

Ondernemend hulpverleners

Een van de sympathiekste beleidsplannen van het kabinet Balkenende is de invoering van een zogeheten gezinscoach. Staatssecretaris Ross van VWS bedacht deze figuur naar aanleiding van een gezinsdrama in Roermond, waar in juli 2002 zes kinderen om het leven kwamen toen hun vader zijn huis in brand stak. Het betreffende gezin bleek bij tal van hulpverleners bekend te zijn, maar niemand had tijdig ingegrepen, omdat men langs elkaar heen gewerkt had en geen enkele hulpverlener dit tot zijn taak had gerekend. Vandaar dus die gezinscoach; iemand die achter de voordeur zou komen, het totaal aan problemen kan overzien en de hulpverlening kan coördineren, aldus de staatssecretaris in een interview in *Trouw* van afgelopen woensdag, en zij voegt daaraan toe dat de toekomstige jeugdzorg “klantgericht” moet gaan denken: “Hulpverleners moeten gaan denken als ondernemers: anticiperen op ontwikkelingen in de samenleving en daar de programma’s en initiatieven aan aanpassen.” Hulpverleners die moeten gaan denken als ondernemers? En dat uit de mond van een christen-democratische bewindsvrouw?

Net als je denkt dat sommige beleidsmoden geruisloos zijn verdwenen steken zij toch hun lelijke koppen weer boven de grond. Ik dacht eerlijk gezegd echt dat we na alle mislukte vormen van privatisering, liberalisering en marktwerking van deze narigheid afscheid hadden genomen. Zoiets hoeft niet openlijk met veel *mea culpa* van links en *mea maxima culpa* van rechts, dat mag best zonder uitvoerig nakaarten: was fout, was dom, praten we niet meer over, maar houden we nu wel per omgaande mee op. Maar dat zag ik blijkbaar helemaal verkeerd. Zinnige beleidsplannen worden nog steeds verpakt in een rechts-liberaal marktjargon. Misschien zit er geen ideologisch geloof meer achter en is het een soort automatisme geworden, zoals het gebruik van Engelse frases dat is in sommige maatschappelijke verbanden. Misschien zijn politici vergeten hoe je een beleidsvoorstel moet uitleggen en aanprijzen zonder te vervallen in rechts-liberale hoera-kreten.

Voor die politici die dat inderdaad vergeten zijn is *Mondige burgers, getemde professionals. Marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*, het nieuwste boek van Evelien Tonkens, een absolute aanrader. Tonkens – voorheen onderzoekster bij het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, sinds 2002 Tweede Kamerlid voor GroenLinks – beschrijft de ontwikkelingen die hebben geleid tot wantoestanden als het langs elkaar heen werken van alle hulpverleningsinstanties in Roermond. Het begon allemaal in de vrije blijie jaren zeventig, toen hulpverleners maar raak konden doen op kosten van de staat, zonder ooit aan iemand verantwoording te hoeven afleggen. (Ex CPN-wethouder Rudi van der Velde blikte vorige week in *Vrij Nederland* terug op deze periode: “Er was bijvoorbeeld een buurthuis dat een half jaar dicht ging om zich op zijn taak te bezinnen. Prima, zei ik, maar dan krijg je over die periode ook geen subsidie. Schandálig vonden ze dat.”) Om aan deze vrijheid-blijheid een eind te maken werden de maatschappelijk werkers, jeugdwerkers en welzijnswerkers in de loop van de jaren tachtig en negentig onderworpen aan een ingewikkelde registratie- en verantwoordingsstructuur en aan de tucht van de markt. Beide tendensen hebben er echter vooral toe geleid dat de moderne hulpverlener een groot deel van zijn tijd kwijt is met het invullen van formulieren, het bijhouden van zorgdossiers, het meedingen naar opdrachten die worden aanbesteed door overheidsinstanties, en het afleggen van verantwoording naar opdrachtgevers. De eigenlijke hulpverlening – het contact met onder toezicht gestelde kinderen, ontspoorde jongeren, psychisch gestoorde zwervers en verslaafden – is een restpost geworden. Tonkens’ boek werd gepresenteerd in De Balie aan een zaal vol hulpverleners. Met name jeugdhulpverleners herkenden dit beeld. Zij hadden tegenwoordig minder pupillen onder hun hoede dan vroeger. Niettemin zagen zij die pupillen minder vaak, want daarvoor hadden zij nauwelijks nog tijd. “Men zegt wel dat papier geduldig is, maar niets is minder waar”, aldus Tonkens. “De cliënt is geduldig, papier niet. Een hulpverlener die

een gesprek afraffelt omdat de tijd om is, kan goed de tijd bewaken en is dus professioneel. Maar een hulpverlener die de formulieren afraffelt omdat de tijd om is, is een onprofessionele sloddervos.”

Wie Tonkens' boek leest, beseft wat Clémence Ross eigenlijk bedoelt met de invoering van een gezinscoach. Zij wil geen ondernemer-hulpverlener die klantgericht en vraaggestuurd tewerk gaat, zij wil een empathische, licht-paternalistische hulpverlener die een gezin als dat in Roermond onder handen neemt, of ze daar nu wel of niet om vragen. Een hulpverlener die praktische lessen verstrekt in kinderopvoeding, die dronken ouders parkeert bij een ontwenningssklinik, die erop toe ziet dat kinderen niet spijbelen en op tijd naar school worden gestuurd, kortom iemand die het in heel veel opzichten beter weet dan het probleemgezin waar hij zich over ontfermt. Ross streeft naar wat ook wel eens 'bemoeizorg' wordt genoemd; hulpverlening voor mensen die daar juist helemaal niet om vragen, maar van wie een goede maatschappelijk werker weet dat zij die wel degelijk nodig hebben. Dat is wat de staatssecretaris wil, maar zij weet niet precies meer hoe zij dat zou moeten zeggen.