

Casework nieuwe stijl

Marie Kamphuislezing 2019,
14 november, Utrecht
Margo Trappenburg

Dames en heren,

Casework oude stijl

In het beroemde boek *Wat is social casework?* uit 1950 bespreekt Marie Kamphuis een aantal 'praktijkillustraties' en een van die illustraties gaat over mevrouw Horn.

Mevrouw Horn, 36 jaar, behorend tot een protestants kerkgenootschap was tot voor enkele jaren gehuwd met een geschoolde arbeider met wie zij drie dochters had van respectievelijk 12, 10 en 8 jaar. Zij is van hem gescheiden en na vijf jaar hertrouwd met de heer Horn, een halfgeschoolde arbeider van 35 jaar. Uit dit huwelijk is er een dochtertje van 1½ jaar, Jopie. Het gezin komt in contact met Dienst voor Sociale Zaken in verband met plaatsing van de oudste dochter Sientje op een [openluchtschool] voor zwakke kinderen.¹

De maatschappelijk werkster van mevrouw Horn merkt al gauw dat Sientje niet het enige probleem is in het gezin van mevrouw Horn. Mevrouw heeft zelf ook een zwakke gezondheid en ze lijdt aan angsten en dromen. De maatschappelijk werkster voert een heel aantal gesprekken met haar, en in al die gesprekken hemelt mevrouw Horn haar tweede man heel erg op en vertelt ze over alle fouten van haar ex. De maatschappelijk werkster heeft al snel door dat hier eigenlijk omgekeerde gevoelens achter schuil gaan. Dan vindt de volgende dialoog plaats:

Mevrouw Horn: Mijn tweede man vraagt mij wel eens of ik net zoveel van hem houd als van mijn eerste man.
MW: En wat zegt u dan?
Mevrouw Horn: Ik zeg altijd dat het wel zo is, maar ik weet dat het niet zo is en daarover heb ik dan zoveel schuldgevoel.
MW: En hoe wreekt zich dat dan?
Mevrouw Horn: O, o, wat hebt u mij toch weer te pakken. Al dat dromen komt hierdoor natuurlijk.²

Na deze doorbraak volgen nog een aantal gesprekken. Mevrouw Horn komt psychisch tot rust en dat heeft ook een gunstig effect op haar kinderen. En daarna wordt de behandeling afgesloten. We zien in deze casus de principes van het sociaal casework uit de tijd van Marie Kamphuis, heel mooi naar voren komen.

- De hulpverlening is gericht op zelfinzicht. De maatschappelijk werkster legt niet haar interpretatie van de situatie op tafel, ze wacht tot de cliënte zelf door heeft dat ze nog gevoelens heeft voor haar ex.
- In modern jargon is er sprake van empowerment: de hulpverleenster probeert de cliënte zoveel mogelijk zelf te laten doen.
- De hulpverleenster is transparant over haar bedoelingen. Mevrouw Horn was bang dat de maatschappelijk werkster wel boos zou zijn, vanwege die gevoelens voor haar ex. Ze zegt: "Ik heb de hele week gedacht, ik wilde dat ik eens wist wat juffrouw N er precies van dacht."³ En het helpt haar enorm als de maatschappelijk werkster niet boos blijkt, eerlijk vertelt wat zij ervan vindt en

vervolgens met haar meedenkt. Mevrouw Horn en de maatschappelijk werkster ontdekken samen dat je van verschillende mensen op verschillende manieren kunt houden. Niet minder, maar anders. ➤ En als mevrouw Horn weer goed in haar vel zit wordt de behandeling afgesloten; een beetje laat, naar moderne maatstaven, maar niettemin: de behandeling wordt beëindigd.

Hoewel sociaalpsychologische hulpverlening in deze vorm niet veel meer voor komt zijn de principes ervan populair in de wereld van beleid en politiek. Transparantie en empowerment zijn hoerawoorden, waar veel ambtenaren en politici automatisch vóór zijn. Behandelingen afsluiten klinkt helemaal geweldig: effectief, efficiënt en kostenbesparend. En ook het idee dat mensen de wereld en het leven weer aan kunnen als ze maar snappen hoe alles werkt, is een aantrekkelijke gedachte.

Desalniettemin wil ik in deze lezing betogen dat de klassieke principes van het social casework niet geschikt zijn voor de hedendaagse clientèle van het sociaal werk. We hebben andere principes nodig en die principes zullen niet meteen populair zijn bij in de wereld van bestuur en beleid. Dus ik wil eerst met u gaan kijken naar die andere principes en vervolgens bezien hoe die andere principes kunnen worden uitgelegd aan ambtenaren en beleidsmakers in het sociale domein.

De nieuwe clientèle van het sociaal werk

Sinds de jaren zestig is er in de hele wereld een beleid gevoerd van deinstitutionalisering en vermaatschappelijking. Kwetsbare mensen die voorheen werden verzorgd in instellingen (bejaardenhuizen, verzorgingshuizen, verpleeghuizen, klinieken voor mensen met psychiatrische problematiek, instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking, rusthuizen voor patiënten met chronische ziekten, sociale werkplaatsen) worden nu – veel meer dan vroeger – opgevangen in gewone huizen, in gewone wijken en buurten, in gewone gemeenten, bij gewone organisaties, door gewone mensen. Sociaal werkers in gemeentelijke wijkteams, bij het WMO loket en bij de sociale dienst hebben daardoor, meer dan vroeger, te maken met cliënten die verminderd wilsbekwaam zijn. Cliënten met psychiatrische aandoeningen die door de politie van de straat zijn gehaald met het label ‘verwarde personen’, of – in hedendaags jargon – als ‘personen met onbegrepen gedrag’. Mensen met een ernstige verslaving aan drugs, alcohol, of allebei. Mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking. Oudere mensen met een beginnende of al wat gevorderde dementie. Voor al deze groepen geldt dat zij tijdelijk of blijvend verminderd wilsbekwaam zijn, maar naar hedendaagse maatstaven zijn ze vaak nog veel te goed voor opname in een instelling. Ze zijn geen direct gevaar voor zichzelf of voor anderen. Ze hebben nog geen indicatiebesluit voor intensieve zorg in een verpleeghuis. Maar ze zijn wel kwetsbaar; ze komen terecht bij sociaal werkers in diverse gremia en het is een illusie om te denken dat ze allemaal – zoals mevrouw den Horn uit de casus van Marie Kamphuis – in een reeks goede gesprekken tot zelfinzicht komen en dan weer, empowered en wel, de regie over hun leven terug kunnen pakken.

Casework nieuwe stijl

Cliënten van het sociaal werk lijken niet meer op Mevrouw den Horn.⁴ Zelfinzicht, empowerment, transparantie en kortdurende hulp zijn daarom ook lang niet altijd meer de goede principes om hulp te verlenen. Hoe zouden nieuwe principes eruit kunnen zien? Een heel mooie aanzet voor deze nieuwe principes vinden we bij lector en hogeschooldocent Klaas Mulder. Hij schreef een essay met de prachtige titel Voorbij de grenzen van zelfredzaamheid. Hulpverlening aan mensen die het niet snappen.⁵ Het boekje is geïnspireerd door Mulders’ ervaringen met zijn eigen ouders die allebei op latere leeftijd dementeerden en onvoldoende ziekte-inzicht hadden om adequate hulp te accepteren. Wat gold voor zijn ouders, gold ook voor heel veel andere ouderen met dementie en voor diverse

andere categorieën cliënten. Zij waren niet gebaat bij transparante, kortdurende hulp, empowerment en zoveel mogelijk zelf doen.

Voor deze categorie cliënten zouden andere principes moeten gelden en het eerste principe dat Klaas Mulder suggereert is: daadwerkelijk, metterdaad, echt helpen. Niks op je handen zitten terwijl de cliënt het zelf probeert; gewoon als hulpverlener de handen uit de mouwen steken. De chaotische administratie sorteren, acute rekeningen betalen, een ijskast vol beschimmelde levensmiddelen leegmaken en ondertussen een beetje praten met de cliënt om te kijken wat hij of zij nog wel of niet begrijpt.

Het tweede principe is een aanpak die sociaal werkers wel kennen, maar dan vooral uit het opbouwwerk. Ik heb het geleerd van Margreeth Broens, langjarig opbouwwerkster, adviseur en onderzoekster in Brabant. Bij haar pensionering schreef ze een essay getiteld Het nieuwe welzijn woont in het buurthuis, en daarin legt zij heel helder uit dat je sommige gewenste effecten het beste, of zelfs: alleen maar, langs een omweg kunt bereiken. Als je een locatie wilt hebben waar mensen met een psychiatrische aandoening terecht kunnen moet je die locatie vooral niet aanduiden als 'inloophuis voor mensen met een psychiatrische beperking'. Dat werkt vreselijk stigmatiserend en dan gaat je buurvrouw met een beginnende depressie er sowieso niet naar toe. Wat je moet hebben is een algemeen toegankelijk multifunctioneel buurthuis waar allerlei doelgroepen naar toe gaan.

Ik citeer Margreeth Broens:

Het is erg belangrijk dat het buurthuis echt multifunctioneel is. Met een gezonde, ruime mix aan activiteiten van, voor en door iedereen. (...) Een agenda die voor elk wat wils biedt. Met specifieke aandacht voor parallelle activiteiten: minimaal drie ruimten om ook anderen tegen te komen. Twee groepen die elk voor hun eigen activiteit komen en een derde ruimte als wachtruimte of om na afloop nog even wat te kletsen bij een drankje. (...) Werken aan inclusie: activiteiten voor iedereen, met een algemeen toegankelijk, bereikbaar en bruikbaar gebouw, met ruime openingstijden, duidelijke informatievoorziening en een gastvrij onthaal.⁶

Dit principe van het werken langs een omweg is ook heel geschikt om mensen die verminderd wilsbekwaam zijn ertoe te brengen hulp te accepteren. Je moet het niet brengen als hulp. Bij een bezoek aan een welzijnsorganisatie hoorde ik al een prachtig voorbeeld van dementerende ouderen die werden overtuigd om dagbesteding te accepteren, als die aan hen verkocht werd als vrijwilligerswerk. 'Meneer van Dam, zou u misschien bereid zijn een handje te helpen bij de activiteiten voor ouderen in ons buurthuis?' klinkt voor veel ouderen veel prettiger dan 'Meneer van Dam, u hebt toezicht en dagbesteding nodig, want uw vrouw moet ook af en toe iets voor zichzelf kunnen doen.' Werken langs een omweg. Geen onbekend principe in de hulpverlening dus, maar wel een principe dat breekt met de eis van transparantie uit het klassieke casework.

Het derde principe luidt: heb oog voor de naasten en de omwonenden van de cliënt. Ook dat is een principe dat niet onbekend is in het sociaal werk. Sociaal werkers zijn geen advocaten, voor wie alleen het belang van hun cliënt telt. Sociaal werkers hebben altijd oog gehad voor het functioneren van hun cliënten in hun sociale omgeving: hun gezin, hun familie, hun burens, hun werkplek. Sociaal werkers zijn zich ook altijd bewust geweest van de effecten van hun werk op andere terreinen: een cliënt in de hulpverlening is hopelijk een cliënt die niet op straat gaat stelen of bedelen.

Waar het gaat om het casework nieuwe stijl zou dit principe nog iets verder mogen worden doorgetrokken. De vermaatschappelijking van mensen met psychiatrische problematiek trekt een zeer zware wissel op hun familie, die voortdurend bang is dat hun dierbare zichzelf verwaarloost, zijn medicijnen vergeet, een nieuwe aanval krijgt of zelfs zichzelf van het leven berooft. Het is – zou ik willen stellen – heel belangrijk om deze naasten te zien en te horen, niet alleen als vertegenwoordiger van de cliënt, maar vooral als mensen met hun eigen belangen, hun eigen verdriet en hun eigen leven. Hulpverleningsplannen in het casework nieuwe stijl moeten daar

rekening mee houden. Wat geldt voor de naasten van mensen met psychiatrische problematiek, geldt ook voor familie van mensen met een verstandelijke beperking. Ook zij zijn meer dan de woordvoerder of belangenbehartiger van hun verstandelijk beperkte familielid. Ze hebben recht op een eigen leven, met hun andere, niet beperkte kinderen, zonder zorgen over hun verstandelijk beperkte broer of zus.

Mensen met een psychiatrische aandoening of een verstandelijke beperking die zelfstandig wonen zijn niet altijd de makkelijkste burens. Aedes, de koepelorganisatie van woningcorporaties, luidde onlangs de noodklok: deze mensen veroorzaken soms veel overlast in de buurt.⁷ Dit hangt samen met de beperking of het ziektebeeld van de psychiatrische patiënt of de persoon met een verstandelijke beperking en valt hun dus lang niet altijd aan te rekenen, maar dat maakt de overlast niet minder. Hulpverleners nieuwe stijl zouden ook de belangen van burens en omwonenden moeten behartigen, naast dat van de cliënt voor wie zij verantwoordelijk zijn.

En het laatste principe is: duurzame hulp. Psychiatrische aandoeningen gaan soms over, maar vaak ook niet. Verslaafden slagen er soms in af te kicken van de alcohol of drugs, maar lang niet altijd. Verstandelijke beperkingen zijn blijvend. Dementie wordt in de meeste gevallen geleidelijk steeds erger. Duurzame hulp betekent blijvende hulp maar bij voorkeur ook: continuïteit van hulp, niet hulp van telkens wisselende personen, met telkens wisselende gezichten, in dienst bij telkens andere organisaties.

Metterdaad helpen. Langs een omweg helpen. Oog hebben voor de naasten en de omwonenden van de cliënt en daar soms zelfs meer belang aan hechten dan aan de belangen van de cliënt zelf. En tot slot continuïteit van hulp.

En dat dan in plaats van de kortdurende, transparante, empowerende hulpverlening waar de wereld van bestuur en beleid zo enthousiast over was. In het laatste deel van deze lezing daarom de vraag: Hoe vertel ik het mijn baas of manager, en hoe vertel ik het de politiek?

Hoe vertel ik het de politiek?

Het toeval wil dat ik werk aan een bestuurskundeopleiding. Mijn studenten zijn soms de beleidsmakers, managers en ambtenaren van morgen, maar heel vaak zijn het de managers en beleidsmakers van vandaag, die bij ons een masteropleiding volgen om meer te begrijpen van hun werk. Ik weet dus een beetje wat voor mensen dat zijn.

Van buitenaf gezien lijken bestuurskundigen, managers en beleidsmakers mensen die er permanent op uit zijn professionals van hun werk te houden. Dat komt omdat zij eigenlijk altijd bezig zijn met de toekomst in plaats van het heden. Medewerkers moeten van bestuurskundigen voortdurend plannen schrijven: zorgplannen, behandelplannen, leerplannen. Lange termijn plannen met stippen op de horizon. Korte termijnplannen waarin 'laaghangend fruit' wordt geplukt. In die plannen moeten doelen staan en die moeten dan vooral SMART (Specifiek, Meetbaar, Aanvaardbaar, Realistisch, Tijdgebonden) worden geregistreerd. Via een Plan-Do-Check-Act cyclus moet vervolgens worden geëvalueerd of de doelen zijn bereikt, en deze hele exercitie is bedoeld om van te leren, zodat professionals of organisaties het volgend jaar, of in een verdere toekomst nog beter kunnen doen.

Omwillen van die toekomst zijn bestuurskundigen, managers en beleidsmakers ook gedurig bezig met wat heet 'systemen van kwaliteitszorg': organisaties moeten meedoen aan een benchmark, een visitatie, een audit of een accreditatie. Ze moeten een ISO keurmerk halen of een HKZ keurmerk. Het is op dit moment altijd een enorme hoeveelheid werk om zo'n keurmerk te halen, maar daarmee wordt de kwaliteit van de organisatie voor de toekomst geborgd.

En ten slotte zijn managers en bestuurskundigen bezig met het in kaart brengen van ontwikkelingen die op de organisatie af komen: ze maken SWOT analyses: documenten waarin de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen rond die organisatie in beeld worden gebracht.

Wie de principes van het sociaal werk aan politici en beleidsmakers wil uitleggen, moet snappen hoe hun wereld werkt en een klein beetje meedenken in hun termen. Daarom bij deze drie tips.

Tip 1. Noem je nieuwe principes out of the box denken; iedereen die ooit een managementcursus heeft gevolgd is daar dol op. Waar het gaat om hulp metterdaad sluit je niet aan bij de gebruikelijke inzichten rond eigen kracht en empowerment in de beleidswereld. Je sluit aan bij de privé wereld van bestuurskundigen en beleidsmakers. De meeste mensen op dit niveau krijgen metterdaad hulp bij allerlei aspecten van hun leven. Velen hebben een huishoudelijke hulp die de badkamer poetst en de vloeren dweilt. Ze hebben een tuinman, een kinderoppas in de crèche of bij een gastouder. Ze maken gebruik van de naschoolse opvang. Ze huren een bijlesdocent als hun zoon of dochter moeilijk mee komt op school. Op hogere niveaus hebben politici en beleidsambtenaren vaak blijvend een coach. Geen van die functionarissen zal ooit voorstellen om de hulp metterdaad te vervangen door een empowerende vorm van hulpverlening: mevrouw, zal ik er bij gaan staan terwijl u zelf de badkamer sopt en dat ik u dan aanmoedig? Meneer, zal ik u laten zien hoe je zo'n tuin netjes aanharkt en zal ik het u vervolgens leren? Dat komt niet voor en geen beleidsmaker, ambtenaar of politicus heeft zichzelf ooit gezien als een hulpeloze burger die nodig in zijn kracht moet worden gezet. Hulp metterdaad is heerlijk voor mensen met een hoog inkomen; het kan ook heerlijk zijn voor mensen met minder geld. Out of the box.

Tip 2. Kondig aan dat je proactief inspeelt op een nieuwe ontwikkeling namelijk de vergrijzing. Die ontwikkeling heeft tot gevolg dat we te maken krijgen met een groeiend aantal mensen dat verminderd zelfredzaam is. Sluit vervolgens aan bij nieuwe inzichten in de wereld van bestuur en beleid. In 2008 verscheen de bestseller Nudge van wetenschappers Richard Thaler en Cass Sunstein. Zij leggen daarin uit dat mensen veel minder rationeel in elkaar zitten dan beleidsmakers denken. Mensen zijn kuddedieren: ze doen dingen omdat andere mensen dat doen. Dus als de belastingdienst op ons digitale formulier een digitale post-it plakt met de zonnige tekst 'Tachtig procent van de belastingplichtigen vult het formulier voor 1 april in. Groetjes van Anne, medewerkster van de belastingdienst', dan gaan wij hard ons best doen om ook bij die 80 procent te horen. Mensen zijn ook gemaksdieren: we pakken datgene wat het meest voor het grijpen ligt. Is dat een kroket voor bij de lunch, dan eten we die. Is het een bekertje rechtsdraaiende yoghurt met quinoa of een vegetarische knakworst, dan pakken we die. Beleidsmakers die ons steeds proberen aan te spreken als rationele actoren die reageren op financiële prikkels of voorlichtingsfolders komen telkens weer bedrogen uit. Mensen zijn groepsdieren en gewoontedieren. Mensen zijn wilszwak en – zo legt de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid uit in het recente rapport Weten is nog geen doen – mensen maken fouten en foutjes. Niet uit kwade opzet of onwil, maar simpelweg, omdat ze het formulier niet goed hadden gelezen, omdat ze een vraag verkeerd begrepen en vervolgens een verkeerd kruisje hebben gezet.⁸ Mensen zijn feilbaar. Dit realistische, verminderd rationele mensbeeld is een nieuwe mode in de wereld van beleid, politiek en bestuur en uit ervaring weet ik: bestuurskundigen zijn modegevoelig. Suggereer dat iets een nieuwe trend is en de kans is groot dat beleidsmakers en politici daar graag in mee willen denken. Dat is misschien niet altijd een goede eigenschap, maar bij dit nieuwe mensbeeld gaat het om een verstandige nieuwe trend, dus hier is 'meteen meedoen!' een prima reactie.

Tip 3. Geef politici en beleidsmakers iets te doen. Laat hen nadenken over het organiseren van continuïteit van zorg. Als sociaal werkorganisaties elk jaar met elkaar in competitie moeten om een zorgopdracht te krijgen van de gemeente is dat slecht voor de continuïteit van zorg. Als medewerkers vooral carrière kunnen maken door zelf manager of beleidsmaker te worden is dat ook een bedreiging van de continuïteit. Mensen die aangewezen zijn op duurzame hulp moeten zo min

mogelijk wisselende gezichten zien en zo min mogelijk worden lastiggevallen met wisselende organisaties. Formuleer dit als wens, waarvan je hoopt dat beleidsmakers en politici ermee aan de slag gaan.

Eigenlijk zijn dit voor sociaal werkers heel voor de hand liggende tips, die we zouden kunnen beschouwen als een variant op het oude adagium van Marie Kamphuis: Begin waar de beleidsmaker is, knoop aan bij de situatie waarin hij op dit moment verkeert ...

En bij alle nieuwe principes in het casework nieuwe stijl blijft dat oude adagium niet alleen ten opzichte van beleidsmakers, maar ook binnen de hulpverlening het centrale uitgangspunt. Bezie de nieuwe clientèle, bekijk waar zij is, en start vanaf daar.

¹ M. Kamphuis, *Wat is social casework? Een eerste inleiding*, 9^e gewijzigde druk, Samsom, Alphen a/d Rijn,, p. 133.

² *Ibid*, p. 144.

³ *Ibid.*, p. 148.

⁴ Overigens had ook Kamphuis oog voor cliënten die niet voldeden aan de criteria voor casework. Op p. 28 van de eerste editie van *Wat is social casework?* schrijft ze: “Er zijn mensen die er ontoegankelijk voor zijn. Een zeker minimum aan intellect en een positief ontplooid gevoelsleven is noodzakelijk wil men werkelijk tot een (...) creatieve relatie komen. En allereerst, de cliënt moet het contact met de werker willen.” En op p. 60 van diezelfde editie spreekt ze over “het werken met bv. een zwak begaafde of bijna debiele moeder van een gezien, die nooit tot algehele zelfstandigheid te brengen is en dus een zekere moederlijke steun niet ontberen kan, of [...] een persoonlijkheid van meer infantiele structuur, voor wie ook maar een beperkte mate van volwassenheid te bereiken is.” Geertsema citeert in zijn dissertatie uit Kamphuis’ *Helpen als ambacht*: “Niet ieder leed kan ongedaan gemaakt worden. De sociaal werker heeft te maken met beperkingen, bijvoorbeeld in economische hulpbronnen, in intelligentie, in de biologie. Soms zal ‘standing by’ het hoogst haalbare zijn, leed is niet romantisch maar vaak miezerig. H. Geertsema (2004), *Identiteit in meervoud. Een identiteitsbeschrijving van het maatschappelijk werk*, diss. RUG, p. 125.

⁵ K. Mulder (2017), *Voorbij de grenzen van zelfredzaamheid. Hulpverlening voor mensen die het niet snappen*, via <http://www.kijkopkansen.nl/wp-content/uploads/2017/11/Voorbij-de-grenzen-van-zelfredzaamheid-def.pdf>.

⁶ M. Broens (2017), *Het nieuwe welzijn woont in het buurthuis*, essay voor *Wij zijn Zet*, via <https://www.wijzijnzet.nl/publicaties/het-nieuwe-welzijn-woont-in-het-buurthuis>.

⁷ https://www.aedes.nl/binaries/content/assets/aedes/pdf/corporatiemonitor_woonoverlast-2019.pdf

⁸ R. Thaler en C. Sunstein (2008), *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*, Yale UP 2008 en Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*, Den Haag.