

Klachten moeten welzijnswerk ,wijs maken'

door Madeleine Boerma

UTRECHT, zaterdag

Het welzijnswerk gaat zichzelf kritisch doorlichten. Al zo lang horen de welzijnswerkers, dat ze het niet goed doen. Daarom vragen ze nu het publiek, hun cliënten, om naar voren te komen met klachten. Daarmee willen ze aantonen, dat ze niet bang zijn de hand in eigen boezem te steken.

Tom Tossijn, vaste medewerker van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers (NOW): „Iedereen die een beroep doet op een sociale voorziening heeft het recht om te klagen als hij niet goed wordt geholpen. Hij heeft er recht op, dat zijn klacht serieus wordt behandeld. Hij heeft er tenslotte (belasting) voor betaald.

Het doet er niet toe of hij klaagt over het werk van een beroepskracht of van een vrijwilliger. Vrijwilligers zijn volwaardige welzijnswerkers. Ook aan hun werk worden eisen gesteld. Anders vervel je in een tweederangshulpverlening”.

Hij is mede-initiatiefnemer van het NOW-voorstel voor een „landelijk klachtenbureau voor cliënten van het welzijnswerk”, dat verleden week op de tafel van de minister van CRM, mevrouw Gardeniers, werd gedeponereerd. Waarom daar? Een klachtenbureau kost geld en daarvoor is subsidie nodig.



Tom Tossijn: ...niet bang voor kritiek...

„Een landelijk klachtenbureau móet er komen. Als CRM ons geen subsidie geeft zullen we zien dat we het ergens anders vandaan halen. Er wordt al jaren gesproken over een centraal klachtenbureau. Via welzijnswerkers bereiken ons véél klachten. Of ze terecht zijn en om hoeveel klachten het gaat is ons niet bekend. Daar is nu juist een landelijk en onafhankelijk klachtenbureau voor nodig. We willen weten wat er fout gaat in het welzijnswerk en proberen er iets aan te doen”.

De kosten voor een landelijk klachtenbureau zijn voorlopig geschat op 255.000 gulden per jaar. Een handvol betaalde krachten en vele gespecialiseerde „vrijwilligers” zullen binnen redelijke tijd alle klachten behandelen, op juistheid onderzoeken en proberen recht te breien wat krom is.

Tom Tossijn: „Lange wachttijden voor bejaardenhuisvesting of een uitkering van de bijstand vind ik tragisch. Zwervende, aan lager wal geraakte jonge-

ren, die opgenomen willen worden in een crisiscentrum maar voor wie geen plaats is. Overvolle wachtkamers voor een uitkering van de bijstand: ik vind het een schandaal. Om niet te spreken over het doolhof van sociale voorzieningen waarin menigeen de weg kwijtraakt”.

Geen doofpot

Met het landelijk klachtenbureau willen de welzijnswerkers de vinger leggen op de zwakke plek-

ken in onze verzorgingsstaat. Kritiek op eigen werk juichen ze toe. Dat bleek duidelijk tijdens een onderzoek naar het nut en de haalbaarheid van het bureau. De kans dat het nieuwe klachtenbureau een papieren molen wordt, die de klager de zóveelste teleurstelling bezorgt, wijst Tom Tossijn resoluut van de hand.

„Het bureau wijst geen klachten af, maar praat met de klager, onderzoekt of ze terecht zijn en neemt contact op met de instelling of welzijnswerker over wie wordt geklaagd en zal in het uiterste geval — wanneer over één instelling of persoon klachten blijven binnenstromen — bij het desbetreffende ministerie aan de bel trekken”.

Ook klachten over opbouw-, vormings- en sociaal cultureelwerkers zijn welkom. De lverars voor het klachtenbureau gaan ervan uit dat ook in die sectoren van het welzijnswerk fouten worden gemaakt.

Over instellingen die vierentwintig uur per dag mensen verzorgen, zoals b.v. in de jeugdzorg of psychiatrie, worden geen klachten behandeld, daar deze instellingen vaak al een klachtenbureau hebben en bovendien de kosten voor het landelijk klachtenbureau anders té hoog zouden oplopen.

Ook welzijnswerk tegen Buikhuisen

Door een onzer redacteuren

UTRECHT, 20 juni - De Nederlandse organisatie van welzijnswerkers (NOW) heeft zich in een brief aan minister De Ruiter (justitie) in de rij geschaard van instellingen die weigeren medewerking te verlenen aan de plannen van de Leidse criminoloog prof. dr. W. Buikhuisen om bio-sociaal wetenschappelijk onderzoek bij gedetineerden van tien tot achttien jaar te gaan doen.

De NOW acht het uiterst aanvechtbaar dat "toestemming van de betrokkene" geheel op vrijwillige basis geschiedt. "Juist minderjarigen zullen onder druk gemakkelijk toestemmen tot een dergelijk onderzoek om maar een goede indruk te maken en daardoor kans op strafvermindering te krijgen", zo schrijft de NOW aan De Ruiter.

Algezien van principiële bezwaren zet de NOW ook vraagtekens bij de representativiteit van de voorgestelde onderzoeksgroepen. De organisatie stelt, dat onlangs uit onderzoek van de Universiteit van Amsterdam is gebleken dat van de in verzekering gestelde minderjarigen slechts 31 procent daadwerkelijk voor kortere of langere tijd in preventieve hechtenis wordt genomen.

Bovendien is bekend, zo schrijft de NOW, dat een groot deel van de jongeren al door de politie wordt heengezonden en dat veel misdrijven of overtredingen in het geheel niet tot opsporing en vervolging leiden. De NOW acht het gevaar dan ook niet denkbeeldig dat de resultaten van het onderzoek van Buikhuisen representatief zullen worden geacht voor de gehele groep "criminele" jongeren. Een bijzonder dubieus perspectief, zo meent de NOW.

De organisatie waarschuwt de minister dat de maatschappelijk werkers binnen de NOW geadviseerd zullen worden geen me-

dewerking te verlenen aan de plannen van Buikhuisen. Ook de Belangenvereniging minderjarigen en het WIJN (het overkoepelende orgaan van de particuliere kinderbeschermingshuizen) hebben zich inmiddels tegen het onderzoek van de Leidse criminoloog gekeerd.

Demouzon

Meneer Abel



Een superspannende politieroman.
De eerste van een nieuwe reeks!

Paperback, f17,50

Bij elke boekhandel

Elsevier

Vrijbur

Vandaag congres over 'hetze media'

WELZIJNSWERK GAAT IN DE TEGENAANVAL

(Van een onzer verslaggevers)

UTRECHT — De welzijnswerkers worden van alle kanten belaagd. Met name de media zijn er schuldig aan dat een negatief beeld is gevormd van het welzijnswerk. De aanvallen in de media op dat werk nemen zo nu en dan „hetze-achtige” vormen aan. Dit staat in het rapport „De aanval op het welzijnswerk”, dat is opgesteld door de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers NOW. Het rapport wordt vandaag besproken op een congres dat de belangenorganisatie welzijnswerkers organiseert.

Eindredacteur van het rapport Tom Tossijn: „Iedereen doet zijn best om het welzijnswerk in discredit te brengen. We worden opgezaaid met het imago van bladgroente en getteharen sokken. Er is de laatste jaren veel kritiek op de verzorgingsstaat; het welzijnswerk vormt het mlkpunt van die kritiek en de welzijnswerker fungeert als schietschijf. Veel van onze leden durven niet eens meer te zeggen dat ze welzijnswerker zijn, terwijl het net zo'n eerlijk vak is als dat van groenteman.”

Het NOW bestrijdt de opvatting, dat het welzijnswerk de behoefte aan hulpverlening scheidt in plaats van die behoefte te doen verminderen. De organisatie is niet tegen bezuinigingsmaatregelen, maar vindt niet dat het welzijnswerk geldverslindend en onbestuurbaar is geworden.

Volgens het NOW lukt het gemeentelijke overheden niet een goed, eigen welzijnsbeleid te voeren, zoals bedoeld in de Kaderwet Welzijnswerk. De welzijnswerkers krijgen er de schuld van dat die decentralisatie mislukt, aldus het NOW. Tossijn: „Wij stellen dat de fout bij de beleidsmakers ligt. Wij kunnen pas iets doen wanneer er een beleid is ontwikkeld, maar dat is te laat van de grond gekomen en wij moeten nu maar zien er het beste van te maken”.

'Welzijn' nog meer zaak van de gemeenten

(Van onze Haagse redactie)

DEN HAAG — Het in 1979 begonnen experiment om taken van het rijk op het gebied van het welzijn naar de gemeenten over te hevelen, wordt fors uitgebreid. Het kabinet heeft gisteren besloten om hierbij 150 gemeenten in te schakelen. Tot nu toe waren dat er slechts 23.

De bevoegdheden van de gemeenten voor een eigen beleid op gebieden als gezondheidszorg, volwassenenonderwijs, maatschappelijke dienstverlening, bibliotheekwerk en de zorg voor culturele minderheden worden tegelijk uitgebreid.

Tevens zal het benodigde geld dat nu nog door het rijk wordt toegewezen, rechtstreeks aan de betrokken gemeenten ter beschikking worden gesteld via het ge-

HET welzijnswerk, dat is bekend, heeft zich de afgelopen tien jaar als een golf van zegen en zachtheid over ons land verspreid.

Je kunt het zo gek niet bedenken of de baarddragers van de zachte sector hebben zich ermee bemoeld. De eigenaren van middelgrote honden, ze kregen steun van hun eigen opbouwwerker. De burens van de eigenaren van middelgrote honden, de welzijnswerkers stonden ook hen terzijde.

Het ligt dus voor de hand dat zich in ons volk een gevoel van grote dankbaarheid jegens de welzijnswerkers heeft ontwikkeld.

Dat nu schijnt juist niet het geval te zijn.

Sterker nog, onze welzijnzorgers maakten zich vorige week op hun jaarvergadering grote zorgen over de kritiek die de media over hen uitstorten. Die kritiek heeft dermate ernstige vor-

men aangenomen dat, en nu citeer ik de stukken van de jaarvergadering, "welzijnswerkers zich nog nauwelijks als zodanig bekend durven maken".

Een bittertrieste toestand dus. Diep in hun milieuvriendelijke jassen gedoken, het gelaat - voor zover niet schuilgaand achter baard en snor - verborgen achter een bundeltje praatstukken, schuifelen de welzijnswerkers dicht langs de gevels naar hun veilige buurthonk, bang als ze zijn door het ondankbare volk te worden uitgelachen.

Op de welzijnswerkersjaarvergadering opperde een daartoe ingehuurd sociaal-psycholoog, dat welzijnswerkers nogal eens de lachlust wekken vanwege "hun ingewikkelde taalgebruik", zoals hij de holle wartaal van het opbouwwerk vriendelijk omschreef.

Het is duidelijk, de wel-

zijnswerkers hebben de laatste bevolkingsgroep ontdekt die hun steun hard nodig heeft: de welzijnswerkers zelf. Daartoe wil de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers (NOW) eerst proberen een einde te maken aan alle negatieve publiciteit over het welzijnswerk.

Want kritiek op het welzijnswerk zal op den duur, vrezen de welzijnswerkers, ook degenen beïnvloeden die politieke beslissingen nemen en het geld verdelen.

Dat heeft het welzijnswerk dus prima begrepen: meer nog dan door een spandoek met een kreupel rijmpje wordt het welzijn bevorderd door het geld, vooral het welzijn van de welzijnswerkers.

Hans te Houten

RADICAAL WERK

DE SECTIE maatschappelijk werkers van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers NOW heeft een beleidsplan opgesteld, dat In Tachtig Anders heet. Er wordt in gepleit voor een relatie met de radicale basisbeweging, zo blijkt uit het Welzijnsweekblad. De sectie is van mening, dat elementen uit de ideeën, die in actiegroepen, de kraakbeweging en de vrouwenbeweging leven „moeten worden vertaald in een beleid, dat ook minder radicale maatschappelijk werkers zullen willen uitvoeren." En: „Politiserende hulpverlening moet in de komende jaren voorrang krijgen." Volgens een woordvoerder kun je heel goed politiserend maatschappelijk werk doen, ook al word je door de overheid betaald. De NOW gaat daar praktijkcursussen voor organiseren.

Alles hangt af van de definities van de begrippen. Als politiserend betekent dat die maatschappelijk werkers bepaalde achterstanden aan de vertegenwoordigers van politieke partijen zullen doorgeven, dan kan daar wel iets heilzaams uit voortvloeien. Maar men moet vrezen dat het gaat om het verbreiden van opvattingen van die radicale basisbeweging, dus van groepen met over het algemeen extreme standpunten. Daarvoor zullen die maatschappelijk werkers dus begrip moeten wekken bij hun cliënten, die vaak in de problemen zitten en, wie weet, radicaal te beïnvloeden zijn door hun voor te houden dat anderen schuld aan die problemen hebben. Dat is een onmaatschappelijke bedrijvigheid.

WELZIJNSWERKERS ZELF IN DE PROBLEMEN

door MARIE LOUISE THISSEN

ROTTERDAM — Het welzijnswerk lijkt door de voortdurende bezuinigingen plotseling een uit de jaren zeventig overgebleven luxe. De werkers in deze „archie bedrijfstaak“ plukken daarvan de wrange vruchten. Er moet gesneden worden en dat betekent zorg voor het eigen baantje.

Tot nu toe waren zij gewend alle aandacht en hulp te geven aan de aan hun zorgen loevertrouwe bejaarden, jongeren, hulpbehoevende gezinnen en gehandicapten.

Door steeds weer nieuwe saneringen van overheid, provincie en gemeenten is het aantal werkloze **welzijnswerkers** al opgelopen tot 12.500. Dit is een schatting van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers (**NOW**) in Utrecht. „Er zijn nu 9000 **welzijnswerkers** zonder werk, daar tellen wij de 3500 schoolverlaters bij die dit jaar aan de 21 sociale academies afstuderen“, zegt P. Roosenstein van de **NOW**.

Pijp

Deze week had hij een bijeenkomst met **welzijnswerkers** die niet werkloos zijn of binnenkort worden ontslagen om hen wegwijs te maken. Heel wat dertigers, met

haard en pijp, kennen hun eigen rechtspositie niet en weten vaak niet hoe ontslag in zijn werk gaat. Roosenstein wil ze daar mee helpen.

Uit gegevens van het ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC) blijkt dat tot en met 1986 minimaal één miljard gulden bezuinigd moet worden in de welzijnssector. Daarvan loopt 400 miljoen via het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en 400 miljoen via WVC. Hoeveel banen dit gaat kosten is nog niet precies vast te stellen. Volgens gegevens van WVC zullen er 5000 tot 6500 arbeidsplaatsen in 1983 verdwijnen.

Deeltijd

Deze aantallen zijn op volledige banen berekend. Aangezien er in de welzijnssector nogal wat deeltijdwerkers zijn, gaat het om veel meer mensen.

„Het lijkt wel alsof minister Brinkman (WVC) alleen maar banen wil afbreken“, zegt W. Noorlander, secretaris van de Federatie van Werkgeversverenigingen in de Welzijnssector in Den Haag. „Wij begrijpen best dat er minder geld beschikbaar is voor alle voorzieningen. Daarom hebben wij samen met de vakbonden een meerjarenplan uitgewerkt.



★ Ook de **MAI**-bureaus in de steden worden in hun voortbestaan bedreigd door bezuinigingen. Deze maatschappelijke advies- en informatiebureaus wijzen jaarlijks duizenden jongeren de weg naar een geschikt huis, vaak of een uitkering.

Dit plan hield in: tegen inlevering van de 2,5 procent prijscompensatie van 1983 tot en met 1986, een arbeidstijdverkorting van 10 procent. Daarmee zouden 7800 volle banen behouden blijven.

Geschrapt

In een gesprek met minister Brinkman werd duidelijk, dat in het regeerakkoord de prijscompensatie voor 1983 en volgende jaren al ge-

schrapt was. „Andere bijdrage“ van de werknemers voor arbeidstijdverkorting in de welzijnssector zijn niet haalbaar. Heel verdrietig“.

Bij de Federatie van Werkgeversverenigingen in de Welzijnssector zijn 170.000 **welzijnswerkers** aangesloten. Daarvan werken 90.000 mensen in de gezinsverzorging, de anderen houden zich met andere vormen van maatschappelijk werk bezig.

Van de 240.000 leden van AbvaKabo zijn er circa 20.000 **welzijnswerker**. T. Muller van AbvaKabo weet niet hoeveel de overheid wil bezuinigen. „Voor 1983 zijn in de cao's in het welzijnswerk de salarissen bevroren. Voor de inlevering van de prijscompensatie hebben wij drie

roostervrije dagen gekregen. Voor 1984 wil de regering de salarissen van de **welzijnswerkers** niet meer bevroren, maar 3,5 procent naar beneden schroeven. Nou, over dat voorstel is met ons niet te praten“.

„Er zijn bezuinigingen in het regeerakkoord aangekondigd voor de welzijnssector en er zijn bezuinigingen in de voorjaarsnota overheen gekomen. Bovendien zijn er extra bezuinigingen aangekondigd. Hoeveel dat allemaal precies wordt, weet ik niet. Dat wisselt per sector“, aldus Muller.

Intussen stuurt het ministerie van WVC brieven rond naar provincie, gemeenten en sociale instellingen met de tekst: „Denkt u er aan dat uw begroting voor 1984 met 5,2

procent gekort zal worden“. Dat doen wij omdat wij anders van onbehoorlijk bestuur beticht kunnen worden“, legt WVC uit.

Dit percentage is nog afkomstig uit het regeerakkoord. Het bibliotheekwerk moet /85 miljoen inleveren. Dat is een bezuiniging van 20 procent de overige maatschappelijke diensten krijgen een bezuiniging van 5,2 procent.

„De gezinsverzorging heeft over 1983 2,5 procent, of 30 miljoen gulden, moeten bezuinigen. Dat was niet vanwege het regeerakkoord, maar door een overschrijding van de begroting van 1982 nog onder het beleid van Wallis de Vries. Op de begroting 1984 wordt niet extra bezuinigd“, aldus WVC.

Het ministerie geeft toe dat het erg moeilijk is om te zeggen hoeveel banen al die bezuinigingsronden gaan kosten. „De regering wil in dat verband de landelijke subsidies zoveel mogelijk delegeren aan de provincies, de gemeenten en overkoepelende instellingen. Dan is er een beter overzicht van waar je mensen nodig hebt en waar niet“.

Volgens Noorlander is 80 procent van de kosten in de welzijnssector arbeidslon. „Dus elke bezuiniging kost arbeidsplaatsen“. Hij voorziet een toename van de criminaliteit en het vandalis-

me als bijvoorbeeld opbouw- werkers in buurt- en clubhuizen hun werk moeten neerleggen. „Heel wat mensen hebben een arbeidscontract voor een jaar. Gezien de onzekerheid of er een jaar later nog subsidie voor is, wordt dit contract zoveel mogelijk voor slechts één jaar verlengd“.

Volgens het ministerie van WVC ontvangen gemeenten met een jeugdwerkloosheid van meer dan twee procent extra subsidie. „Daar zijn de grote steden bij, zoals Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht, maar ook Groningen en Finsterwolde“.

Storm

Inmiddels lijken de **welzijnswerkers** vrij rustig. Grootseprotestacties blijven uit. Is dit de stilte voor de storm?

Noorlander: „De meeste **welzijnswerkers** zijn hard werkende mensen“. Op 4 augustus is er een bijeenkomst om te zien wat er verder moet gebeuren. „Het is een extra vergadering, want de vergadering voor de cao 1984 is in september gepland“.

Volgens T. Muller van de AbvaKabo worden er acties voorbereid, die ter sprake komen tijdens de bondsraadvergadering op 16 augustus. De **NOW** belegt een demonstratiedag in oktober.