

**NAAR EEN MODERN
PATERNALISME**

Paul Kuypers en
Jos van der Lans

OVER DE NOODZAAK
VAN SOCIAAL BELEID

JANUARI 1994

*Uitgeverij De Balie
Witte-boordenreeks
ISBN 90-6617-129-4*

Tussen de ervaringen van iemand die op dit moment een normaal leven op aarde leidt en het publieke commentaar dat gegeven wordt om aan dat leven een zekere zin te verlenen, gaapt een lege ruimte, een kloof, die enorm is.

John Berger in Stemverheffing

Er daalde een diepe stilte in de zaal die ten stadhuis bekend stond als de B&W-kamer. Achtentwintig paar ogen keken in de richting van de zo juist uitgesproken inleider. Een wethouder krabde eens op zijn achterhoofd, een ambtenaar draaide zijn lepel door zijn opgedronken kopje koffie, de voorzitter kuchte onhoorbaar en pijnigde zijn hersens af voor de juiste openingszin. Vermoedelijk was het op deze plaats met zoveel aanwezigen nog nooit zo stil geweest.

Ietwat verlegen met de situatie vergaarde de inleider de velletjes met de tekst van zijn lezing, liet het pakketje twee keer op de tafel voor hem stuiten, legde de stapel zo voor zich neer dat de eerste pagina precies zo lag als twintig minuten eerder en zei: 'Misschien ben ik niet helemaal duidelijk geweest. Zal ik de tekst nog eens voorlezen?'

Er verspreidde zich een bevrijdende lach door het gezelschap. Nee, dat was niet nodig, glimlachte de voorzitter. Het was niet zozeer het gebrek aan duidelijkheid dat het gezelschap even had doen verstijven, maar juist het tegenovergestelde. Er was eerder sprake van een overdosis duidelijkheid waarmee de inleider zijn gehoor van wethouders, welzijnsambtenaren en vertegenwoordigers van plaatselijke welzijnsinstellingen te kennen had gegeven dat de concept welzijnsvisie waarmee de gemeente de komende jaren aan de slag wilde niet veel meer was dan een verzameling modieuze en voornamelijk bestuurlijke begrippen die op geen enkele manier in verband waren gebracht met een gedurfde en eigentijdse sociaal-politieke visie op de stad. In twintig minuten tijd had deze gedachtengang de vrucht van een jaar werk van de gemeentelijke hoofdafdeling welzijn aan flarden geschoten.

De stilte viel niet voor niets.

Eigenlijk doet het er niet eens toe in welke gemeente deze stilte viel - het had in heel wat stadhuisen kunnen gebeuren. De stilte staat symbool voor de sprakeloosheid die heerst op het lokale bestuurlijke niveau op die momenten dat er op een eigentijdse, vindingrijke of fantasievolle wijze gesproken zou moeten worden over de sociale toekomst van de stad. De paradox wil dat uitgerekend op het moment dat lokale bestuurders en ambtenaren - na jarenlang aandringen bij de rijksoverheid - inhoud kunnen geven aan een eigen welzijnsbeleid zij met de mond vol tanden staan en meer dan ooit hun termen lenen bij de bedrijfs- en bestuurskunde. De gemeente wil innovatie, de gemeente wil producten, de gemeente wil toetsbaarheid, flexibiliteit en doelmatigheid, maar waarom en waartoe zij dat alles willen, daarover zwijgen nogal wat gemeentelijke welzijnsnota's. Om daar wat over te zeggen ontbreekt kennelijk de sociologische verbeelding. Daarvoor bestaat kennelijk in de stadhuisen nog geen aansprekende taal.

Alles wijst er echter op dat die taal er moet komen. De druk op de sociale kwaliteit van de stedelijke milieus neemt met de dag toe. Op de breukvlakken van oude en nieuwe groeps culturen, van oude en nieuwe gewoonten, van tradities en moderniteit is - vaak divers en altijd moeilijk grijpbaar - een nieuw type samenleven in de maak: hardvochtiger, veelkleuriger en gefragmenteerder. Het heeft geen zin om daar alleen in sombere termen over te spreken, zoals in de nationale politiek nogal eens gebeurt - de toekomst bestaat nooit louter uit bedreigingen. Het heeft wel zin om daar anders over te spreken dan in de termen

die al zo'n twintig jaar in zwang zijn om onze maatschappelijke kopzorgen te verwoorden. We leven in nieuwe maatschappelijke verhoudingen en het wordt tijd dat we daar onze bestuurlijke, institutionele en professionele antwoorden op gaan ijken. Een nieuwe sociaal-maatschappelijke context vraagt om een nieuwe legitimering van de interventies van het bestuur, van de instituties die erin opereren en van de professionals die eraan werken.

Dit pamflet wil daartoe de weg wijzen.[1]

Langgerekt afscheid

Dat betekent dat wij opnieuw de bel luiden voor een discussie over de inhoud en perspectieven van wat zich op een groot aantal plaatsen nog steeds aandient als welzijnsbeleid, zij het dat ons oog daarbij vooral valt op de lokale invulling daarvan. Alleen die mededeling al zal bij nogal wat mensen een zucht van vermoeidheid ontlokken. Moet dat nou echt? Is na meer dan twintig jaar discussiëren over welzijn en een bibliotheek vol beleidsnota's inmiddels niet alles al een keer gezegd? Zijn alle snaren inmiddels niet dusdanig opgerekt dat ze slechts sombere klanken kunnen voortbrengen? Is het woord niet al meer dan toereikend stuk geschreven door intellectuele spraakmakers (waartoe ook wij ons steentje hebben bijgedragen[2]) die hun verhaal lieten inkleuren door de veranderende maatschappelijke conjunctuur en door de tijdgeest van zakelijkheid? Is er überhaupt nog wel een coherent verhaal te vertellen over welzijn?

Het zijn dergelijke zwaarmoedige tegenwerpingen die het publieke debat over welzijn en welzijnswerk niet alleen steeds minder inspirerend maken, maar vooral nagenoeg onmogelijk. Al meer dan een decennium verspreiden de discussies in welzijnsland de geur van een langgerekt afscheid. Afscheid van de wereldverbeteraars, de maatschappijhervormers, van de maakbaarheid, van de overtrokken verwachtingen, de goede bedoelingen en de misplaatste aspiraties uit de jaren zestig en zeventig. Afscheid ook van het doelgroepen denken, van de voorhoede-pretenties, van het emancipatie-model. Het is allemaal inmiddels in vele toonaarden gezegd, en het wordt bij elke gelegenheid weer keurig herhaald en uitgelegd. Welzijn en vooral alle associaties die men met dit begrip heeft is iets dat vooral achter ons ligt. 'Welzijn' is - zeker in de referentiekaders van de spraakmakende elites in dit land - verleden tijd.

Zeker, het is geen voltooid verleden tijd. Het woord, vastgeplakt en diep verankerd in namen van instituties, lijdt een hardnekkig bestaan. Het prijkt nog steeds in het logo van een ministerie, er is een groot landelijk instituut, en vooral op de stadhuisen wapperen er nog vele welzijnsvlaggen, compleet met wethouders, ambtenaren en de daarbij horende welzijnscommissies en -nota's. De infrastructuur die met de grote woorden uit de jaren zestig en zeventig over ons land is uitgespreid ligt er voor het overgrote deel nog steeds; anders, zonder nationale koepels, stevig geherstructureerd, her en der lek geschoten, maar toch. En ook die grote woorden, waar op welzijnscongressen, in vaktijdschriften en in publieke debatten zo plechtstatig afscheid van is genomen, leven op het lokale niveau - ingetogen, dat wel - nog steeds.

Corrigerende woorden

Wel zijn er woorden bijgekomen. Nuchtere woorden uit de jaren tachtig, symbolen van zakelijkheid met een hoog management-gehalte: budgetfinanciering, output, kwaliteitscriteria, resultaat- en marktgerichtheid, innovatie en wat dies meer zij. Het zijn in de eerste plaats corrigerende woorden. Ze verwijzen naar beheersingsstrategieën die duidelijk moeten maken dat de sfeer van onzakelijkheid, van goede bedoelingen ook echt tot het verleden is gaan behoren. Het zijn woorden die solliciteren naar goedkeuring, naar het stempel van weer bij de tijd zijn.

Maar het zijn, hoe functioneel ze verder ook zijn, vooral holle woorden. Ze echoën de tijdgeest, en ze dringen diep door in de institutionele vezels van hulpverleningsvoorzieningen, ze dwingen professionals tot passen en meten, tot calculeren en registreren, maar ze bieden geen inhoudelijk referentiekader. Ze brengen de welzijnsprofessional niet onder in een groter maatschappelijk, sociaal-politiek programma, ze bieden geen perspectief. Integendeel, ze laten de professional met lege handen achter. Of beter: ze laten de professional achter met die woorden en aspiraties waar publiekelijk zo vaak afstand van is genomen.

Er hangt, kortom, verwarring en onduidelijkheid in de leegte die het Grote Afscheid achter zich heeft gelaten. En dus wordt er met vaste regelmaat een nieuwe bel voor een volgende ronde in het welzijnsdebat geluid. Door een nieuw kabinet dat met sociale vernieuwing een duit in het zakje poogt te doen, door het ministerie van WVC na het verschijnen van een nieuwe beleidsnota en - over het hele land versnipperd - door tal van lokale bestuurders, ambtenaren en directeuren van professionele organisaties. Maar steeds opnieuw wordt vooral het refrein van het afscheid herhaald en slaat de spraakverwarring toe zodra een nieuwe gemeenschappelijk horizon ter sprake wordt gebracht.

Andere toon

Dit pamflet beoogt de polemieek over welzijn een andere wending te geven. Niet door nog eens de omstandigheden op te rakelen die de sleet hebben gezet in het welzijnsdenken; dat is op andere plaatsen al genoeg gebeurd. Niet door te wijzen op de bezuinigingen en de permanente organisatorische druk die deze in professionele organisaties teweegbrengen, die het welhaast onmogelijk maken om te reflecteren over de inhoud, aard en sociale functie van het werk; ook daar zijn anderen veel beter toe in staat. Niet door mogelijke scenario voor toekomstig (lokaal) welzijnsbeleid te schetsen, omdat dat - hoe oorspronkelijk dat ook wordt gebracht - al snel een herhaling van bekende zetten is.

Maar hoe dan wel? Door het debat te ontdoen van het technocratische vernis dat er de laatste jaren overheen is gelakt, door de illusie opzij te zetten van coherentie en eensluidendheid die het welzijnsprofessionalisme nog steeds in zijn greep houdt, door het sociaal-culturele decor te schetsen waartegen het professionele handelen vandaag de dag vorm krijgt, door verbindingen te leggen tussen culturele trends en de problemen waarmee voorzieningen kampen, door op zoek te gaan naar overeenkomsten en dwarsverbindingen in de diversiteit van het professionele handelen, door de geschiedenis van het welzijnswerk serieus te nemen in plaats van te verbrokkelen en te verknippen.

Toegegeven, dat is gezwollen taal. Daar zijn we ons van bewust, maar om

het afscheidsrefrein te doorbreken en niet in herhaling van zetten te vervallen, is een andere toon geboden. Daarbij zoeken we niet direct pasklare antwoorden of mooie scenario's, we zoeken - voorzichtig en onaf - naar een nieuwe taal om het politieke en maatschappelijke belang van de bewerking van 'het sociale' in een moderne samenleving onder woorden te kunnen brengen.[3]

Micro-politieke taal

Want ondanks de somberheid en zwaarmoedigheid die het publieke en politieke debat over welzijn uitstraalt, gebeurt er van alles op het brede terrein van zorg en welzijn. Er is vermoedelijk geen periode geweest, waarin het woord vernieuwing zo vaak op kleine lokale grensverleggende projecten is geplakt als gedurende de afgelopen jaren. Het merkwaardige is dat dergelijke projecten wel waargenomen worden op 'landelijk' niveau en daar ook waardering oogsten, maar tegelijkertijd niet het doemdenken over welzijnsbeleid kunnen doorbreken. Ze zijn te specifiek, te zeer gebonden aan een concrete lokaliteit en zijn nauwelijks of niet te vertalen naar algemene politieke beginselprogramma's of grote visies over de stad, dan wel de samenleving.

Uit de projecten spreekt een andere taal, een micro-politieke taal, die veel van zijn geldigheid klaarblijkelijk verliest op het moment dat deze ontfaan wordt van zijn lokale context. Er is geen grote theorie van te maken en wie er toch een aantal algemene politieke principes (integrale aanpak, buurtbeheer, samenwerking tussen instanties, et cetera) uit probeert te distilleren, zal daarmee op andere plaatsen maar weinig burgers en professionals in beweging brengen.

In sociaal-politiek opzicht is dat een opmerkelijke, zo niet ondermijnende, ontwikkeling. In de sfeer van sociaal-stedelijke politiek lijkt er sprake van een opmerkelijke lokalisering die zich niet meer door algemeenheden laat vangen. Dat maakt de praktijk van het sociaal-politieke bedrijf dat boven die lokaliteiten uittorent er niet eenvoudiger op. Wie paradeert met sociale vernieuwing als groot verhaal, ziet dat er op tal van plaatsen van alles gebeurt, maar moet tegelijkertijd constateren dat al die activiteiten zich niet in het grote programma laten bijschrijven. Ze ontsnappen aan het succes van de politiek; ze gaan een eigen leven leiden; ze vormen een eigen verhaal, waarin bovendien de politiek vaker als bemoeizuchtige boeman, als bureaucratische vijand functioneert dan als inspirerende initiatiefnemer.

Voor een deel is dat de prijs die voor de verhuizing van de welzijnsinboedel van de Rijswijkse WVC-toren naar de bureaus in de stadhuizen betaald moet worden. De decentralisatie is niet alleen een bestuurlijke operatie waarin bezuinigingsmotieven verpakt werden in een (overigens arbitraire) dichter-bij-de-burgers-filosofie, maar ook uitgegroeid tot een ideologische ontmanteling van de overheid. Met de verhuizing verdween het irrigatiesysteem waarin het ideeëngoed uit het amalgaam van overheid, politiek en landelijke organisaties over het land kon uitsijpelen en met de decentralisatie verdween de noodzaak om van onderop het centrum te zoeken. Verbindingen werden doorgesneden, vooral ook omdat de decentralisatie gelijk op ging met het opruimen van de oude koepelstructuur en de opbouw van een geheel nieuwe landelijke infrastructuur.

Post-decentralisatie

De overheid is in het tijdvak van de post-decentralisatie niet langer een beheerder en een organisator van welzijnsbeleid, maar - zoals ambtenaren dat zelf zijn gaan noemen - een aanjager, een makelaar, een innovator. Het basisidee is dat daar waar de overheid problemen ziet of ziet aankomen, stimuleert zij nieuwe vormen van maatschappelijke initiatief. Zoals het ministerie van Economische Zaken nieuwe vormen van economische bedrijvigheid stimuleert, zo moet het ministerie van WVC nieuwe vormen van maatschappelijke bedrijvigheid gaan stimuleren.[4] De analogie is niet toevallig gekozen, het past in het denken over een overheid-nieuw-stijl, die zich concentreert op kerntaken. En innovatie is daarin de vluchtheuvel waar ambtenaren zichzelf weer kunnen terugvinden.

Maar veel minder dan in de op zich tamelijk eenvoudige wereld van produceren en consumeren is innovatie op het maatschappelijke terrein een problematisch begrip. De verbinding tussen het ministerie van Economische Zaken en het bedrijfsleven is vele malen intensiever dan de verbinding van het ministerie van WVC met de maatschappelijke organisaties in het land. Daar veranderen regelmatige werkbezoeken van een minister of een staatssecretaris weinig aan. De banden zijn institutioneel zo goed als doorgesneden, waardoor partijen toch als vreemden tegenover elkaar staan.

In die onverplichtende institutionele verhouding is innovatie een buitengewoon vaag en moeilijk operationeel te maken begrip. Wat moet er eigenlijk geïnnoveerd worden? Waarom? Waartoe? Waarheen? Gaat het om organisaties? Gaat het om professionele attitudes? Gaat het om het opheffen van bureaucratische barrières? En stel dat innovatie wel concreet te maken is in termen van maatschappelijke voorzieningen en professionele handelingen op welke wijze worden deze dan - om nog maar eens een ambtenarenterm te gebruiken - 'geïmplementeerd' in een veld waar de verbindingen zoek zijn en de boodschappen niet of nauwelijks doorkomen? De kans is groot dat innovatie een technocratisch vertoog tot leven wekt, waar ambtenaren en landelijke onderzoekers zich langdurig in kunnen wentelen, maar dat vervolgens nergens aankomt.[5]

Dat is ook precies wat zich wrekt in het welzijnsdebat, zoals dat de laatste jaren gevoerd is; hoezeer men ook bezig is om de erfenis uit het verleden van zich af te werpen, een impliciete veronderstelling is ongeschonden gebleven. En dat is het idee dat alles met elkaar verband houdt, dat er - heel simpel uitgedrukt - ondanks alle bestuurlijke ingrepen sprake is van een grote professionele en institutionele familie die met elkaar van boven naar beneden, van ministerie tot buurthuis on speaking terms moet blijven. Slechts bij de gratie van die impliciete assumptie is de behoefte aan zoiets als een bovenlokaal welzijnsbeleid in leven gebleven.

Dat nu is een illusie. Die familie, met als godfather een minister, bestaat niet meer. Welzijn is gebalkaniseerd. Het veld van zorg en welzijn is tegelijkertijd ingedikt en uitgewaaid. Wat er over is gebleven is verspreid en verbrokkeld geraakt. Wat er aan nieuws is bijgekomen of wat zich uit het oude heeft losgemaakt, is op allerlei onverwachte plekken te vinden. Het overzicht daarvan is zoek. Zelfs op lokaal niveau weet men niet meer precies wat er gebeurt.

Methoden die vroeger bij een bepaalde werksoort hoorden worden nu door geheel andere werksoorten gepraktiseerd. Opbouwwerk-methoden treft men bijvoorbeeld bij hulpverleningsinstellingen en bij (semi-)overheidsorganisaties. Meer in het algemeen geldt dat welzijnswerk niet langer staat voor een deskundigheid die is gekoppeld aan specifieke instituten. Veel van de activiteiten en termen hebben onderdak gevonden in instituten die traditioneel niets met het welzijnswerk te maken hebben, zoals de politie, volkshuisvestingsorganisaties en gezondheidszorginstellingen.[6]

Terugtrekken en bescheidenheid

Tegen die achtergrond behoeft het geen verbazing dat de concretisering van wat welzijnsbeleid zou moeten zijn verwarring oplevert. Oude en nieuwe pretenties, oude en nieuwe verhalen strijden daarin om voorrang zonder dat er een scheidsrechter is die het verlossende woord spreekt. Het ministerie van WVC heeft zichzelf daarbij bewust op afstand geplaatst. Oude ordenende pretenties zijn prijsgegeven en men richt zich - zoals gezegd - op een innovatieve rol. Welzijnsbeleid (of sociaal beleid) is voor de rijksoverheid niet langer de samenhang van de voorzieningen en de instellingen in een bepaalde sector van beleid; het is het zoeken naar de sociale dimensie in actuele maatschappelijke vraagstukken, zoals werkloosheid, immigratie en achterstandsvraagstukken.

In de beleidsbrief Samenwerken langs nieuwe wegen brengt de minister van WVC dat streven onder woorden door de taak van de rijksoverheid vooral te zien als 'het signaleren van de verschuivingen die zich in de samenleving voordoen op met name sociaal-economisch en sociaal-cultureel terrein' en het op grond daarvan scheppen van ruimte voor innovatieprogramma's en preventie-projecten.

Dat is inderdaad de taal die bij een terugtrekkende overheid past. Het probleem is echter dat terugtrekken en bescheidenheid daarbij zo ongeveer synoniemen zijn geworden, waardoor innovatie gedevalueerd wordt tot een instrumentele werkwijze: met welke middelen kan de overheid innovatie bevorderen? Innovatie is echter niet alleen een kwestie van instrumenten, maar ook een kwestie van denken en oordelen, een kwestie van visie, een kwestie van uitstraling. Het gaat niet alleen om 'het signaleren van verschuivingen die zich in de samenleving voordoen', maar ook om de sociologische doorgronding daarvan en de sociaal-politieke beoordeling daarvan. Er is geen enkele reden om aan te nemen dat een terugtrekkende overheid ook op dit terrein een stap terug moet doen. Toch is dat wel de indruk die het ministerie van WVC de laatste jaren heeft achter gelaten.

Lokaal welzijnsbeleid

Bij de gemeentelijke overheden is de verwarring zonnodig nog groter. In een betrekkelijk korte periode is het zwaartepunt verschoven van het landelijke niveau naar de sfeer van het stadhuis. Dat proces zal de komende jaren alleen nog maar versterkt worden. In nogal wat van die stadhuizen waait inmiddels al een paar jaar de wind van bestuurlijke vernieuwing, van het marktdenken, van doelmatigheid en van het denken in termen van produkten; een no nonsense-wind die steeds

krachtiger over het onoverzichtelijke veld van welzijn wordt geblazen. Zonder dat het in dit veld echter spontaan de verwachte schoonmaak op gang brengt. Daarvoor is deze bestuurlijke managementstaal te beperkt. De spanning tussen innovatie en wanorde, tussen traditie en verandering, tussen het bestaande en het nieuwe is niet louter in bestuurlijke termen op te lossen. Daar is meer voor nodig; meer inzicht, meer creativiteit, meer fantasie, meer visie. En dat zijn bestuurlijke kwaliteiten die in nogal wat stadhuisen in dit land helaas niet ruim voorradig zijn.

Dat verklaart ook de grote lokale belangstelling die het Dordtse onderzoek Domeinen van welzijn van de Utrechtse sociale wetenschappers Hortulanus cs ten deel is gevallen.[7] Het onderzoek geeft antwoord op vragen waar men in de meeste stadhuisen mee zit. Het onderzoek bezegelt wat dat betreft de breuk met een nationale, en centraal gestuurde wijze van welzijnsdenken onder hegemonie van het ministerie van WVC. Het is het eerste grote onderzoek waarin binnen de grenzen van een stad nagegaan is in welke mate de traditionele aspiraties van het lokale welzijnsbeleid overeenkomen met de wensen en behoeften onder de plaatselijke bevolking.

En de conclusies liegen er bepaald niet om.

Er bestaat, zo vat Nico de Boer in een bespreking van het onderzoek de bevindingen samen[8], een grote discrepantie tussen de welzijnsbeleving van het individu en de doelstellingen van het officiële welzijnsbeleid. De burger ziet zijn welzijn vooral afhangen van de mate waarin hij in sociaal opzicht mag meedoen. Sociaal isolement ziet hij dan ook als een belangrijker bedreiging van zijn welzijn dan maatschappelijk isolement. Toch brengt de lokale overheid buurten in kaart op basis van indicatoren voor de 'maatschappelijke achterstand'. Hortulanus cs concluderen daaruit: 'We kunnen een aantal vanzelfsprekende associaties maar beter overboord zetten. We doen er goed aan, niet te veel af te gaan op statistische verschillen en meer aandacht te schenken aan de beleving van de bewoners. En we moeten maar als uitgangspunt nemen dat elke buurt zijn eigen sociale karakteristiek heeft. Pas na een goede inventarisatie kan dan beoordeeld worden of er aanleiding is bepaalde buurten vanuit beleidsoogpunt onder een noemer te brengen en op eenzelfde wijze te benaderen.' Ze voegen daar nog aan toe dat er geen burgers bestaan met onderling vergelijkbare welzijnsproblemen, en dat terwijl het welzijnsbeleid juist gebaseerd is op een categorisering van overeenkomstige doelgroepen.

Toon voor de terugtocht

Alweer mis dus. Nadat we nationaal al het nodige uitgezwaaid hebben, kan nu ook op lokaal niveau het grote afscheid beginnen. Dag achterstandsbeleid, dag doelgroepfixaties. Vorig najaar meldde het Welzijnsweekblad[9] dat in nogal wat plaatsen welzijnsambtenaren hun - vaak zeer stevige - bezuinigingen met het rapport van Hortulanus cs in de hand verkopen. Weliswaar gaat dat over het algemeen gepaard met niet aflatende organisatorische hergroeperingen en samenklonteringingen op lokaal niveau, maar de toon voor de terugtocht is gezet. Inclusief de daarbij passende woorden uit het efficiency-vertoog over samenwerking, over schaalvergroting, over produkt-financiering.

De Utrechtse onderzoekers zijn daar niet blij mee, zoals Hans Achterhuis

meer dan tien jaar geleden niet erg gelukkig was met het feit dat politici zijn boek De markt van welzijn en geluk aangrepen om de stelling te onderbouwen dat het allemaal doorgeslagen was en dus wel wat minder kon. Maar helemaal onschuldig zijn Hortulanus cs ze toch ook weer niet. Nadat ze geconstateerd hebben dat de ideologie van het welzijnsbeleid bij de bevolking van Dordrecht niet aankomt, formuleren zij zes denkbare scenario's voor een nieuw lokaal welzijnsbeleid, respectievelijk: het vangnet-scenario, het actieve scenario, het weerbaarheidsscenario, het leefbaarheidsscenario en het ad hoc-scenario. Het probleem daarvan is dat het een herhaling van zetten is; het is een schets van de sociale verantwoordelijkheid van de overheid voor haar burgers in termen (vangnet, leefbaarheid, arbeid) die al zo lang op de agenda van het welzijnsbeleid prijken.

Mooie doelstellingen, zeker, maar het gaat ook om de vraag hoe ze concreet in voorzieningen en activiteiten vorm gegeven moeten worden. Wat betekent nieuw lokaal welzijnsbeleid nu precies voor het concrete werk? Sluit het aan bij kenmerken van het bestaande werk, en welke zijn dat dan? En - hoewel dat gegeven de fixatie op welzijnsbeleid begrijpelijk is - biedt het Dordtse onderzoek daar geen enkel houvast voor.

Dat is een gemiste kans.

Sociaal isolement

Want wat betekent het eigenlijk dat mensen melden dat sociaal isolement voor hen de belangrijkste bedreiging vormt? Dat betekent dat het sociale niet meer vanzelfsprekend is, het is voor veel mensen een ongewis terrein geworden, waarin ze - zeker als het ze op een of andere manier niet meer voor de wind gaat - niet meer zonder meer de weg weten. De moderne geïndividualiseerde samenleving heeft misschien wel het sterkst huisgehouden in de onmiddellijke sociale omgeving van het individu. De kaalslag die in die micro-sfeer is bewerkstelligd, komt het hardst aan als het individu bovendien op zichzelf wordt teruggeworpen, als hij/zij alleenstaand is, of zonder werk is, of weduwnaar wordt met verre familieleden. Dan dreigt voor een groeiende groep: eenzaamheid, isolement, onzekerheid.

Die constatering is niet nieuw.[10] Veel professionals op het terrein van welzijn en zorg kunnen daar over mee praten. Zij worden dagelijks met dit type problemen geconfronteerd. De verschijningsvorm kan daarbij zeer uiteenlopen. Soms, zoals in de opvangsector, gaat het om mensen die - vaak tijdelijk - geheel vastgelopen zijn in hun sociale bestaan en die er een tijdje uitmoeten. Soms, zoals in nogal wat sociaal-psychiatrische voorzieningen, gaat het om mensen die over de rand zijn gegaan en in zichzelf dolen. Soms, zoals in de ambulante geestelijke gezondheidszorg, gaat het om mensen die nood individueel uiten en hulp inroepen om vragen die te maken hebben met hun identiteit, met zingeving, met contactarmoede, met onbeholpen sociale vaardigheden. Soms, zoals in de ouderenzorg, gaat het om alleenstaanden die onthand zijn en een gezamenlijke maaltijd moet worden aangeboden. Soms, zoals in het sociaal-cultureel werk, gaat het om het organiseren van sociale betrokkenheid bij de directe leefomgeving. Maar steeds opnieuw gaat het om het tot stand brengen, om het organiseren, om het reanimeren of het van de grond af aan opbouwen van micro-achtige sociale systemen.

Sociaal vernis

Een zeer groot deel van de professionele interventies op het terrein van welzijn en zorg is gericht op het aanbrengen van een soort sociaal vernis rondom het individuele bestaan; in de vorm van een klusjesman, in de vorm van bingo-avonden, van aanleunwoningen, van begeleid of beschermd wonen, van een buurtconciërge. Het lijken hele diverse en onderling nauwelijks met elkaar verband houdende initiatieven, maar in de kern bewegen ze zich in de sociale ruimte direct grenzend aan het individuele bestaan en nemen daar functies waar die nog niet zo lang geleden op vanzelfsprekende wijze door burens, door familieleden, door kinderen, door de kerk werden uitgeoefend.

Van die vanzelfsprekendheid is echter vandaag de dag steeds minder over. En de gevolgen daarvan tekenen steeds meer het werk van welzijns- en zorgprofessionals. Zij zijn allang niet meer bezig met grote maatschappelijke doelstellingen, maar zij ontwikkelen zich steeds nadrukkelijker als vormgevers van, of nog beter als systeembouwers in een verkilde sociale omgeving. En de taal die daarbij past is niet een taal van grote woorden, maar de taal van directheid, een instrumentele taal die geldingskracht heeft op een overzichtelijke schaal, de micro-wereld van het sociale.

Het merkwaardige is dat deze ontwikkelingen niet 'gevangen' worden in de officiële taal van het beleid. Het lijkt erop alsof de professionele architectuur van sociale systemen te persoonsgebonden, te onbeduidend is om in de grofmazige registers van ambtenaren, bestuurders en onderzoekers door te dringen. Hier smijdt de decentralisatie zichzelf in de vingers - wie het contact met de bron doorsnijdt kan zich er ook niet meer door laten voeden.

Sociaal-economische apriori's

Maar er staat meer in de weg. Het denken op het hogere niveau van het terrein van welzijn en zorg wordt in hoge mate bepaald door sociaal-economische apriori's. Het Grote Afscheid van het verleden heeft onverlet gelaten dat het denken in termen van achterstanden, arbeidsparticipatie en maatschappelijke onderklasse onbedreigd de boventoon voert in het referentiekader. En in dat denkpatroon is geen ruimte om sociaal-culturele trends die regelrecht ingrijpen in het directe bestaan van grote groepen individuen goed te doorgronden.

En precies tegen die processen poogt moderne sociale arbeid - zonder daarbij grote woorden te gebruiken - dammen op te werpen. En zo ontwikkelt zich stukje voor beetje een vangnet - om maar eens een oud en beladen begrip te gebruiken - aan voorzieningen die een sociaal-cultureel tegenwicht vormt tegen de processen die voor grote groepen burgers de achterzijde van de moderne individualisering vormen; versplintering, vereenzaming, anonimisering en ontheemding.

Natuurlijk worden deze verschijnselen ook door politici waargenomen. Maar op de werkvloer van het politieke bedrijf worden deze processen steeds vaker verpakt in moreel beladen termen en begrippen, waarin de burger op zijn verantwoordelijkheden wordt gewezen. Het 'overvragen' moet worden tegengegaan

en de eigen verantwoordelijkheid gestimuleerd. Kort samengevat is dat de kern van het debat over burgerschap, of nauwkeuriger: het debat over de verhouding tussen burgers en overheid. Maar enigszins onwettelijk doet deze terminologie zeker aan; het is een manier van verantwoordelijkheid nemen door verantwoordelijkheid te ontlopen; het is een beroep op (abstracte) burgers doen, terwijl concrete groepen burgers domweg niet meer in de omstandigheden verkeren om aan die oproep gehoor te geven. Het is daardoor een miskennis van een steeds indringer wordende sociale realiteit en krijgt daardoor voor de in die realiteit opererende professionals iets weg van een-ver-van-mijn-bed-show. Temeer als de suggestie wordt gewekt dat hun werk vervangen moet worden door verbanden waarvan ze in de praktijk elke dag merken dat deze verbanden zijn geweken. Het paradoxale in het denken van nogal wat smaakmakende politici is dat zij de spiegel van zelfredzaamheid, verantwoordelijkheid en participatie voorhouden aan die groepen burgers wiens problemen er nu juist uit bestaat dat deze spiegel zo dof en beslagen is.

Eenzaamheid en sociaal isolement, bijvoorbeeld, zijn in dit land geen politiek problemen, niet deelnemen aan het arbeidsproces is dat wel. In de gangbare - sterk gesociologiseerde - politieke logica komt het ene uit het andere voort: wie niet werkt, loopt nu eenmaal een grotere kans eenzaam en geïsoleerd te raken. Voor de doorsnee sociaal werker verschijnen de problemen in een andere volgorde. Eerst als een praktisch probleem in een concreet leven en in tweede instantie als omvattend probleem in een maatschappij waarin bepaalde typen arbeidskrachten systematisch buiten het arbeidsbestel worden gehouden. Het praktische probleem doet een beroep op zijn professionele vindingrijkheid, het abstracte probleem appelleert aan zijn onmacht, op dat terrein heersen de verhalen van de politiek en staat de doorsnee sociaal werker met lege handen.

Natuurlijk, hij kan verwijzen, hij kan aan individuele 'arbeidstrajectbegeleiding' gaan doen (en in een enkel geval ook succes behalen), maar zijn gezonde verstand leert hem dat een enigszins geordend en vertrouwd sociaal leven niet alleen een conditio sine qua non is, maar ook meer binnen het bereik van zijn professionele vermogens liggen. Maar na het verlichten van de eenzaamheid of het terugdringen van het isolement - hoe bescheiden vaak ook - stijgt er geen politiek gejuich op, bij het aan-het-werk helpen van een kansarme jongere wel. Er is, kortom, sprake van verschillende golflengten tussen politiek en beleid aan de ene kant en professionals en praktijk aan de andere kant. En die twee golflengten slagen er maar niet in om op elkaar afgestemd te raken.

Preoccupatie met doelstellingen

Die verschillende golflengten zijn er natuurlijk altijd al geweest. Ze werden echter tot voor kort 'overbrugd' door de constructie van een welzijnsbeleid. Dat leverde, nationaal en lokaal, een taal en een daarbij horend referentiekader op, die het mogelijk maakten dat professionele voorzieningen hun werk in het teken van deze beleidstaal konden zetten. Professionele voorzieningen stemden in hun legitimatie en voor hun voortbestaan af op de frequentie van het officiële welzijnsbeleid.

De omgekeerde beweging, dat politici voor het formuleren van een

welzijnsbeleid hun frequentie afstemmen op de aard van de werkzaamheden van het welzijnsprofessionalisme, komt nauwelijks voor. Daarvoor was de hegemonie van een sociaal-economisch welzijnsbeleid met termen als (het opheffen van) achterstand, (het vergroten van de) participatie, (het bevorderen van) emancipatie, (het tegengaan van) ongelijkheid, (het verbeteren van de) zelfredzaamheid van nauw omschreven doelgroepen te vanzelfsprekend.

Maar nu die hegemonie aan het wijken is, nu in de stadhuizen de twijfel groeit over de waarde van het welzijnsbeleid en de termen die daarbij in zwang waren, kan het geen kwaad als politici en ambtenaren hun frequentie eens afstemmen op het praktische werk zelf. Misschien dat ze - bij wijze van adempauze - even hun preoccupatie met doelstellingen achter zich kunnen laten om zodoende het zicht te verhelderen op wat nu precies het (moderne) probleem is waar welzijnswerk aan het einde van de twintigste eeuw voor staat en welk type professionele vaardigheden en organisaties daar bij horen.

Dat is bepaald geen gemakkelijke opgave. In het tijdperk dat we nu aan het afsluiten zijn, heersten de doelstellingen immers totalitair over het professionele handelen. Dat overwicht was zo groot dat het nagenoeg onmogelijk was om anders over het welzijnswerk te spreken dan in termen van doelstellingen. Definities van de problemen waar men aan werkte en het zoeken naar overeenkomstige professionele vaardigheden in het werk stonden geheel in het teken van deze alom aanwezige (politieke, maatschappelijke, ideologische) doelstellingen. Als eigenstandige 'empirische' werkelijkheden bestonden deze problemen eigenlijk niet. Ze bestonden slechts bij de gratie van de sociaal-economisch gekleurde oplossingsstrategie van het welzijnsbeleid.

Het kenmerkende van het moderne welzijnswerk - om het maar even zo te noemen - is echter minder gelegen in over het hele land geldende doelstellingen, maar veel meer in een grote overeenkomst in het soort problemen, waar men mee te maken heeft en een overeenkomst in het type professionele competenties dat noodzakelijk is om deze problemen tegemoet te treden. De doelstellingen die daaruit vervolgens voortvloeien zijn dan noodzakelijkerwijs geschreven in een andere taal dan de taal die decennialang het welzijnsbeleid heeft bepaald.

Wie langs deze weg gaat zoeken, stuit niet alleen op de (dreigende) 'systeemloosheid' van een groeiende groep burgers waarbij professionals fungeren als tussenleveranciers of verbindingsfunctionarissen voor een (vaak zeer bescheiden) sociale omgeving, maar ook op een bepaald type professional. Dat type vormt het verzwegen hoofdstuk uit de recente geschiedenis van het welzijnswerk. Hij schittert - ondanks herhaalde professionaliseringsdebatten in deze sector - in afwezigheid in het publieke en vakinhoudelijke debat over welzijn, terwijl hij (of zij uiteraard) een van de weinige constante factoren vertegenwoordigt in de geschiedenis van het welzijnswerk.

In de vingers

Dat klinkt allemaal nogal kryptisch en het vereist daarom nadere uitleg. Daartoe doen we een beroep op onze persoonlijke indrukken die zijn blijven hangen na vele

tientallen persoonlijke ontmoetingen met professionele werkers uit de welzijnssector gedurende de laatste - ruwweg - tien jaar. Dat waren willekeurige en vooral niet systematisch geplande ontmoetingen, soms waren het journalistieke of onderzoeksmatige interviews, soms waren het ontmoetingen op congressen, soms toevallige gesprekken en waarnemingen op de werkplek, soms waren het papieren ontmoetingen in de vakpers, soms in lessituaties. De ontmoetingen waren ook divers, het ging om maatschappelijk werkers, opbouwwerkers, sociaal-cultureel werkers, ouderenwerkers, werkers in opvanghuizen, et cetera.

De ervaringen die dit oplevert laten een gevarieerd beeld zien. Er zitten, zoals in elke beroepsgroep, zwetsers, luchtverplaatsers, modieuze types en domkoppen tussen, maar zeer vaak - en dat gaat dwars door al die verschillende professies heen - stralen mensen iets uit waardoor je denkt 'die heeft het in de vingers'.

De vraag is natuurlijk: wat is dat dan? waaraan zie je dat ze het in de vingers hebben? We hebben - onafhankelijk van elkaar - een poging gedaan om op te schrijven op basis van wat voor indrukken wij dachten dat iemand het 'in de vingers heeft' en kwamen tot een vrijwel eensluidende lijst van kenmerken. Daarop stonden: een hoge mate van pragmatisme en directheid, gericht op concrete en snelle oplossingen; vindingrijk, voortdurend op zoek naar het combineren van zaken die op zijn weg komen en oplossingen bedenken die dwars door alles heen gaan; een merkwaardige maar aansprekende combinatie van nuchterheid en gedrevenheid, van humor en bevlogenheid, van relativering en doorzettingsvermogen; een sterk sociaal organisatorisch talent, als ze in grotere verbanden fungeren (buurt, opvanghuis) zijn ze een soort sociaal-agenten die goed in staat zijn om verbindingen te leggen tussen de verschillende sociale, politieke en bureaucratische systemen; en ze kunnen zeer aansprekend over hun werk vertellen, van doemdenken is geen sprake.

Het blijven natuurlijk persoonlijke indrukken van twee - zij het betrokken - buitenstaanders bij dit type werk en als zodanig valt er ongetwijfeld stevig op af te dingen. Maar helemaal onzinnig zijn deze waarnemingen zeker niet. Ze sluiten bijvoorbeeld nauw aan bij wat maatschappelijk werk-onderzoeker Geert van der Laan naar voren brengt over de professionaliteit van het maatschappelijk werk: 'Een competente maatschappelijk werker is iemand die op elke situatie verschillend en onvoorspelbaar reageert en toch adequaat handelt. Competentie impliceert dat een maatschappelijk werker evenveel gezichten heeft als cliënten (...) de goede maatschappelijk werker kan - bij wijze van spreken - beschouwd worden als iemand die sneller leert dan de omgeving verandert.'[11]

Daarmee verschijnt langzaam maar steeds helderder een sociaal werker in beeld, die beschikt over een verzameling competenties die zich niet laten vangen in standaardisering, uniformeringen en protocollen. Het gaat dus niet om van te voren vast te stellen 'produkten' en 'prestaties' op basis waarvan de werker 'afgerekend' kan worden; nee, het gaat om onvoorspelbare interventies in een complexe situatie, waarbij de effectiviteit situatiebepaald is. Het aansturen van dit werk op basis van van te voren helder omschreven 'output' of 'produkten', wat op lokaal niveau in het kader van bijvoorbeeld produkt- en budgetfinanciering veelvuldig voorkomt, is feitelijk een miskennis van wat juist de charme en de

professionaliteit van dit werk genoemd kan worden. Het gaat eerder om een instelling en een houding die in belangrijke mate eerder persoonsgebonden lijken, dan professiegebonden. Het idee van een professionele gereedschapskist die bij sociale problemen zonder aarzeling opengetrokken kan worden is een helaas in bestuurlijk-politieke kring nog steeds voortlevende fictie.[12]

Er dringt zich nog een conclusie op uit de waarnemingen over de 'goede' professional. Het sociaal werk krijgt in de verwoording van professionals niet zijn charme door een behandelingsgerichte of klantspecifieke aanpak, maar door een systeemgerichte aanpak. Dat wil zeggen: professionals interveniëren zodanig dat er beweging komt in de verstarde omgeving van mensen. Het zijn eerder opbouwwerkers in de micro-sfeer, dan hulpverleners.

Professionele identiteit

Al deze opmerkingen over 'het-in-de-vingers-hebben' zijn daarom interessant omdat ze een ander licht kunnen werpen op de vraag wat precies onder professionaliteit in deze sector wordt verstaan. Ook op dit terrein zijn de opvattingen getekend door het verleden. Sjaak Koenis geeft in een recente studie[13]) aan hoe het sociaal werk eerst moderniseert door te ontsnappen aan de ideologische bevangenheid van de zuilen. Dit gebeurt door een poging om het handelen wetenschappelijk te onderbouwen en het handelingsreportaire nauwgezet te omschrijven en in specialismen onder te verdelen. Daarmee kwam een einde aan het oorspronkelijke 'manusje-van-alles-karakter' van de sociaal werker.

Dit professionaliseringsproces werd onderbroken door de politisering van de jaren zeventig toen delen van het sociaal werk ten strijde trokken tegen de heersende macht en zich in woord en daad vereenzelvigden met 'onderdrukte' groepen. Aanpassen werd een vloek en bewustworden een deugd. Dit proces smooit in de jaren tachtig en temidden van 'over elkaar heen struikelende herstructureringsprocessen en bezuinigingsoperaties' zweert het werk de politieke ideologie af en omarmt (opnieuw) de zakelijkheid, zij het dat deze aangevuld wordt met het marktdenken.

Koenis concludeert: 'Maar als de geschiedenis een les leert, dan is het wel dat het sociaal werk zijn eigen bestaan alleen met succes kan legitimeren als het erin slaagt een realistische visie te ontwikkelen over de functie van het sociaal werk in de samenleving. Zo'n visie vereist in ieder geval een goede afstemming van de activiteiten van het sociaal werk op bredere sociaal-politieke ontwikkelingen.' Even verderop: 'Door de preoccupatie met professionalisme is er door de jaren heen te weinig aandacht geweest voor dit grensverkeer tussen professie en samenleving, voor de vraag wat de buitenwacht, de politiek, het algemene publiek, van sociaal werkers kunnen verwachten, (...).' Waarna de slotsom volgt: 'Het is zaak om op een bredere sociale politiek afgestemde publieke rol te formuleren, waarin professionaliteit, maatschappelijke alertheid en zakelijkheid op elkaar afgestemd zijn.'[14]

De kunst van het gewone

Koenis' studie biedt een gedegen overzicht, waaruit interessante vragen tevoorschijn komen, maar zoals zoveel beschouwingen op dit terrein is het voornaamste doel het omkijken in de geschiedenis. De studie eindigt op het moment dat het echt interessant begint te worden. Want hoe zien de drie pilaren (professionaliteit, maatschappelijke alertheid en zakelijkheid) die in Koenis' beschouwing de ingrediënten vormen voor een bredere sociaal-politieke publieke rol van sociaal werk, er nu in de dagelijkse praktijk precies uit?

Als we op dit punt onze sociaal werkers die 'het-in-de vingers-hebben' weer in beeld brengen, dan zouden wij die drie elementen als volgt invullen.

- De professionaliteit van de moderne sociaal werker wordt gevormd door een geëvolueerde (dat wil zeggen ontzuidde en gemoderniseerde) variant van het oude manusje-van-alles-karakter van de sociaal werker van het eerste uur. Hij is van meerdere markten thuis, is praktisch, weet de weg, handelt oplossingsgericht, heeft een algemene oriëntatie, en is niet gevangen door een nauw sluitend gestandaardiseerd methodisch korset. Onvoorspelbaar, maar adequaat, zoals Van der Laan het zo treffend heeft getypeerd.

- De maatschappelijke alertheid bestaat uit een geoefend oog voor wat steeds meer mensen in een moderne samenleving ontbeert, dat wil zeggen de vanzelfsprekendheid van een steunende sociale omgeving. De moderne professional is de huismeester van het sociale.

- De zakelijkheid uit zich vooral in nuchterheid. Geen grote woorden, geen spiegel van zelfontplooiing en zelfredzaamheid, geen hoge individuele behandelingsdoelstellingen, maar praktische, sociaal-organisatorische, aan lokale settings gebonden, initiatieven.

En met die ingrediënten is ook de publieke rol van het moderne sociaal werk gegeven; het bouwen aan sociale systemen, het opwerpen van kleine dammen die voorkomen dat aan de achterzijde van een geïndividualiseerde maatschappij mensen in het sociale isolement gedreven worden. Het gaat om een kunst, die in een verkilde samenleving object van professionalisering is geworden: de kunst van het gewone.[15]

Het is misschien goed om een eenvoudige vraag te stellen die eigenlijk te weinig hardop gesteld wordt: waarom doen mensen dit werk? Doen ze dat uit idealisme? Omdat ze de wereld willen verbeteren of omdat ze andere mensen willen helpen? Ongetwijfeld spelen dit soort motieven nog steeds een rol; misschien minder dan vroeger toen 'roeping' nog een alom aanvaard verschijnsel was, maar nog steeds zijn deze motieven in staat de gemoedstoestand te veroorzaken die mensen ertoe brengt om dit type werk ter hand te nemen. Er blijft een hang naar grote verhalen bestaan; ook in het sociaal werk zal men deze blijven terugvinden. De verzakelijking van de laatste jaren heeft niet kunnen voorkomen dat het geloof in termen als 'emancipatie', 'participatie' en 'ontplooiing' is blijven bestaan. Er is dan ook geen reden om dat geloof te diskwalificeren. Alleen, het geeft geen richting meer aan de inhoud van het werk. Het verschaft bovendien ook niet de maatschappelijke legitimatie waar het werk om vraagt. We zullen dus tevreden moeten zijn met de kleine motieven en de kleine verhalen.

Sinds het boek van Hans Achterhuis De markt van welzijn en geluk verscheen zijn sociaal werkers zich gaan realiseren dat hun werk niet als heilzaam

of zegenrijk kan worden bestempeld. We weten sindsdien dat dit werk niet alleen emanciperende bedoelingen kent, maar ook op 'insluiting en disciplinerend' is gericht. De eerste schrik daarover zijn sociaal werkers nu al weer lang te boven. Wat echter tot op de dag van vandaag onduidelijk is gebleven is hoe het nieuwe mengsel van idealisme en conformisme er uit ziet. Het is duidelijk dat de grote trefwoorden uit het verleden teveel naar de utopie verwijzen of een te groot ideologisch gehalte hebben om garant te kunnen staan voor een redelijke samenstelling van dat mengsel. Twee begrippen die de essayist Cyrille Offermans als de kernbegrippen van de moderne literatuur beschouwt, zijn daarvoor misschien geschikter. 'Engagement met het dichtbij' en 'hartstocht voor het alledaagse' (Bernlef) zijn volgens hem de voorwaarden voor de levensvatbaarheid van de literatuur.[16] Het is niet uitgesloten dat hetzelfde geldt voor de levensvatbaarheid van het sociaal werk.

Einde praatcultuur

Overigens staan deze constatering op gespannen voet met de dominante professionele cultuur in nogal wat voorzieningen en binnen het merendeel van de sociaal-agogische opleidingen. Die cultuur neigt er toe zichzelf vooral te zien als de kunde van het ongewone, als een behandelingskunde. In de hoofden van het gros der studenten en docenten op de opleidingen, en bijgevolg van nogal wat werkzame professionals in de sociale sector schemert meer de geest van hulpverlener, dan van een sociaal agent.

Aan een methodisch geschoolde, verbaal goed onderlegde, op individuele klanten gerichte werkers is echter in de praktijk steeds minder behoefte. De praatcultuur met een hoog ziel- en zaligheidsgehalte heeft zijn beste tijd gehad. Die professionele vaardigheden zijn op zich niet nutteloos, maar ze moeten deel uit maken van een veel algemener, praktischer en doe-gericht pakket aan professionele bagage. Het mag wat dat betreft typerend heten dat in Tilburg bij de werving van nieuwe werknemers voor een sociaal pension nadrukkelijk geen opleidingseisen werden gesteld. Volgens de betrokken directeur: 'Omdat deze mensen een te grote neiging tot hulpverleners hebben en daar zitten we niet om verlegen.' Uiteindelijk werd een oud-kroegbaas aangesteld als coördinator en ondermeer een oud-perronwachter als medewerker. En zij doen hun werk naar volle tevredenheid.

Daarmee pleiten wij niet voor een deprofessionalisering van sociaal werk. Wel voor een heroriëntatie op wat in een moderne samenleving de kern van het werk uitmaakt en welke vaardigheden daarvoor noodzakelijk zijn. Misschien dat maar eens hardop moet worden gezegd dat veel van die vaardigheden sterk persoonsgebonden zijn, het gaat om een houding, een overtuiging, een handigheid die iemand inderdaad 'in de vingers moet hebben'. Misschien is dit type werk niet te doen zonder een links en rechts in de samenleving vergaarde hoeveelheid levenswijsheid en dus niet onmiddellijk geschikt voor kersverse, net afgestudeerde jongeren.

Feit is echter dat iemand die een groot aantal modules aan methodisch verantwoorde vaardigheden verwerkt heeft niet als vanzelf een goede professional is. Daar komt meer voor kijken. Feit is bovendien dat iemand die nooit een

handboek heeft opengeslagen toch over de vaardigheden kan beschikken om zich met succes door het werk te slaan. Dat is voor beroepsopleidingen een moeilijk verteerbare stelling, maar voor de kwaliteit van het werk is deze constatering wellicht onontkoombaar.

Het gaat ook om waardering voor het vak en de intellectuele status die ermee verbonden is. In Nederland is de maatschappelijke waardering momenteel verontrustend laag, het *dédain* dat het afgelopen decennium in intellectuele kring tegen dit type arbeid is ontstaan, heeft zijn weerslag gehad op de wijze waarop tegen deze cluster van beroepen werd aangekeken; welzijnswerk als pret-pakket-beroep. En de ijzeren wet van de self-fulfilling prophecy heeft de werkelijkheid deels ook aan dit beeld aangepast; wie meer had dan een pret-pakket zou ook wel gek zijn als hij zijn lot aan dit type arbeid zou verbinden. Maar met de aard van de problemen en de vereiste intellectuele en sociale vermogens om daar adequaat mee om te gaan heeft dit beeld niets te maken. De echte pret-pakketters houden het doorgaans ook niet lang vol omdat het werk te veeleisend is.

Het probleem is echter dat het besef daarvan uit het bewustzijn van de smaakmakende (journalistieke, politieke en niet-lokale) elites is verdreven en dat de decentralisatie ervoor gezorgd heeft dat er ook geen enkele reden voor deze elites meer is om zich er opnieuw voor te interesseren. De intellectuele rehabilitatie van dit type werk begint dan ook niet in de landelijke dagbladen of op het Binnenhof, maar in de verbindingen die op stedelijk niveau gelegd moeten worden tussen welzijnsvoorzieningen en de lokale politieke en intellectuele elites. In de hoogtijdagen van de verzuiling waren deze verbindingen vanzelfsprekend, de jaren zestig en zeventig hebben deze dwarsverbanden echter doorgesneden, waarna de sector via de methode van coöptatie zich in een kring van gelijkdenkenden en gelijksoortigen heeft verschanst. Om uit dat isolement te geraken is lokaal een intellectuele doorbraak naar andere groepen onontbeerlijk, niet op basis van een veronderstelde solidariteit met achterstandsgroepen, maar op basis van de verhalen over problemen waarmee dit type werk worstelt. Die verhalen laten namelijk niemand koud.

Tussenbalans

Op dit punt beland, is het verstandig om de verschillende lijnen die in dit pamflet vervlochten zijn, nog eens bij elkaar te brengen. Wat we gedaan hebben is een poging om de gangbare woorden en voorstellingen over het welzijnsbeleid nu eens terzijde te schuiven om daarmee ongestoord zicht te krijgen op de hedendaagse functie van het welzijnswerk, of te wel sociaal werk. Wat volstrekt zich feitelijk in de dagelijkse praktijk als we even afzien van de doelstellingen die het welzijnsbeleid er altijd overheen gelegd heeft? En welke houdingen en vaardigheden leggen dan de grondslag voor de competentie waarmee professionals in een moderne samenleving sociaal werk kunnen verrichten?

Deze speurtocht levert een aantal 'vondsten' op:

1. In het post-decentralisatie tijdperk bestaat er niet meer zoiets als een nationaal welzijnsbeleid, in de vorm van een nationaal programma dat overal zijn

vertakkingen en uitvoeringen kent. Er is tussen het landelijk niveau en de lokale settings sprake van een permanente kortsluiting, die steeds per plaats, op basis van concrete afspraken opgeheven kan worden. De innovatierol van landelijke, sturende organen, zoals het ministerie van WVC en het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW), is daarom in sterke mate een afhankelijke en niet langer een sturende rol.

2. Welzijn is in termen van beleid 'gebalkaniseerd'. Welzijn is tegelijkertijd ingedikt en uitgewaaid. Lokale succesvolle praktijken laten zich niet zonder meer bijbeschrijven in een landelijk programma met overal geldende doelstellingen.
3. Bestond de eenheid van het welzijnsbeleid altijd bij de gratie van de consensus over grote doelstellingen als emancipatie, achterstandsbestrijding, stimulering zelfredzaamheid, vandaag de dag hebben die woorden zwaar aan betekenis ingeboet. Als het gaat om overeenkomsten op dit terrein dan beperken die zich voornamelijk tot de aard van problemen waar men aan werkt. De legitimatie van het toekomstige welzijnswerk, of liever: sociaal werk is daarom niet langer gebaseerd op te bereiken doelstelling, maar op de concrete problemen en noden waar het werk mee wordt geconfronteerd.
4. Die problemen en noden spelen zich steeds vaker af tegen het moderne decor van een geïndividualiseerde samenleving, waarin het sociale voor steeds meer mensen een ongewis terrein is geworden. De moderne geïndividualiseerde samenleving heeft misschien wel het sterkst huisgehouden in de onmiddellijke sociale omgeving van het individu. Een zeer groot deel van de professionele interventies op het terrein van welzijn en zorg is gericht op het aanbrengen van een soort sociaal vernis rondom het individuele bestaan. Op het eerste gezicht lijken het vaak hele diverse en onderling nauwelijks met elkaar verband houdende initiatieven, maar in de kern bewegen ze zich in de sociale ruimte direct grenzend aan het individuele bestaan en nemen daar functies waar die nog niet zo lang geleden op vanzelfsprekende wijze door burens, door familieleden, door kinderen, door de kerk werden uitgeoefend.
5. De nieuwe publieke legitimatie van het welzijnswerk zal daarom minder in sociaal-economische termen (achterstand, werkloosheid) en meer in sociaal-culturele termen gegoten moeten worden. Het gaat om het opwerpen van kleine dammen die voorkomen dat aan de achterzijde van een geïndividualiseerde maatschappij mensen in het sociale isolement gedreven worden.
6. Dat stelt ook nieuwe eisen aan de professional (meer opbouwwerker, dan hulpverlener; meer een doener, dan een prater; meer algemeen en vindingrijk, dan methodisch gespecialiseerd; meer een organisator, dan een begeleider), aan de professionele organisatie waarin hij/zij werkt en uiteraard ook aan de beroepsopleidingen.

Welbeschouwd gaan onder de stroom (en zijstromen) van woorden die in dit pamflet wordt voortgestuwd verschillende opdrachten aan bestuurders, politici en professionals schuil die - afzonderlijk, maar in samenhang - gericht zijn op het doel om de publieke verantwoordelijkheid voor wat wij hebben aangeduid als 'het sociale' weer vanzelfsprekend te maken. Het gaat om het opnieuw erkennen van een

sfeer die ten onrechte het laatste decennium naar de periferie is verdreven.

Ambassadeurs van het sociale

In dit pamflet zit een opdracht verscholen voor wat we maar even de nationale infrastructuur van het welzijnsbestel noemen en wat ons betreft een opdracht aan het nieuwe kabinet en in het bijzonder aan de nieuwe minister van WVC. Die opdracht is dat we op dit niveau niet alleen aanjagers, inovators of projectontwikkelaars nodig hebben, maar vooral ook ambassadeurs van het sociale. Mensen die visie uitstralen, in het publieke debat treden en grossieren in argumenten waarmee de laattrendigheid over deze sfeer weersproken kan worden.

Er is weinig historisch besef voor nodig om de noodzaak van een dergelijk ambassadeursschap in te zien. Natuurlijk zijn historische vergelijkingen altijd gevaarlijk, maar er is wel enige aanleiding om de omstandigheden waarin het sociaal werk zich moet bewegen, te vergelijken met de jaren dertig. Die vergelijking wordt ingegeven door de crisis die zich in de economie voordoet en die de destructieve krachten die op het sociale inwerken nog eens versterken. Onlangs wees een werkgroep van grote Europese ondernemers bezorgd op de sociale gevolgen van toenemende werkloosheid als gevolg van de herstructurering van de internationale economie.[17] De ondernemers vrezen een groeiend sociaal isolement bij groepen burgers en rechts extremisme bij een voortgaande uitstoting van grote groepen uit het arbeidsproces. Een soortgelijke situatie, zo melden ook de ondernemers, deed zich in de jaren dertig voor. Net als toen dreigt de samenleving overspoeld te worden door de sociale gevolgen van de herstructurering van het kapitaal. Misschien is de moderne samenleving op dit moment beter in staat om die gevolgen op te vangen, omdat zij over betere financiële regelingen en arrangementen beschikt, maar voor de sociale en psychologische effecten van de economische recessie is zij vermoedelijk even kwetsbaar als de samenleving in de jaren dertig dat was voor de materiële consequenties van de toenmalige crisis. Een afwezige overheid, zo weten we inmiddels, geeft dan vrij spel aan extreme opvattingen.[18]

Buiten de geijkte paden

Het voorkomen van afwezigheid is de komende jaren vooral ook een opdracht voor het lokale bestuur. Zij staan voor de opgave een nieuw lokaal sociaal beleid van de grond te tillen. Voor hen levert dit pamflet nog de meeste hersenbrekers op. Zij krijgen de opdracht op om een sociaal beleid te verwoorden dat recht doet aan hedendaagse sociale dynamiek en tegelijkertijd de sociaal werker in zijn waarde laat en dus niet opzadelt met doelstellingen die zijn competentie te boven gaan. Daartoe moet het sociale op het lokale niveau buiten de oevers van het traditionele welzijnswerk treden en ook object van zorg worden voor andere organisaties en beleidssectoren.

Omdat de slag om het sociale de komende jaren in de steden gestreden zal worden is het verstandig om wat uitvoeriger bij het gemeentelijke niveau stil te staan. Juist op dit niveau is immers de nodige verbeeldingskracht en creativiteit nodig om niet als vanzelf de geijkte paden te betreden en in oude gewoonten te

vervallen.

In feite gaat het immers om - om maar eens een oud woord van stal te halen - een vorm van politisering van een terrein waar professionele vertegenwoordigers van tal van voorzieningen regelmatig mee te maken krijgen maar dat tegelijkertijd toch relatief onbesproken blijft. De sociale omgeving die rondom het individuele bestaan van burgers is opgetrokken, de sociale micro-sfeer, het sociale milieu dat onmiddellijk grenst aan het kale bestaan van burgers is een wereld die doorkruist wordt door medewerkers van woningbouwverenigingen, wijkagenten, architecten, welzijnswerkers, hulpverleners en gemeenteambtenaren, zonder dat ze zich veel aan elkaar gelegen laten liggen.

Het gaat daarbij niet alleen om de bemoeienis met en de zorg om de kwaliteit van menselijke netwerken, maar tevens om zorg om fysieke aspecten van de onmiddellijke leefomgeving: het onderhoud van het groen, van de woning, de straat, het portiek. Opmerkelijk daarbij is dat al deze vormen van beroepsmatige zorg die zich meer of minder intensief rondom het bestaan van burgers spinnen, hun eigen institutionele invalshoek hebben. Het gaat om de vormgeving of onderhoud van huizenblokken, om het terugdringen van de criminaliteit, om de veiligheid van straten, om het betrekken van bewoners bij de buurt; het zijn - zeker in de oudere wijken - allemaal pogingen om dreigingen de baas de blijven en achteruitgang te voorkomen.

Maar de professionele bemoeienis beweegt zich binnen de grenzen van de institutionele verantwoordelijkheid zonder dat er veel mogelijkheden zijn om er buiten te treden, de interventies schieten langs elkaar heen, de professionals zien de noodzaak niet om elkaar te vinden, daarvoor lopen de talen en de werelden vaak te ver uiteen. Een architect confereert nu eenmaal zelden uitvoerig met een ouderenwerkster voordat hij een nieuw huizenblok ontwerpt, een sociaal-cultureel werker praat nooit met een Riagg-medewerker die wekelijks een buurtbewoner in behandeling heeft, de woningbouwvereniging consulteert de wijkagent pas als het conflict de spuigaten uitloopt. Er is, kortom, geen sprake van een permanent programma van sociale micro-zorg, partijen weten elkaar doorgaans pas te vinden als het te laat is en de verloedering haar eerste stappen al heeft gezet.

De oorzaak daarvoor is dat ten ene male onduidelijk is wie de regie daarover zou moeten voeren, de gemeente ziet hier een taak voor het welzijnswerk vastgelegd, het welzijnswerk heeft geen greep op andere instituties, andere instituties hebben niets met de gemeenten van doen, en zo blijven de verschillende professionals in de sociale micro-sfeer als vreemden langs elkaar heen schuiven. Deze traditie kan alleen doorbroken worden als partijen tot het besef komen dat ze met dezelfde sociaal-culturele trends te maken hebben en bijgevolg met verschillende verschijningsvormen van dezelfde problemen. Daarbij past een gemeenschappelijke taal en een gezamenlijk programma waarbinnen de afzonderlijke interventies begrepen kunnen worden. In het ontwikkelen van die sociaal-politieke micro-taal en begrensde kleinschalige programma's ligt de uitdaging van het politieke lokale welzijnsbeleid van de komende jaren.[19]

Bijna onzichtbare assessment-centra

Maar dan moeten wel de nodige valkuilen worden vermeden. Allereerst moet de gemeente zichzelf niet overschatten en vanuit het idee van integrale sturing alles gaan regelen. Gemeentelijk beleid dat zich overgeeft aan de droom van de integrale sturing of het sluitende scenario doet tekort aan de gevarieerde onvoorspelbaarheid van alles wat er buiten het staskantoor gebeurt. De decentralisatie biedt inderdaad de verleiding om de oude integrerende rol van de rijksoverheid over te nemen. Begrippen als regie en sturing maken het toegeven aan die verleiding alleen maar meer acceptabel, omdat ze het odium van regelzucht en beheersing lijken te missen. Dat is echter maar schijn. Het hameren op de regiefunctie is vaak niet meer dan een verhulling van het gebrek aan inhoud en competentie. In bedekte termen wordt het gemeentehuis toch opnieuw als het centrum van de wereld uitgeroepen.

Als gemeenten de uitdaging van het nieuwe sociaal beleid werkelijk serieus willen nemen zullen zij hun functie als 'regisseur' op een geheel nieuwe manier moeten invullen. Dat de traditionele vormen van coördinatie en bureaucratische regelzucht daarvoor ontoereikend zijn behoeft hier nauwelijks te worden gezegd. Hetzelfde geldt echter voor de instrumenten uit de moderne bedrijfs- en bestuurskunde. Ook die bieden minder soelaas dan men in overheidskringen geneigd is te denken. Het is alleen moeilijk om dat in heersende bestuurscultuur duidelijk te maken.

Lokale overheden die een modern sociaal beleid willen, hebben minder behoefte aan nieuwe sturingsystemen of aan nieuwe technische instrumenten dan aan ingehouden en vernuftige competenties die met een Engels woord wel eens als assessment zijn aangeduid. Daarmee wordt bedoeld het vermogen om ontwikkelingen te schatten en op hun richting en consequenties te beoordelen. Gemeenten zouden over beweeglijke, bijna onzichtbare assessment-centra moeten beschikken; plekken waar bestuurders, ambtenaren, sociale werkers en andere betrokkenen met elkaar praten over wat er gaande is, de signalen uit het werk proberen te begrijpen en inzichtelijk te maken en de consequenties daarvan voor het werk en het beleid trachten te trekken. Assessment-centra zijn werkplaatsen, waar ervaring en reflectie op een zodanige manier met elkaar in verbinding worden gebracht dat er zicht op nieuwe vormen en activiteiten ontstaat en dat het vermogen wordt geactiveerd om daarvoor ruimte te maken in de praktijk van het werk en het beleid.[20]

Bemoeizorg

Er zit, ten slotte, nog een derde opdracht in dit pamflet verscholen. Die opdracht is een uitnodiging aan sociaal werkers, hun organisaties en institutionele verbanden hun kracht te tonen waar deze zit: in de onvoorspelbare, maar adequate bewerking van het sociale in een samenleving waarin de micro-sfeer rondom grote categorieën individuen steeds nadrukkelijker onder druk komt te staan. Dat gebeurt overigens nu al op redelijk omvangrijke schaal, maar de expliciete doorgronding van de vraag wat de aard en inhoud van het sociaal werk in een zich snel moderniserende samenleving moet zijn is in deze beroepskring nog te weinig van de grond gekomen. Dat is een voorwaarde om in eigen kring schoon schip te kunnen maken, waardoor men definitief met bepaalde - vaak over-geprofessionaliseerde en bureaucratische - houdingen zal kunnen afrekenen.

Daarbij kan overigens goed worden aangesloten bij een aantal trends die in het land van zorg en welzijn recentelijk op gang zijn gekomen. Een mooi voorbeeld daarvan is de opkomst van de term 'bemoeizorg', een uitvinding die vooralsnog op naam geschreven is van de Rotterdamse sociaal-verpleegkundige Hennie Henselmans die er in oktober 1993 de jaarlijkse prijs van het Nationaal Fonds voor de Geestelijke Volksgezondheid voor kreeg. Vanuit een Rotterdamse Riagg coördineert Henselmans een project waarin hij zich actief bekommert met psychiatrische patiënten op wie de institutionele zorg geen greep krijgt. De essentie van de aanpak van Henselmans en zijn collegae is: niet afwachten totdat ze naar de geestelijke gezondheidszorg toekomen, de mensen achter hun vordden zitten, ze blijven opzoeken, hen corrigeren als het moet en vooral veel praktische hulp bieden. Henselmans, die inmiddels ook op dit onderwerp is gepromoveerd, is overigens de eerste die erop wijst dat het hier niet echt een nieuwe uitvinding betreft: 'Eigenlijk is het heel ouderwets sociaal-psychiatrisch werk zoals de psychiater Querido dat in het verleden deed: je met van alles bemoeien, heel praktisch. Dat kwam de laatste jaren in de geestelijke gezondheidszorg niet meer voor.' [21]

Ongenaakbare non-directiviteit

Het is waarschijnlijk overbodig om te melden dat alleen de term bemoeizorg al duidelijk maakt dat zich op dit terrein in ideologisch opzicht het nodige aan het wijzigen is. Wie - pakweg - een jaar of tien geleden deze term in de mond durfde te nemen was vermoedelijk onmiddellijk door zijn professionele collega in de ban gedaan. Non-directiviteit was (en is dat overigens grosso modo nog steeds) in hulpverleningsland - zeker na de genadeloze kritiek van Hans Achterhuis dat hulpverleners mensen van zich afhankelijk maakten - een ongenaakbaar uitgangspunt. De normatieve onmaatschappelijkheidsbestrijder uit de jaren vijftig en de drammerig gepolitiseerde welzijnswerker uit de jaren zeventig hebben de laatste vijftien jaar definitief plaats gemaakt voor een professioneel handelende werker die zichzelf (en zijn opvattingen) op afstand wist te houden van de klant, die dan ook niet langer gezien werd a-sociaal of onderdrukt maar vooral als een in potentie autonoom individu dat door omstandigheden tijdelijk ontspoord was en - uit vrije wil en op basis van bewezen motivatie - bijgestaan moest worden.

Inmiddels zijn de keerzijden van dit proces steeds duidelijker geworden. Voor wat betreft de professionals en hun professionele organisaties is zichtbaar geworden dat non-directiviteit en de vrees voor afhankelijkheid van de cliënt hebben geleid tot een verschansing achter professionele attitudes, een kantoorurenmentaliteit en een zeer terughoudende houding om de cliënt actief in zijn eigen omgeving op te zoeken. Voor wat betreft de cliënten kan gezegd worden dat het beeld van autonoom handelende, maar door omstandigheden ontspoorde individuen in de maatschappelijke werkelijkheid feitelijk weinigzeggend is. Mensen kunnen worden meegezogen in processen van vereenzaming, verloedering en uitstoting waar ze zelf niet of nauwelijks meer over kunnen reflecteren. Daar ligt niet zozeer een professioneel dilemma of er wel of niet directief moet worden opgetreden, daar ligt een maatschappelijke verantwoordelijkheid - misschien wel een beschavingsopdracht - om een helpende hand te bieden.

Naar een nieuw paternalisme

Maar wat betekent dat nu concreet? Betekent dat - zo zullen de sceptici al snel tegenwerpen - dat de wat moedeloos achter zijn geraniums turende oudere buurtbewoner door hyperactieve moderne beschavingsmissionarissen naar een bejaardensoos moet worden gesleurd? Aan dit type - weinig met de werkelijkheid uitstaande - karikaturen is in de discussie over welzijnswerk en hulpverlening in dit land nooit gebrek geweest. Wees gerust; wij pleiten niet voor het massaal sleuren met mensen. Onze boodschap is simpeler: wij pleiten voor een professionele invulling van een gegeven dat wij tot de kern van de Nederlandse verzorgingsstaat blijven rekenen - het uitgangspunt dat niemand aan zijn lot wordt overgelaten. En dat betekent inderdaad bemoeien, opzoeken, meegaan, aanbellen, regelen en sturen en niet (professioneel) wachten tot het te laat is. Dat is een houding die al snel versleten zal worden als een nieuw soort paternalisme - het zij zo. Het is het soort paternalisme waar het in onze ogen het afgelopen decennium tezeer aan heeft ontbroken. Elke vorm van zorg heeft iets van paternalisme - en zolang als het niet die morele beladenheid krijgt uit de jaren vijftig of de politieke drammerigheid van de jaren zeventig zien wij niet in wat er fout aan is.

Een nieuw paternalisme is bovendien het beste wapen tegen de neiging tot afwachten en vrijblijvendheid waar hulpverleners en sociaal werkers zich nog steeds gemakzuchtig in verschansen. Dat blijkt ook in de praktijk. De bemoeizorg in Rotterdam is daar een voorbeeld van; de Amsterdamse ouderenadviseurs in het Nieuwmarktproject Flesseman die actief de oudere buurtbewoner benaderen en hun zorgbelangen behartigen is een ander voorbeeld. Op het terrein van de jeugdhulpverlening spreekt het succes van de zogeheten T-teams tot de verbeelding, waarin jongerenwerkers zich via een honderd uur durende zakelijke dienstverleningsovereenkomst zeer actief bemoeien met dakloze jongeren. En binnen de drugshulpverlening heeft het vrijblijvende uitgangspunt dat verslaafden alleen geholpen kunnen worden als ze gemotiveerd zijn inmiddels zijn beste tijd gehad. Dat uitgangspunt leidde tot de merkwaardige situatie dat gevangenisstraffen voor een groot deel verstopt raakten door verslaafden zonder dat daar een hulpverlener een hand naar uitstak - justitie en hulpverlening waren immers gescheiden werelden. Inmiddels is het verzet tegen min of meer gedwongen vormen van hulpverlening opgegeven en dringt de drugshulpverlening eindelijk de justitiële sfeer binnen.

Het zijn allemaal voorbeelden van actieve aanwezigheid van vormen van sociaal werk; van verantwoordelijkheid nemen waar het kan, van opzoeken in plaats van afwachten. In die richting zal het sociaal werk in het komende decennium zijn handelsmerk moeten gaan zoeken.

Voorbij de weerzin

De boodschap van dit pamflet is in feite een heel eenvoudige. De toekomst van sociaal werk ligt in de problemen die een moderne, geïndividualiseerde samenleving onvermijdelijk over zichzelf afroept. Niet iedereen kan het ritme van

het moderne leven volhouden, er zijn afvallers, uitvallers, en mensen die nooit hebben aangehaakt. De druk op het sociale is groter dan ooit en precies die sfeer is het werkterrein waar sociaal werkers hun kwaliteiten tonen. Zij zijn in een moderne samenleving de huismeesters van het sociale. Ze bieden voor hen die over de rand zijn gegaan een eerste antwoord, geen pasklare oplossingen, maar een aanzet voor mensen om tot rust te komen en opnieuw in beweging te komen. En zij voorkomen met een keur van activiteiten en interventies dat mensen in een spiraal van vereenzaming en isolement terechtkomen. Daarbij schuwen ze een zeker paternalisme niet. Sterker, daarin ligt in zeker opzicht juist de kwaliteit van hun werk.

Op een groot aantal plaatsen is dat al zichtbaar, maar het heeft in de taal van het welzijnsbeleid waarin sociaal-economische doelstellingen het jargon bepalen, nog geen plaats gekregen. Het wordt de hoogste tijd dat daar in de stadhuisen, in de plaatselijke welzijnscommissies, in de directiekamers van stedelijke welzijnskoepels, in de professionele vaktijdschriften, in de onderzoeksvragen van landelijke instituten en in geschriften van het ministerie van WVC verandering in komt. Alleen op die wijze kan het begrip welzijn zijn weerzin kwijtraken en het respect krijgen dat het in een beschaafde samenleving verdient.

Alleen op die manier kan voorkomen worden dat er op stadhuisen pijnlijke stiltes vallen op het moment dat er juist levendig gediscussieerd zou moeten worden.

Amsterdam, 2 januari 1994
Paul Kuypers en Jos van der Lans

Noten

1. Dit pamflet is in zekere zin een collectief produkt. Het is het resultaat van meerdere discussiebijeenkomsten in de Balie en het is door vele kritische meelezers op vele punten aangescherpt en in eerdere versies onder vuur genomen. De druk op het dragende verhaal van dit pamflet, waarin gezocht wordt naar een nieuwe en eigentijdse legitimering van sociaal werk, nam daarmee met het verstrijken van de tijd toe. Uiteindelijk heeft dat op meerdere plaatsen ertoe geleid dat het verhaal buiten zijn oevers is getreden. Deze dijkdoorbraken hebben geleid tot een groot aantal noten, waarin niet alleen verwezen wordt naar geraadpleegde bronnen, maar waarin ook bij bepaalde onderdelen of uitgangspunten uitvoerig stil wordt gestaan. Deze zijstroompjes zijn omwille van de leesbaarheid niet in de hoofdstroom van het verhaal opgenomen, maar de lezer moet wel bedenken dat alle stroompjes de rivier maken.
2. Zie bijvoorbeeld onze bijdrage aan een lezingencyclus over het dagelijkse leven in Nederland. Gebundeld in: T. van der Kamp en H. Krijnen, Dagelijks leven in Nederland. Verschuivingen in het sociale leven na de Tweede Wereldoorlog. Amsterdam (De Populier/IPSO) 1986. Ook: Jos van der Lans en Marja Oomens, 'Het welzijnsdenken in de moderne problemen', in: Tijdschrift voor de sociale sector, jrg. 44, nr 12, november/december 1990, pp. 2-9.
3. In de welzijnssector heeft men er een gewoonte van gemaakt zich met omschrijvingen van grenzen van werksoorten en beleidsgebieden bezig te houden. Dat doen wij niet in dit pamflet. Het is onvruchtbaar en leidt alleen maar tot een vermoeiende scholastiek voor een (steeds kleiner wordende) groep insiders. Wel is het van belang om aan te geven waar dit pamflet over gaat en op welke sector of thematiek het betrekking heeft. In feite staan in deze tekst twee begrippen centraal: sociaal werk en sociaal beleid. Woorden als welzijnswerk en welzijnsbeleid komen uiteraard ook voor, maar ze worden vooral gebruikt in de vorm van historische verwijzingen of als concessie aan een (wat ons betreft verouderd) spraakgebruik. Onder sociaal werk worden die interventies verstaan die zich in het sociale milieu afspelen en die betrekking hebben op het sociaal functioneren van mensen - dat kunnen dus zowel activiteiten zijn die traditioneel zowel onder de noemer van hulpverlening als onder de noemers van het sociaal-cultureel werk of het opbouwwerk worden gerubriceerd. Over werksoorten praten wij bewust niet in dit pamflet. Voor zover ze nog bestaan zijn ze moeilijk precies te determineren en voor het overige zijn ze vervaagd of verdwenen. Onder sociaal beleid verstaan we beleid dat zich richt op het sociale, zoals economisch beleid zich richt op het economische. Een scherpe definitie van sociaal beleid is niet te geven, evenmin trouwens als van economisch beleid. Een vergelijking met economisch beleid laat zien dat het in de eerste plaats nodig is politieke en publieke erkenning te krijgen voor sociaal beleid. Op dit moment ontbreekt die erkenning. De sfeer waar het voor staat wordt geassocieerd met de verzorgingsstaat die in de ogen van de spraakmakende politieke elite op zijn retour is. Bij het afsluiten van het tijdperk van de sociale vernieuwing (wat verworden is tot een te beperkte en te bestuurlijke poging om sociaal beleid weer op de agenda te

krijgen), zouden we moeten nagaan of sociaal beleid zich opnieuw een plaats in het politieke spectrum kan verwerven.

Om misverstanden te voorkomen: het sociale staat niet voor een maatschappelijke sfeer die op zichzelf staat en een geheel eigen autonome dynamiek kent.

Integendeel, het sociale is doortrokken van andere maatschappelijke sferen - in het bijzonder de economische sfeer. Maar dat betekent niet dat het sociale zich daartoe laat reduceren, ondanks die maatschappelijke inbedding kent het ook een eigen dynamiek en verdient het zelfstandige publieke erkenning en aandacht in de vorm van beleid. Van het economisch beleid kunnen we leren, dat het er niet zozeer om gaat om een sluitende omschrijving te maken van het sociale te maken, maar om een geaccepteerde positie te veroveren en te behouden en vandaaruit telkens opnieuw thema's en onderwerpen te formuleren en interventies te ondernemen.

4. Zie voor de uitwerking van de innovatietaak van de overheid de WVC-beleidsnota: Samenwerken langs nieuwe wegen. Welzijnsbeleid in de jaren negentig. Rijswijk, november 1991.
5. Deze vorm van permanente kortsluiting tussen nationale kaders en lokale setting is er ook voor verantwoordelijk dat het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) permanent in een moeilijk oplosbare legitimatiecrisis lijkt te verkeren. Steeds opnieuw wordt het NIZW de vraag voor de voeten geworpen wat de werkontwikkelingsprodukten nu precies voor het werkveld betekenen. En hoe het NIZW ook antwoordt; de twijfel lijkt onuitroeibaar. De viering van het eerste lustrum van het NIZW op 1 november 1993 maakte dat nog eens duidelijk. De bewondering voor de grote produktiviteit van het NIZW gedurende de eerste vijf jaren (ongeveer 200 studiedagen, 50 regioconferenties, 250 boekjes, 400 artikelen in de vakpers en 10 video's) is nagenoeg unaniem, maar tegelijkertijd roeren vrijwel alle sprekers tijdens de lustrumviering de vraag aan of het allemaal wel aankomt bij de mensen waar het omgaat. Of, zoals VNG-medewerker Leo van de Kerkhof het verwoordt: 'Bij werkontwikkeling en innovatie heb je het hartstikke moeilijk, omdat de praktische haalbaarheid permanent aan de orde is. Publikaties en conferenties zijn de belangrijke voertuigen voor boodschappen, maar een boek is snel in de boekenkast gezet en na een conferentie vol ideeën kom je weer thuis en wat doe je er dan mee?' (zie Welzijnsweekblad, 5 november 1993). Dat lijkt dus een onoplosbaar dilemma. Als dat echt het geval is, dan zou dat reden voldoende zijn om de vraag op te werpen wat dan nog het voortbestaan van een dergelijk instituut rechtvaardigt. Toch is het zeer de vraag of hier sprake is van een onoplosbaar dilemma. Er is ook een andere manier mogelijk om tegen dit probleem aan te kijken. Het zou namelijk heel goed kunnen dat het NIZW zichzelf in dit dilemma heeft gemanoeuvreerd door - gestimuleerd door een no nonsense-achtige produkt-aanpak - een bepaalde opvatting van werkontwikkeling dominant te laten worden in de instituutspraktijk. Dat is de instrumentele opvatting dat werkontwikkeling moet leiden tot overal toepasbare werkvoorschriften voor professionele werkers op dit terrein. Dat is een vorm van sociale technologie die naar onze mening haaks staat op wat wij verderop in dit pamflet (in navolging overigens van NIZW-medewerker Geert van der Laan) tot de kern van professionele competenties rekenen. En die kern is juist moeilijk voorspelbaar en

uniformeerbaar, maar situatiegebonden en toch adequaat. (Zie voor een uitvoerige beschrijving hiervan pagina 00-00.)

Kortom, naar onze mening is niet zozeer het NIZW in crisis, maar verkeert de beperkte opvatting over professionaliteit als een soort eenduidig definieerbare sociale technologie in crisis. In dat geval is het probleem van het NIZW dat het besef van die crisis nog onvoldoende binnen het NIZW is doorgedrongen.

6. Het paradoxale proces van verdikking en uitwaaiering van 'het welzijnscomplex' is overigens niet alleen een institutioneel fenomeen. Ook ideologisch zijn de sporen er van zichtbaar. De politieke teloorgang van het welzijnswerk is nagenoeg gelijktijdig gepaard gegaan met een verbreiding van het welzijnsdenken over brede segmenten van de samenleving. Het publieke spreken wordt in vele opzichten beheerst door een 'welzijnsdiscours'. Daarmee is het welzijnsdenken in zekere zin losgekomen van de oude instellingen en in de samenleving geabsorbeerd. Termen en methoden uit het welzijnswerk worden bijvoorbeeld met grote ijver toegepast in de media en in het organisatie-advieswerk. Deze verschuiving heeft voor een belangrijk deel bijgedragen aan de legitimatiecrisis van het welzijnswerk. De publieke uitwaaiering maakt het antwoord op de vraag wat nu precies de eigenwaarde van het welzijnswerk is moeilijk te beantwoorden. En als die eigenwaarde van 'welzijn' te benoemen is wat is dan het onderscheid met wat men de 'agogisering' van het publieke vertoog zou kunnen noemen?
7. Zie: R.P. Hortulanus, P.P.N. Liem en A.M.M. Sprinkhuizen, Welzijn in Dordrecht, Utrecht (Rijksuniversiteit Utrecht), 1992. En: R.P. Hortulanus, P.P.N. Liem en A.M.M. Sprinkhuizen, Domeinen van welzijn; welzijnsbeleving en welzijnsbeleid in de jaren negentig, 's-Gravenhage (VUGA) 1992.
8. Nico de Boer, 'Naar een lokaal sociaal beleid', in: R.P. Hortulanus (red.), Contouren van een nieuw lokaal welzijnsbeleid. Een discussie over vernieuwing. 's-Gravenhage (VUGA) 1992, pp.165-166.
9. Zie: Welzijnsweekblad, nr. 36, 10 september 1993.
10. Een eerste poging om dit verschijnsel te omschrijven staat te lezen in: Jos van der Lans, 'Themanummer Individualisering en systeemloosheid', in: Tijdschrift voor de sociale sector, nr. 6/7, juni/juli 1987, pp. 2-21.
11. Zie: Geert van der Laan, 'Professionalisering en zelfordening', in: LVMW-nieuws, nr.4, 1993.
12. Als het produkt-prestatie-denken en de standaardisering en uniformering niet zonder meer geëigende vormen om de relatie tussen overheid en organisaties te regelen dan is het vervolgens wel de vraag hoe de verhouding tussen het bestuurlijk-politieke en het sociaal-professionele dan wel gedacht moet worden. Het lijkt een open deur, maar het is naar onze mening alleen mogelijk om die verhouding te denken als de liefde van twee kanten komt. Dat betekent dat er politiek en bestuurlijk de erkenning, of misschien is het zelfs beter om te spreken

van overtuiging, moet komen dat het sociale in een moderne samenleving permanent object van beleid is, waarbij dit type professionals een essentiële bijdrage leveren. Waarbij overigens zij opgemerkt, dat die bijdrage beperkt is, omdat sociaal beleid altijd verder reikt dan de competenties van sociaal werkers kunnen waarmaken. Sociaal beleid moet sociaal werkers beschermen tegen overschatting en zorgen voor een veel breder institutioneel draagvlak. De liefde moet echter ook komen van de zijde van de sociaal werker en zijn professionele organisaties. Zij moeten de bestuurlijke overtuiging blijven voeden. Het is aardig om wat dat betreft nog even het spoor te volgen dat Geert van der Laan heeft aangegeven (zie noot 11). Van der Laan, die zich al jaren ergert aan het feit dat men zich in de zachte sector steeds gemakkelijker spiegelt aan het bedrijfsleven waardoor instellingen zich ondernemingen gaan noemen en directeuren zichzelf voorstellen als ondernemer, meent dat als er dan per se vergelijking met het bedrijfsleven gemaakt moet worden dat deze hooguit opgaat voor de vergelijking tussen de sociaal werker en de organisatie-adviseur. Evenals over de sociaal werker hangt over het beroep van de organisatie-adviseur een 'permanente schaduw van charlatannerie' die aangeeft dat er - ondanks succesvol handelen - een soort twijfel blijft bestaan over de kwaliteit van het werk. Ter gelegenheid van het vijftigjarig bestaan van de Orde van Organisatiekundige en -Adviseurs is in een themanummer van het vaktijdschrift M&O - Tijdschrift voor organisatiekunde en sociaal beleid (1992) een poging gedaan om - wat de redactie noemde 'de grammatica van de competentie' nader te omschrijven. Van der Laan meent dat deze aanpak ook voor het maatschappelijk werk en - meer algemener - voor het sociaal werk zijn vruchten kan afwerpen. Het gaat dan, aldus Van der Laan, om 'reconstructies te maken van de complexiteit van praktijken om greep te krijgen op de kwaliteit van de beroepsuitoefening.' Alleen dan kan men de verschillende lagen, de verschillende kanten en de verschillende keuzen die gemaakt worden (die tezamen dus de grammatica van de competentie vormen) op het spoor komen. Aan die professionele verhalen en de daarin verwoorde complexe 'bewerking' van het sociale zal het sociaal werk zijn legitimatie moeten ontleen en met dat materiaal zal het sociaal werk de bestuurlijke en politieke erkenning moeten blijven voeden.

13. Sjaak Koenis, De precare professionele identiteit van sociaal werkers. Utrecht (NIZW) 1993.
14. Sjaak Koenis, a.w., pp. 113-115.
15. 'De kunst van het gewone' is geleend van de titel van een boek dat Johan Willemse en Paul Kuypers onlangs uitbrachten over de Pameijer-stichting in Rotterdam.
16. Cyrille Offermans, Niemand ontkomt. Essays. Amsterdam 1988, p. 277.
17. Zie: 'Ondernemers in Europa vrezen extreem-rechts', in: NRC Handelsbald, 18 december 1993.
18. Overigens is het van belang om de verhouding tussen de wereld van het sociale en

die van het economische nog eens goed te doorgronden. De welzijnsstaat heeft zich feitelijk ontwikkeld vanuit de opvatting dat het sociale een zekere autonomie kent ten opzichte van het economische. Die opvatting gedijde in een samenleving die zich aan het ontdoen was van de knellende banden van schaarste en materiële zorg, waardoor er steeds meer ruimte kwam voor het idee van persoonlijke ontplooiing en sociale ontwikkeling. Bijgevolg werden de instellingen van de welzijnsstaat ontheven aan de macht van het geld en aan de dwang van de materiële produktie. Zo ontstond het grote verhaal van welzijn met flankerende begrippen als emancipatie en participatie in een maatschappij waar de produktieverhoudingen ogenschijnlijk hun alles overheersende betekenis hadden verloren.

Die ontkoppeling tussen het sociale en het economische komt echter onmiddellijk onder druk te staan als het economische stagneert in zijn ontwikkeling. Dat proces zet zich vanaf het eind van de jaren zeventig in; het overwicht van de economie wordt weer alom erkend en de heerschappij van de markt herstelt zich. Het grote autonome welzijnsverhaal verbleekt; participatie en emancipatie zijn niet langer de vrij zwevende categorieën uit het rijk der vrijheid, maar worden ondergedompeld in de terminologie van het arbeidsbestel.

Daarmee is het sociale een groot deel van zijn autonomie kwijtgeraakt. Het is een perifeer gebied geworden, een annex van de wereld van echte belangen, een wijkplaats voor de zwakken, voor degenen die het tempo niet kunnen volgen of die niet voldoende karakter hebben en die als gevolg daarvan zijn aangewezen op de steeds kleiner wordende overschotten uit het nationaal inkomen. De grenzen van het sociale worden nauwer getrokken. Het sociale is alleen nog in het geding waar sprake is van duidelijke zichtbare verschijnselen: van blijvend onvermogen, van structurele achterstand.

Het gevaar bestaat dat deze tekorten vervolgens uitsluitend in de psychologische sfeer worden gesitueerd. Mensen schieten tekort, omdat hun persoonlijke bronnen te snel zijn uitgeput, omdat zij niet tegen de eisen van het moderne bestaan zijn opgewassen. De therapie ligt dan voor de hand: meer zorg en meer hulp, een beter patiënten en consumentenbeleid en versterking van de geestelijke gezondheidszorg. Daar is op zichzelf niets op tegen. Het is goed dat het gebeurt en dat de activiteiten op dit gebied worden uitgebreid, zoals staatssecretaris Simons dat in de nota Onder anderen. Geestelijke gezondheid en geestelijke gezondheidszorg in maatschappelijk perspectief, heeft bepleit.

Maar er is meer aan de hand dan alleen een toename van de behoefte aan therapeutische zorg en een uitbreiding van professionele hulp op het terrein van de geestelijke gezondheidszorg. De veranderingen in de maatschappij leiden tot vormen van uitsluiting en segregatie, waarvan sociaal en psychisch isolement slechts een van (meest opmerkelijke) verschijnselen is. Buiten de economische orde is een sfeer ontstaan die niet alleen door een toenemend aantal psychisch kwetsbaren wordt bevolkt, maar die bestaat uit een breed scala van groepen die in meerdere of mindere mate buiten de officiële samenleving van geld en arbeid zijn geraakt. Het gaat hier om een isolement in gradaties niet alleen getekend door psychische of sociale defecten maar door categorieën als leeftijd (ouderen/jongeren), produktiviteit (werklozen/uitkeringstrekkers), geslacht en herkomst (vluchtelingen, etnische minderheden).

Het is de vraag hoe sociaal beleid zich moet verhouden tot dit nieuwe sociale

complex. Nog steeds bestaat de neiging in kringen van beleid om alle problemen in dit complex tot de opdracht van een (nieuw) welzijnsbeleid te rekenen. Het sociaal werk zelf is echter in zijn ambities op dit punt bescheidener geworden. Het is zich in toenemende mate gaan richten op de zwakste en meest kwetsbare plekken. Het heeft de legitimatie van een integraal (alles, inclusief het economische, omvattend) sociaal beleid niet meer nodig. Het wordt er eerder door gehinderd.

Maar de druk om het sociaal werk af te rekenen op de wijze waarop zij het sociale met het economische weet te verbinden blijft bestaan. Wie terugkijkt in de geschiedenis merkt al snel dat die druk - van binnen uit of van buiten af - er voortdurend is geweest. In de jaren vijftig gebeurde dat bijvoorbeeld in de onmaatschappelijkheidsbestrijding die in haar aanpassingsstreven vooral gericht was op de (re)integratie van onmaatschappelijken in het arbeidsmilieu. De laatste jaren wordt dit streven opnieuw zichtbaar in die sociale vernieuwingsprojecten die op participatie in normale of alternatieve arbeid zijn gericht. Het voornaamste motief voor de bemoeienis van het sociaal werk op dit punt ligt meestal in de overweging dat arbeid als het meest wezenlijke participatie-kader moet worden beschouwd. Arbeid wordt gezien als het beste middel voor mensen 'om aan de samenleving deel te nemen'.

Waar echter de grenzen van deze verantwoordelijkheid liggen wordt meestal niet aangegeven. Daardoor blijft het onduidelijk tot hoever het sociaal werk moet gaan om alternatieven te bieden voor het stagnerend arbeidsbestel. Het lijkt ons noodzakelijk om die grenzen scherp te trekken. Aandacht voor arbeid is dan gewettigd als het betrekking heeft op projecten die het sociale milieu van mensen versterken. In een aantal steden is dat soort projecten de afgelopen jaren bekend geworden onder de naam 'buurt- en wijkbeheer'. Ideaal gezien zouden deze projecten meer moeten zijn dan een verplichte vorm van vrijetijdsbesteding of een veredelde vorm van vrijwilligerswerk. Ten onrechte wordt het sociale milieu onvoldoende gezien als een arbeidsmilieu waardoor het vaak zeer moeizaam is om projecten op te zetten die ook substantiële arbeid in zich dragen. Het zou goed als daar verandering in zou komen: met andere woorden als de informele economie van het sociale een politieke economie zou kunnen worden.

19. In feite wordt met dit element in ons betoog de draad van de sociale vernieuwing opgepakt. Een draad overigens die op nogal wat plaatsen in het land tot hele concrete initiatieven heeft geleid, waarbij vaak op zeer vindingrijke en instellingsgrenzen-overschrijdende wijze moderne samenlevingsproblemen zijn aangepakt. Opmerkelijk daarbij is dat de aardigste projecten uitgaan van een zeer concrete probleemgerichte aanpak, waarbij men vervolgens in staat is om die instanties die daarbij betrokken zijn (en de variatie daarin is heel groot) in een gezamenlijk programma te mobiliseren. Het gaat dus niet om grote doelstellingen maar om tastbare zaken, die met veel organisatietalent en enthousiasme worden aangepakt. Een begrip als achterstandsbestrijding, een van de uitgangspunten van de sociale vernieuwing, speelt in dit soort projecten maar een bescheiden rol. Een betere typering zou zijn dat mensen in beweging worden gebracht en van nieuwe horizonnen worden voorzien, niet ver weg, maar heel dichtbij in hun directe omgeving. Die sfeer van 'in beweging brengen' zou de inspiratiebron van nieuw lokaal welzijnswerk moeten zijn.

Zie voor lokale en sociale vernieuwingsprojecten bijvoorbeeld: Piet Driest (red.), Lokale vernieuwing, praktijkvoorbeelden. NIZW, Utrecht 1990. En: Ministerie van Binnenlandse Zaken, Sociale vernieuwing werkt, kijk maar..., Den Haag, februari 1993.

20. De noodzaak om tot een herformulering van lokaal welzijnsbeleid te komen, dringt zich overigens steeds meer op. Aan de achterzijde van een moderne geïndividualiseerde samenleving neemt de druk op de micro-sfeer van het sociale met de dag toe. Dat heeft ook alles te maken met institutionele verschuivingen binnen de verzorgingsstaat, waarbij wijkplaatsen als psychiatrische voorzieningen en bejaardenoorden op de terugtocht naar de maatschappij zijn. Nu al is er bijvoorbeeld sprake van een vervaging van de grens tussen het domein van het traditionele welzijnswerk en het terrein van de geestelijke volksgezondheid. De vermaatschappelijking van de psychiatrie, die op basis van de recente WVC-nota Onder anderen (voorjaar 1993) de komende jaren alleen maar in hevigheid zal toenemen, confronteert steeds meer welzijnswerk-instellingen met mensen die niet of nauwelijks over een functioneel sociaal milieu beschikken. In een recent advies van de Nationale Raad voor de Volksgezondheid over Thuisloosheid en psychische stoornissen (oktober 1993) wordt niet alleen voorspeld dat het aantal thuislozen in de steden zichtbaar zal toenemen, met name het aantal thuislozen met psychische problemen zal flink stijgen tot volgens minimale schatting ruim twintigduizend over een paar jaar. Ook zij zullen regelmatig uitwijken - in de letterlijke zin van het woord - naar welzijnsvoorzieningen, naar opvangcentra, naar buurthuizen, naar sociaal pensions, et cetera. En zij vragen, aldus het NRV-advies, niet primair om hulp, maar in de eerste plaats om een plek en een vorm van sociaal management. En het verhaal houdt niet op. Ouderen willen steeds langer zelfstandig blijven wonen, maar tegelijkertijd zal hun sociale systeem aan levensvatbaarheid afnemen, zij hebben minder energie om het te onderhouden, vrienden overlijden, de kinderen hebben hun eigen levens, dat betekent dat er steeds meer druk op voorzieningen ontstaat om deze sociale omgeving te onderhouden en daar waar nodig te organiseren. Dat veronderstelt een actieve vorm van ouderenondersteuning, zoals die in Amsterdam (maar ook in andere plaatsen overigens) door de Flesseman in de Nieuwmarktbuurt van de grond is getrokken. Het gaat ook om die allochtone jongeren, die overal buiten dreigen te vallen; om die alleenstaanden, voor wie de smaak van het ongebonden leven te bitter wordt; zij moeten zonder dat hun motivatie in langdurige intakegesprekken grondig getest wordt, ergens in deze samenleving een open deur kunnen vinden. Zij moeten praktische, richtinggevende, directe steun kunnen krijgen, die hen helpt om hun sociale isolement te doorbreken.
21. Zie: Welzijnsweekblad, 8 oktober 1993.