen gebeurt.

En als je dan bedenkt wat dat aan geld kost.

Ja.

Denk je dat er iets mis is met hulpverlenend Nederland?

Nou, aan de ene kant vind ik dat het kijken naar de effectiviteit van interventiemethoden een verbetering is. Daarover staat een aantal dingen op de website van het Nederlands Jeugdinstituut. Zij toetsen bestaande en nieuwe interventies op klassieke eisen als validiteit en betrouwbaarheid – een beetje het kwantitatieve statische onderzoek. Er wordt met controlegroepen gewerkt en als

aan een aantal voorwaarden is voldaan en het resultaat is gunstig, wordt er afgevinkt: betrouwbare methode, pas maar toe. Daar geven we geld voor. Maar aan de andere kant slaat dat ook door. Er zijn ook heel veelbelovende dingen die nog niet in kaart zijn gebracht en bovendien kun je niet alles meten. Daarmee sluit je de deur voor intuïtieve, goedwerkende dingen die niet per se terug te vinden zijn in de meetresultaten. Dat vind ik het nadeel.

Aan systematische toepassing van kwantitatief onderzoek zijn we binnen het hbo nog niet toe. Maar we moeten wel de attitude krijgen van behoefte aan zelfreflectie, en toetsing op effectiviteit en lange termijn effecten. En we moeten ons richten op overdracht van kennis – zoals op het gebied van die buurtvaderprojecten, maar er zijn vele andere voorbeelden te bedenken. Over de methodiek, de letterlijke methode om dat voor elkaar te krijgen, mogen we met elkaar in discussie. Maar laten we daar niet te lang over doen, want anders komen we nog niet verder. We zijn nu een jaar of zes bezig met onderzoek in het hbo. Er is een bibliotheek over volgeschreven. En het is goed dat mensen zoals ik en mijn collega's voor *the sake of argument* een intellectueel of academisch debat voeren over wat onderzoek in het hbo nu eigenlijk is.

Ik las ergens dat je gezegd hebt: hbo-onderzoek bestaat niet.

Nee, *hét* hbo-onderzoek bestaat niet. Dat is plagerig bedoeld, vrij naar Maxima, Prinses der Nederlanden, die zei: '*dé* Nederlander bestaat niet.' Het is ook aan de orde gekomen tijdens mijn openbare les in december 2008. Daarbij prikte ik op allerlei manieren doorheen en uiteindelijk sprak ik mezelf tegen, door te stellen dat een bepaald type onderzoek misschien toch wel het beste is... Ik wil mensen triggeren, maar zeg ook meteen: ga niet aan mijn lippen hangen alsof ik een goeroe ben. Want dat is wel het laatste wat ik wil.

Dat is misschien ook zelfreflectie, dat je ook bereid bent om aan een ander te twijfelen.

Ja. Maar ik vind niet dat we het over twintig jaar nog moeten hebben over 'wat is praktijkgericht onderzoek nou eigenlijk?' Hou op zeg. Ik vind de argumentatie erachter leuk en spannend en ik geniet ervan om prikjes uit te delen, mensen op het verkeerde

spoor te krijgen en ze dan weer lekker af te troeven in een debat. Dat vind ik prachtig, eerlijk gezegd. Maar dat is natuurlijk niet waar het eigenlijk om gaat. Het gaat erom dat we onderzoek doen dat een professioneel karakter heeft, net zo goed als dat we van de studenten hier een professionele praktijkwerker willen maken, een professionele zelfreflector. Iemand die zichzelf bekijkt.

Hoe doe je dat?

Door het analytische kader aan te reiken waarmee je dat kunt doen. Dat kan door het aanleren van het doen van onderzoek, waarbij ook het onderzoeksproces wordt doorgelicht. Je begint met een probleemstelling, stelt onderzoeksvragen en bekijkt met welke werkwijze je die kunt beantwoorden. Er zijn vijf of zes typen hoofdtypen evaluatie, waarvan er een paar het meest geschikt zijn voor praktijkgericht onderzoek. Je moet niet meteen het effect van je handelen willen weten – dus niet beginnen met summatieve evaluatie. Je moet wel systematisch aan zelfevaluatie doen; met *feedback loops*¹ naar jezelf werken. Je kunt bijvoorbeeld ook, in het geval van dit concrete RAAK-project, een verkennende evaluatie uitvoeren naar welke mensen in welke organisaties met elkaar moeten samenwerken. Je moet *task force*-mensen selecteren: de meest gemotiveerde mensen voor dat specifieke project. Zodat je in ieder geval de randvoorwaarden voor het welslagen van het project optimaliseert. Dat geeft nog geen zekerheid dat het goed zal verlopen, maar je hebt de kans aanmerkelijk vergroot. Waar is synergie en chemie? En waar zeker niet? Met zo'n project is het net als met mensen onderling. Je gaat toch ook niet vrijwillig met iemand samenwerken van wie je denkt: 'Oh, gadverdamme... nee hè.' Uitvinden wat een goed samenwerkende groep zou zijn, met competente mensen, zou zelfs een aparte pilot kunnen zijn. Waarmee je daarna aan de *full blown* opdracht begint.

Er moeten een soort huwelijksvoorwaarden geformuleerd worden.

Ja, noem het maar zo. Heel fundamenteel. Dat kan ook voorkomen dat de vraag wie de autoriteit heeft of het intellectuele eigendom van het project bezit, een issue vormt. Zo

van: is het van de HvA die partijen heeft gezocht om mee samen te werken? Of is het van de corporaties – die een ideale manier zien om in een bepaalde structuur maatschappelijk relevant bezig zijn? Of is het van een van de andere betrokken partijen? Terwijl zo'n RAAK-project vooral een door vele organisaties en personen gedragen ideaal moet zijn, dat je met z'n allen doet.

Als je nu kijkt naar dit RAAK-project, wat vind je er dan van?

We hebben hele goede vergaderingen en bijeenkomsten, waarin goed wordt samengewerkt en waarin veel wordt gereflecteerd. Je ziet ook dat mensen graag hun eigen koers overeind houden – bijvoorbeeld omdat ze jarenlange ervaring hebben. Daardoor wordt er soms ook selectief geluisterd naar elkaars verhalen over de succes- en faalfactoren. Tegelijkertijd zie ik ook dat mensen naar elkaar toe zijn gegroeid. Een volgend RAAK-project zou ik financieren bij dezelfde groep en in hetzelfde domein, als ik een heel goed onderzoeksverslag krijg waarin ik direct kan lezen wat de winst is van die zelfreflectie. De professionaliteit moet op een transparante manier beschreven zijn en er moet aangegeven worden wat niet gelukt is, en waarom niet. Wat mij betreft zou er ook gezegd moeten kunnen worden: met die ene organisatie kun je beter niet samenwerken, want zolang die ene persoon daar zit, is het water naar de zee dragen. Of de directeur daarop aanspreken. Wat die directeur daar dan verder mee doet, moet hij of zij zelf weten. Het zijn harde uitspraken, maar ik denk wel dat je dat soort dingen moet kunnen doen als onderzoeker.

Het is ook je plicht als onderzoeker om dergelijke dingen te melden.

Ja. Maar we hebben een hele belangrijke opdracht in dit geheel – ten aanzien van het hbo, de studenten en acquisitie van projecten – en dat is dat je aardig moet zijn voor die opdrachtgever. Je moet hem of haar niet voor de kop stoten. Het is samen onderzoek doen, veel meer dan de academische onderzoekstraditie waar ik erg bekend mee ben, het zogenaamde 'koude onderzoek'. Dat is onderzoek waarbij je een *educated guess* doet over de uitslag, en die een meet- en regelbenadering heeft – het 'meten is weten'. Het commentaar

daarop is vaak dat dat academisch ivoren-toren-gepraat is en je juist ontdekkend moet leren. En dat je niet alles hoeft te tellen en te meten. Maar dat tellen en meten kan een hele goede *medestrategie* zijn, vind ik. Al doe je het maar door een aantal zaken te turven en zo bijvoorbeeld vermindering van het aantal klachten in kaart te brengen. Wat nu plaatsvindt is meer het actieonderzoek. Dat is samen de werkelijkheid onderzoeken en die werkelijkheid voor een deel ook samen construeren – het sociaal constructivisme – en vervolgens beschrijven. Dat betekent vaak ook dat het lastig is om kritiek te leveren. Omdat dat opgevat kan worden als dat je niet één van hen bent, terwijl je je aanvankelijk wel zo gedroeg. En dat kan lastig zijn.

Kun je wel adequaat onderzoek doen, als je dus niet helemaal onafhankelijk bent?

Dat is een heel moeilijk punt. Ik moet zeggen dat ik ook veel voel voor een bepaalde vorm van actieonderzoek. Het is een goede manier om te kijken naar de belangen van een groep die een probleem heeft, of daar vragen over heeft die je mogelijk samen kunt beantwoorden. Dat vind ik heel relevant. Tegelijkertijd vind ik dat als je samen een probleem definieert en gaat onderzoeken, je voldoende afstand moet bewaren om een spiegel te kunnen voorhouden. En als dat nodig is dus ook moet kunnen zeggen: 'het spijt me, maar als jullie zo doorgaan dan lukt het niet. Je zult moeten veranderen.' En daar kun je dan misschien wel een helder en onderbouwd verslag van maken, maar daarmee score je toch niet. Ik denk dat als je als onderzoeker dingen moet gaan roepen die iedereen afwijst, je vooral jezelf gelijk geeft. En dat is misschien wel terecht, maar je moet gelijk krijgen van degene die je toespreekt. Bepaalde dingen moet je dus niet heel hard zeggen, maar er aanbevelingen voor verbeteringen van maken, die ook geïmplementeerd kunnen worden. Je kritiek moet je dus ombuigen naar – ik vind het een verschrikkelijke kreet, maar ik noem het toch maar zo: verbeterpunten. Want je bent ingehuurd om een maatschappelijk probleem aan te pakken en dat te veranderen – of er een begin van verandering in te laten zien. Stel dat je moet schrijven dat je daar niet effectief in *kon*

zijn, omdat je te maken hebt met obstakels die zich aan je invloed onttrekken – en je moet zo iets een paar keer doen, dan krijg je geen opdrachten meer. Ik zeg het nou even heel vierkant.

Dat is ook je rol. Kritisch zijn.

Ja, dat is ook mijn rol. Heel kritisch zijn. En heb in zekere zin gemakkelijk praten, omdat ik onafhankelijk ben. Ik hoef ook niet aardig gevonden te worden. Dat vind ik wel mooi meegenomen natuurlijk, dat wil ieder mens, maar het interesseert me minder. En natuurlijk begrijp ik goed dat dingen in de praktijk soms moeilijk kunnen zijn. Ik kan wel zeggen hoe ik vind dat een onderzoek uitgevoerd moet worden, maar dat wil nog niet zeggen dat dat in de praktijk ook altijd haalbaar is. Maar als ik adviseer ga ik niet op mijn woorden letten in de zin van: wat zullen ze dan denken? Dat kan me niet zoveel schelen. Ik zeg het gewoon.

De manier waarop mensen op bepaalde zaken reageren zegt soms vooral iets over henzelf.

Nou, ze reageren in het algemeen wel positief hoor. Of ze zich er veel van aantrekken, is iets anders. Misschien bedoel je dat ook.

Nee, ik dacht aan wat je eerder zei – over academisch en ivoren torens. Dat lijkt soms op de projectie van een minderwaardigheidsgevoel van het hbo ten opzichte van de universiteit.

Ja, alsof je het per se niet op die manier zou kunnen bekijken. En dan zeg ik: dat is een afgeleide hulpverlenersattitude. Die van: we zijn toch maatschappelijk heel relevant bezig, verdorie nog aan toe? Dit is toch wat we moeten doen? En dan zeg ik: nee, je moet het vooral efficiënt doen. Het is geweldig dat we in een maatschappelijk domein bezig kunnen zijn, maar de efficiëntie moet daarbij voorop staan. Anders hadden ze het ook aan een ander kunnen vragen. Er zijn genoeg mensen die in dat domein willen werken. Ze komen naar ons toe omdat we professionals zijn.

Wat vind je de voordelen van hbo-onderzoek?

Je wordt heel direct bij belangrijke maatschappelijke problemen betrokken. Dat betekent onder meer dat je processen op een

professionele manier kunt versnellen. Doordat je dichter op de werkelijkheid zit, kun je problematiek beter omschrijven, wat mogelijke oplossingen ook dichterbij brengt. Je kunt je kennis direct toepassen en daar zie ik heel veel voordelen van. Zeker als dat zo min mogelijk ad hoc gebeurt, maar er sprake is van cumulatie van kennis en op basis daarvan een kennisbestand wordt opgebouwd. De maatschappelijke relevantie van bepaalde onderwerpen kun je via hbo-onderzoek zichtbaar maken, en vaak op kortere termijn dan met academisch onderzoek mogelijk is. Dat vind ik de grote waarde.

Wat vind je de goede dingen die uit dit RAAK-project zijn voortgekomen?

Ik vind de poging die is gedaan om een aantal zeer ongelijksoortige organisaties en belanghebbenden met elkaar in contact te brengen, zeer de moeite waard. Zoals dat bijvoorbeeld in het veld van schuldsanering en vroegmelding is gebeurd. Die contacten zijn ook op een werkzame manier ingevuld. Ik denk dat er in eerste instantie meer geambieerd is dan waargemaakt kon worden, maar er wel heel belangrijke aanbevelingen uit zijn voortgekomen. En daar moet in een vervolgonderzoek zeker op voortgebouwd worden.

1. *Feedback loops* zijn 'terugkoppelingsslussen', waarbij invloed zowel oorzaak als gevolg kan zijn (Bron: Peter Senge, *De vijfde discipline. De kunst & praktijk van de lerende organisatie*, Schiedam 1992).

Colofon

Uitgave Domein Maatschappij en Recht, Hogeschool van Amsterdam, 2009

Teksten

Inleiding: Martin Stam

Interviews: Ditte Veerman

Opmaak Vlieghe Media, Amsterdam

Fotografie Cover: iStockphoto, overige foto's: Mike de Kreek

Deze publicatie mede tot stand is gekomen via een RAAK-subsidie van de HBO-raad

Onderzoekers van De Karthuizer, het onderzoeks- en praktijkcentrum van het domein Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam, deden onderzoek naar de implementatie van de Eropaf-methodiek in Amsterdam en publiceerde daar het boek *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting* over. Bij outreachend werken zijn een groot aantal mensen betrokken: hulp- en dienstverleners bij wooncorporaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, mensen van de Eigen Kracht Centrale, opinieleiders, politici, onderzoekers en bestuurders. Hoewel iedereen overtuigd is van het nut van Eropaf, vereist een goede implementatie ervan samenwerking tussen deze partijen. Om die tot stand te brengen is in onze optiek onderling begrip voor de verschillende functies, motieven en belangen noodzakelijk. Daarom komen in dit boek mensen afzonderlijk aan het woord. Zij geven aan wat zij, binnen hun eigen context, als hun taken en verantwoordelijkheden zien en bieden zo de lezer de gelegenheid een eigen visie op Eropaf te ontwikkelen.

Meer informatie en contactmogelijkheden: www.hva.nl/karthuizer
ISCB-Karthuizer bevindt zich op de Wibautstraat 80-86, 1091 GP Amsterdam
Telefoon: 020 - 548 81 90



Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht