

# Lotte zoekt werk

Liever geholpen door een betaalde hulpverlener dan door een buurvrouw of vrijwilligster die hulp biedt uit naastenliefde tegen wie je ‘dankjewel’ moet zeggen, meent Margo Trappenburg. Een pleidooi tegen de beweging van de participatiesamenleving in – voor het behoud van het opleiden tot professioneel helper.

**E**r was eens een meisje van zestien. Ze heette Lotte, ze zat in de vierde klas van de havo en ze dacht na over haar toekomst. Ze was niet lang genoeg om te dromen van een carrière als fotomodel. Maar ze was wel – zo heet dat tegenwoordig – een meisje-meisje. Geen aanleg voor technische vakken. Computerprogrammeur, ingenieur, chemisch technoloog: ze had erover gelezen in de folders van haar schooldecaan, maar dat was allemaal niks voor haar. Ze had sowieso geen hoofd voor bètavakken, wat ze weleens jammer vond, want ze was graag verpleegkundige geworden. ‘Wat wil je dan wel?’ vroeg de schooldecaan. ‘En waar ben je goed in?’ ‘Mensen helpen’, zei Lotte. ‘Ik kan goed mensen helpen. Echt waar, meneer. Toen Sjors in onze klas gepest

werd, zag ik het. Ik ben naar hem toe gegaan; ik ben vrienden met hem geworden en ik heb de pesters gezegd dat ze normaal moesten doen.’ De schooldecaan keek haar een beetje weifelend aan. ‘Ik meen het’, zei Lotte. ‘Mevrouw De Bont van aardrijkskunde zei laatst nog dat ik een goede invloed heb op de sfeer in de klas. Ik ben aardig voor nieuwe leerlingen. En toen Esther zo stil werd en slechte cijfers haalde, heb ik uitgezocht wat er aan de hand was. Bleek dat haar ouders gingen scheiden en dat haar moeder thuis aldoor liep te huilen. Superzielig voor haar, maar ook voor Esther natuurlijk. Ben ik Esther gaan helpen met haar huiswerk. Beetje opvrolijken en zo. We hebben zelfs samen een beetje geoefend wat ze tegen haar moeder zou kunnen zeggen. Heus meneer, ik ben goed

met mensen. Ik kan goed helpen.’ ‘Ik twijfel er niet aan dat jij goed bent met mensen’, zei de schooldecaan. ‘Ik weet alleen niet of ik nog wel een opleiding en een beroep kan verzinnen dat daarbij aansluit. Ik ga erover nadenken, Lotte. Kom je morgen even terug?’

## Politie

De schooldecaan zag haar weggaan en dacht na over leerlingen als Lotte en hoe het met hen verder moest naarmate de participatiesamenleving verder vorm kreeg. Vroeger zou je een meisje als Lotte natuurlijk hebben gewezen op de opleiding maatschappelijk werk, of sociaalpedagogische hulpverlening. Met haar geduld, haar hulpvaardigheid, haar vriendelijkheid en haar vermogen zich in te leven in allerlei heel verschillende mensen was ze daar helemaal op haar plek



geweest. Maar nu? Hij herinnerde zich de waarschuwingen van de collega van de hogeschool met wie hij van tijd tot tijd sprak. 'Die neiging om mensen te gaan helpen, is eigenlijk het eerste wat we onze studenten moeten afleren. Hulpverleners moeten vooral loslaten, op hun handen gaan zitten en de cliënt zijn eigen problemen laten benoemen, analyseren en oplossen. Empowerment, heet dat. Of Eigen Kracht.' Was het niet zonde om een meisje als Lotte te gaan leren op haar handen te zitten?

Misschien moest Lotte in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Dat was vroeger zeker ook een optie geweest. Toen speelde de zorg voor mensen met een beperking zich af op grootschalige instellings-terreinen. Daar werden wonen, dagbesteding en zorg gecombineerd en daar was altijd veel personeel nodig. Maar

nu niet meer, wist de schooldecaan. Mensen met een verstandelijke beperking wonen nu in gewone huizen. Soms in eigen appartementjes en soms in kleinschalige woonvormen in een gewone buurt. Ze moeten daar zo veel mogelijk zelf vorm geven aan hun leven, met zo min mogelijk hulp. Liefst aan de slag bij een gewone baas, sporten bij een gewone sportvereniging en vrienden worden met gewone burens. Soms gaat dat goed, maar vaak ook niet. Voor mensen met een laag IQ is de samenleving heel ingewikkeld. Er zijn wasvoorschriften, gebruiksaanwijzingen, DigiD's met inlogcodes, wachtwoorden en digitale formulieren. Het blijft verschrikkelijk moeilijk voor mensen met een verstandelijke beperking om zich daardoorheen te vechten, hoezeer ze ook worden empowered en in hun eigen kracht worden gezet. Veel mensen met een

verstandelijke beperking worden eigenlijk de hele dag overvraagd, zo ontdekte Marigo Teeuwen, onderzoekster aan de Universiteit van Amsterdam. Daar kunnen mensen met een verstandelijke beperking verdrietig van worden, maar daar worden ze soms ook boos, gefrustreerd en agressief door. Dat is een van de redenen waarom veel mensen met een verstandelijke beperking in de gevangenis belanden, schreef Teeuwen. Misschien kon Lotte deze doelgroep gaan helpen bij de politie, dacht de schooldecaan en hij schreef het op Lotte's dossier. 'Politie?' Met een groot vraagteken.

#### **Ervaringsdeskundige**

De psychiatrie, dacht de schooldecaan verder. Net als mensen met een verstandelijke beperking kwamen psychiatrische patiënten

# Je kunt betogen dat het alternatief voor netwerkzorg onbetaalde hulp is door vrijwilligers, maar waarom zou je?

tegenwoordig vaak bij de politie terecht. Dan heetten ze ‘verwarde personen’ en werden ze door de politie provisorisch opgevangen. Maar deze taak wou de politie niet langer uitvoeren, had de schooldecaan uit de krant begrepen. De politie vond dat hulpverleners dit eigenlijk horen te doen. Terecht, dacht de schooldecaan, die geloofde in arbeidsdeling en wiens missie in het leven bestond uit het vinden van geschikt werk en een passende opleiding voor al zijn leerlingen. Kon Lotte niet een opleiding gaan doen op het terrein van de ggz? De decaan wijdde er een Google-zoektocht aan en schrok. Blijkbaar was het in de psychiatrie meer en meer gebruikelijk dat mensen werden bijgestaan door ervaringsdeskundigen die eenzelfde aandoening hadden en deze hadden overwonnen of daarmee hadden leren leven. ADHD-patiënten kun je helpen als je *van binnenuit weet hoe het is om hyperactief te zijn*. Depressiviteit kun je helpen bestrijden als je het zelf hebt meegemaakt. Het wemelde in de psychiatrie van de nieuwe opleidingen tot ‘professioneel ervaringsdeskundige’ en ook van de buddy-, maatjes- en lotgenotenprojecten. De schooldecaan zuchtte. Als hij zich neerslachtig voelde, hielp het hem om te kijken en te luisteren naar mensen als Lotte. Mensen die zelf vrolijk, sterk en stabiel waren; mensen waar je tegenaan kon leunen. Waar aan je je kon optrekken. Maar dat was blijkbaar uit de tijd. Van zijn vrolijke, sterke, stabiele Lotte kon hij geen ervaringsdeskundige maken met een geestelijke aandoening. Iets vergelijkbaars bleek te gelden in de verslavingszorg, waar het principe van de Anonieme Alcoholisten breed werd aangehangen en gepraktiseerd. De schooldecaan overwoog een kort ogenblik om Lotte te suggereren tijdelijk aan de drank of de drugs te gaan, zodat ze daarna ervaringsdeskundige zou zijn en alsnog kon worden geaccepteerd als hedendaagse hulpverleenster, maar hij verwierp die

gedachte. Die kant moesten we toch niet uit gaan met z’n allen, dacht de schooldecaan.

## Vrijwilliger

De ouderenzorg dan? Daar gold al enige tijd het uitgangspunt: *use it or lose it*. Oudere mensen moeten zo veel mogelijk zelf blijven koken, aardappelen schillen, schoonmaken, lopen, fietsen en boodschappen doen. Als je die vaardigheden niet onderhoudt, raak je ze kwijt, zo had onderzoek overtuigend aangetoond. Om hun zelfredzaamheid op peil te houden, wordt ouderen aangeraden zo lang mogelijk in hun eigen huis te blijven wonen. Redden ze het toch niet op eigen kracht, dan moeten ze hulp vragen aan hun volwassen kinderen, neven of nichten. Of aan hun burens. Of aan vrienden en collega’s van vroeger. Het *sociaal netwerk* moet fungeren als *mantelzorg*, heette dat in hedendaags hulpverleningsjargon. Het leek de schooldecaan heel erg als je zo’n groot beroep zou moeten doen op je familie en kennissen. En stel dat je geen netwerk had... Dat kwam toch voor onder oude mensen? Dat is de tragedie van het ouder worden: je hele netwerk gaat dood. Zou je dan geen meisje als Lotte in je buurt willen hebben?

Ja, dat wel, begreep de schooldecaan, maar onbetaald. Als je geen goed netwerk hebt, mag je tegenwoordig een beroep doen op *vrijwilligers*. Via organisaties als De Zonnebloem of via de kerk kun je zo’n vrijwilliger toegewezen krijgen. Of – in een meer moderne variant – je kunt kijken of er in jouw gemeente een *burgerinitiatief* is om oude mensen te helpen. Dagbesteding voor kwetsbare bejaarden in de huiskamer van een actieve buurtbewoner. Of een bemiddelingswebsite die kwetsbare mensen koppelt aan vrijwilligers die best af en toe een klusje willen doen.

## Kassa

Misschien moest de schooldecaan die

kant uit gaan denken voor Lotte. Hij oefende in gedachten een gesprekje. ‘Lotte, de samenleving zit te springen om empathische meisjes als jij, maar de samenleving heeft daar geen geld voor over. Je krijgt er niet voor betaald. Dus je moet vooral wél andere mensen blijven helpen, maar daarnaast moet je een manier vinden om in je onderhoud te voorzien. Of misschien kun je gewoon een partner zoeken die de kost kan verdienen voor jullie beiden.’ De decaan liep al wat langer rond in het onderwijs. Hij herinnerde zich nog de overheids campagne ‘Een slimme meid is op haar toekomst voorbereid’. Met deze leuze werden meisjes begin jaren negentig aangemoedigd om een vak te leren, zodat ze niet economisch afhankelijk zouden zijn van een echtgenoot. Golden dat soort leuzen nog? Of kon je nu weer tegen jonge vrouwen zeggen dat ze een heel waardevolle bijdrage zouden leveren aan de maatschappij als ze zelf zorgden voor kinderen, ouders, schoonouders, burens en vrienden, ook al werden ze daar niet voor betaald? Het maatschappelijk werk was natuurlijk ooit begonnen op die basis: gegooide vrouwen die namens de kerk of namens een charitatieve organisatie onbetaald hulp en advies boden aan arme mensen. Misschien gingen we in de toekomst die kant weer uit. Het verbaasde de schooldecaan een beetje dat iedereen dat een heel goede ontwikkeling leek te vinden; hij zou zelf echt liever worden geholpen door een betaalde hulpverlener dan door een buurvrouw of vrijwilligster die hulp bood uit pure naastenliefde, tegen wie je dan de hele tijd ‘dankjewel’ zou moeten zeggen. Maar blijkbaar was hij een uitzondering: de participatiesamenleving was bij politici en beleidsmakers mateloos populair. Hij kon Lotte er trouwens ook eens op wijzen dat haar bijbaantje als caissière bij de Albert Heijn al een soort baan in de hulpverlening was. Caissières werden in de

participatiemaatschappij geacht kwetsbare klanten wat in de gaten te houden. Misschien kon Lotte die bijbaan uitbouwen tot een echte carrière bij Albert Heijn. Lotte zou vast allerlei manieren kunnen verzinnen waarop de supermarkt kwetsbare mensen nog beter van dienst zou kunnen zijn. De koffiecorder omvormen tot een inlooppunt voor mensen met een psychiatrische achtergrond? Een inkoopbegeleider bieden aan mensen met een verstandelijke beperking? De schooldecaan noteerde het op Lotte's dossier: 'Kassa?!' Met een groot vraagteken en een uitroepetekens.

### Personal coach/shopper

Ook in de participatiesamenleving komt er uiteindelijk een moment waarop mensen het niet meer zelf kunnen. Als mensen heel ziek en hulpbehoevend of diep dement zijn, of allebei, dan komen ze terecht in een verpleeghuis waar 24 uur per dag hulp aanwezig is. Was dat nog een mogelijk beroep voor Lotte? In een verpleeghuis zou ze niet op haar handen hoeven zitten; dat was wel duidelijk. Maar zou het nog wel leuk zijn om daar een betaalde baan te hebben? Bij vluchtig googelen kreeg de schooldecaan de indruk dat alle leuke dingen in verpleeghuizen tegenwoordig werden gedaan door vrijwilligers. Of door de familieleden van bewoners. Die gaan mee met uitstapjes, gaan wandelen in het park, lezen voor, schenken koffie bij een feestelijke ochtend, maken muziek en zingen met de bewoners. Professionele krachten zijn er nu vooral voor de zware kanten van het werk: zij helpen de bewoners naar de wc, helpen met wassen, douchen en aankleden, verzorgen wonden en passen op tijdens nachtdiensten. Hoe heeft dat kunnen gebeuren?, vroeg de schooldecaan zich af. Welke werknemer gaat er nu mee akkoord dat vrijwilligers de leuke dingen van het werk overnemen zodat diegene zelf alleen de zware klussen overhoudt? En toen, net voordat de schooldecaan begon te wanhopen en zich afvroeg of hij voor hulpvaardige en empathische leerlingen ooit nog een baan zou kunnen verzinnen, kreeg hij een magistraal idee. Lotte zou *rijke* mensen kunnen gaan helpen.

## Helpen is soms gewoon helpen

Rijke mensen hoeven niet in hun kracht te worden gezet. Rijke mensen hoeven niet te worden empowered. Rijke mensen hebben een werkster, of een kok, of een inwonende huishoudster. Velen van hen zouden niet meer zonder die hulp kunnen en dat is helemaal niet erg! Rijke mensen hebben een tuinman en die hoeft niet te proberen om hen te leren snoeien zodat ze daarna weer zelf hun tuin kunnen bijhouden. Als rijke mensen met zichzelf, met hun huwelijk of met hun kinderen in de knoop zitten, huren ze een therapeut, een psycholoog of een coach en die mogen ze, zo lang ze maar willen, om raad blijven vragen. Ze huren een *personal shopper* die hen helpt bij het kiezen van de juiste jurk. Op hun werk hebben rijke mensen vaak een secretaresse en ook die is er gewoon om te helpen! Niemand vindt dat een directeur het na vijf of tien sessies ondersteuning weer zonder secretaresse moet kunnen. Niemand heeft het over aangeleerde hulpeloosheid als het gaat om rijke mensen. Opgelucht pakte de schooldecaan het dossier van Lotte erbij. En hij schreef: 'Schoevers. Personal coach/shopper!!' Met dikke uitroepetekens.

### Vak

Dames en heren, ik hoop dat u begrijpt wat ik wil zeggen met dit verhaal. Ik denk dat hulpverlening een vak is waarvoor mensen aanleg kunnen hebben. Aanleg die ze verder ontwikkelen tijdens een opleiding als die van u. Ik denk dat die opleiding mensen meer leert dan op hun handen zitten, maar ik vind wel dat er wat meer nadruk mag liggen op de andere kant van het vak: het bieden van actieve hulp en ondersteuning. Ik denk dat er zoiets bestaat als aangeleerde hulpeloosheid en dat je daar een beetje voor moet oppassen. Maar ik weet zeker dat er daarnaast zoiets bestaat als echte kwetsbaarheid en hulpbehoevendheid en ik denk dat hulpverleners dat ook moeten

blijven zien. Er zijn mensen met een verstandelijke beperking, mensen met psychiatrische problemen, kwetsbare ouderen, mensen met een totaal verknijpte jeugd en daar zitten mensen bij die het simpelweg niet redden op eigen kracht. Je kunt natuurlijk betogen dat al die mensen moeten worden geholpen door hun eigen netwerk, maar daar zitten die netwerken lang niet altijd op te wachten en die mensen zelf ook niet. Je kunt betogen dat het alternatief voor netwerkzorg onbetaalde hulp is door vrijwilligers, maar waarom zou je? Ik vind mijn vak – lesgeven aan de universiteit – fantastisch, maar ik doe het beslist niet onbetaald. Ik weet dat hulpverleners en hulpverleners in opleiding heel veel aardiger zijn dan ik en dat velen van hen er wel toe bereid zijn hun werk onbetaald te doen, maar ik vind niet dat de samenleving daar misbruik van mag maken. Ook voor aardige mensen is het goed om financieel op eigen benen te staan en een normaal inkomen te hebben. Helpen is soms gewoon helpen. Het is heel prettig om echt geholpen te worden door iemand die dat doet omdat het zijn of haar vak is, zodat je geen 'dankjewel' hoeft te zeggen en geen appeltaart hoeft te bakken als tegenprestatie. Voor mensen die goed zijn met mensen is het fijn dat daar een opleiding voor is en dat er een mogelijkheid is om van helpen je beroep te maken. Bij alle veranderingen die op u en uw opleiding afkomen, hoop ik dat die waarheid overeind blijft. Lotte moet bij u terecht kunnen; Lotte hoeft niet naar Schoevers.

**Margo Trappenburg** is bijzonder hoogleraar Grondslagen van het Maatschappelijk Werk aan de Universiteit voor Humanistiek en universitair hoofddocent Bestuurs- en Organisatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht.

Dit is een licht bewerkte versie van de lezing die Margo Trappenburg op 9 november jl. gaf op het congres 'Maatschappelijk. Werkt het nog een beetje?' in het kader van het 70-jarig jubileum van de opleiding Maatschappelijk Werk aan de Hogeschool Rotterdam. De opleiding gaat deel uitmaken van de bredere opleiding Social Work.