

Zijn professionals aanklampbaar?

In theorie en op papier is het helder: zorg en welzijn dichtbij, op maat, vanuit de cliënt. Maar gaat het in de praktijk zo werken? Andries Baart twijfelt. “Ik vraag me af of dit transitiebeleid echt bedoeld is om mensen te helpen.”

Piet-Hein Peeters

Het is voor een hoogleraar ‘presentie en zorg’ een opvallende werkomgeving. Een bedrijfsverzamelgebouw in de Utrechtse wijk Kanaleneiland. Het voormalige ROC-gebouw ligt tussen de corporatieflats en stukjes gemeentegroen. Diverse start-ups en kleine maatschappelijk verantwoorde ondernemingen huizen er én het kantoor van stichting Presentie waar Andries Baart de oprichter van is. Baart, lange man, zachtaardig, open, zit er aan een grote, robuuste vergadertafel, enkele computers op bureaus tegen de ramen. Hij sprak begin december op het WMO-congres van Reed Business. Einde van de dag, Baart vergat ook nog eens de tijd, maar de deelnemers ervoeren zijn bijdrage als een verademing en beloonden zijn verhaal met een 9. Baart is als weinig anderen in staat de essentie van het werk van professionals in het sociale domein te verwoorden. Of zoals het in zijn al veelvuldig geprezen presentietheorie staat: ‘de presentie zoekt de trouwe nabijheid en de relatie met de ander die op hulp en steun is aangewezen als plek om te bepalen wat er gedaan zal worden ... Deze manier staat minder in het teken van stoer doen, scoren en oplossen dan van samen werken aan een bevredigende relatie tot je leven – of dat leven nu lukt, vastzit of afloopt. Als we niets meer kunnen doen voor de ander, kunnen we altijd nog bij hem of haar blijven.’ Het lijkt er op dat Baarts al meer dan een decennium oude pleidooi nu, met de transities in het sociale domein en kernwoorden als ‘dichtbij’ en ‘maatwerk’, eindelijk door beleidsmakers erkend wordt.

- U moet een gelukkig man zijn

Baart lacht: “Ja, ik vind dat er in het beleid nu woorden gebruikt worden die impliciet erkennen waar ik jarenlang voor gepleit heb, termen als ‘leefwereld’, maar of de praktijk daar werkelijk mee gaat corresponderen?”

- U twijfelt

“Bijvoorbeeld omdat die hele transitie gerealiseerd moet worden door een bepaald slag professional. Zijn die er? Worden ze goed ondersteund, goed opgeleid? Is de aansturing passend? Weten ze waar ze oog voor moeten hebben?”

- Waar moeten professionals oog voor hebben?

“Wat betekent het als je in beleid zegt dicht bij cliënten te willen gaan werken? Je kunt als professional heel dicht bij mensen zijn en toch totaal niet aanspreekbaar. Kan een cliënt je bijvoorbeeld aan de mouw trekken als het hem of haar past. Ik ken hier in Utrecht een corporatie die een winkeltje in de wijk heeft gemaakt met heel precieze openingstijden, dan kun je net zo goed in een torenflat kantoor houden.”

- De professional moet beschikbaar zijn

“Ik noem het liever aanklampbaar. Iemand moet een hand op je arm kunnen leggen en zeggen: ‘ik heb wat, luister eens effe’. Je moet als professional je werk, je organisatie inrichten naar het ritme van de mensen voor wie je werkt.”

- *En dat ziet u te weinig?*

“Al die professionals die nu die slag moeten maken, komen ergens vandaan. We lijken dat maar gewoon vergeten. Vele professionals in het sociaal domein hebben jarenlang gewerkt volgens de regels van de bureaucratie, volgens productieafspraken, waren gehoorzaam aan de baas. En tegen die mensen zeg je nu ‘ga de leefwereld in, stem af op die mensen en o ja, we willen nog wel een paar resultaten’. Dat gaat dus niet zomaar.”

Reflectieruimte

Baart vindt, in navolging van SCP-directeur Kim Putters, dat professionals in het sociale domein ‘scharrelruimte’ moeten krijgen. Hij betwijfelt zeer of er nu echt ruimte is om als werker te ontdekken hoe de wereld van hun cliënten nu echt werkt. Waar willen die bewoners mee bezig zijn, wat zijn hun klachten, waar zit hun energie? Krijgen de professionals ruimte om te leren? Baart ziet het zelden. Hij ziet wel beleid waarin bepaald is waar burgers aan toe zijn, wat ze meer zouden moeten doen en wat professionals daarvoor moeten leveren.

“Burgers maken voor allerlei initiatieven tijdelijke groepjes die dus ook weer uit elkaar vallen. Dan wil een buurt bijvoorbeeld een barbecue organiseren. Veel mensen leveren een bijdrage en na de barbecue houdt het weer op. Nou, daar kan de wereld dus niets mee. Die vindt dat het duurzaam moet worden of zo. Een belangrijke vraag binnen deze transitie is of beleidsmakers, bestuurders, professionals werkelijk het ritme en de logica van de leefwereld willen respecteren.”

- *Al dat beleid is toch bedoeld om mensen te helpen?*

“Is dat zo?”

- *Niet?*

“Ik denk dat beleid met name een geordende samenleving in stand wil houden. Dat de buurt veilig blijft, er geen rotzooi op straat ligt, mensen een beetje naar elkaar omkijken, dat er continuïteit is. Dat is heel begrijpelijk, maar dan wil je nog niet dat het goed gaat met mensen zelf. Wat is belangrijker: die sociale ordening of recht doen aan en werken vanuit de leefwereld van mensen zelf? Kan dat samen gaan? Of is het eerste strijdig met het tweede? Daar moeten we echt over nadenken.”

- *Volgens mij staat dat niet in het gemiddelde lokale beleidsstuk over de transitie*

“Inderdaad, inderdaad! We hebben goede intenties, we willen die leefwereld in, maar dat is een cultuuromslag van heb ik jou daar. In werken, in aansturen, in beleidsontwikkeling. Ik zou willen dat professionals de komende jaren afgerekend op de vraag of ze die slag inderdaad kunnen maken, of ze het willen, of ze het doen. En niet meteen op resultaten die uit die nieuwe werkwijze moeten voortvloeien. Professionals moeten de tijd krijgen na te denken over hun nieuwe werkwijze, te experimenteren, ze hebben reflectieruimte nodig.

- *Dus geen targets voor het aantal gerealiseerde burgerinitiatieven?*

“Bijvoorbeeld ja. Want dan stuur je professionals aan met de logica van het produceren. Maar je moet ze voorlopig, en misschien wel heel lang, aansturen op de logica van afstemmen, van dichterbij komen. Je ziet nu dat gemeentes hun vragen in aanbestedingen uitzetten, dat betekent dus productieafspraken en productieafspraken gaan niet gepaard met lerende professionals.”

Veeleisend

Vraag is wel of professionals het zelf eigenlijk wel willen. Zich aanpassen aan de leefwereld en het ritme van hun cliënten. 'Aanklampbaar' zijn. Baart betwijfelt of professionals het nu al kunnen, maar is hij sowieso niet te veeleisend? Is de moderne professional wel zo idealistisch als Baart lijkt te wensen?

- *Als ik u hoor, moet ik aan de klassieke huisarts denken die 24/7 beschikbaar was voor zijn patiënten. Dat kun je tegenwoordig toch niet vragen van professionals?*

"Ik vind inderdaad dat professionals veel radicaler moeten afstemmen op de mensen voor wie ze er zijn. Maar je moet in dat afstemmen wel jezelf laten zien. Je zegt tegen die mensen: we gaan ervoor, maar ik bewaak ook mijn eigen tijd. We hebben hier onderzoek naar gedaan en telkens weer blijkt dat mensen dat heel goed begrijpen. Sterker nog, ze zeggen 'moet jij onderhand niet naar huis?'. De logica die jij als professional in de relatie brengt, krijg je terug."

- *De door u gevraagde stijl van werken lijkt hoe dan ook zeer veeleisend*

"Er is onderzoek gedaan naar verpleegkundigen die zwaar werk hebben, bijvoorbeeld bij stervende kinderen en die zijn af en toe echt verdrietig. Branden die professionals nou vaker af? Nee, integendeel. Ze huilen wel vaker, de tong hangt soms op de schoenen, maar ze houden ook meer van hun werk."

- *Ze houden meer van hun werk*

"Ja, want het is de zin van hun werk. Als ze hun ervaringen maar kunnen delen met anderen. Bij Vlaamse verpleegkundigen in de palliatieve zorg is een nagesprek standaard onderdeel van het werk. Dan gaat het over al die deuken en krassen. Dat hoort er wel bij." Baart is even stil. Trommelt met een paar vingers op de tafel. Dan: "Weet je, ik gun het professionals. Als je de stap naar de leefwereld van je cliënten maakt, dan is dat in eerste instantie wellicht een verzwaring van het werk. Je moet het uitzoeken, de routine wordt eruit gehaald, je wordt aangeklampt. Dan lopen de ziektecijfers ook even op en verlies je een aantal mensen. Maar degenen die daar doorheen komen, zeggen dat ze eindelijk het werk doen waarvoor ze oorspronkelijk gekozen hebben."

Baart richt zijn pijlen nadrukkelijk op de uitvoerende sociale professional. Niet omdat hij daar zoveel kritiek op heeft, maar omdat diens rol in zijn ogen essentieel is. Als die professional er inderdaad in slaagt 'present' te zijn in de leefwereld van de cliënt, dan is maatwerk mogelijk. Maar behalve dat professionals vele jaren lang verkeerd opgeleid en 'geconditioneerd' zijn, schort het hem of haar volgens Baart ook aan professionele autonomie.

"Voor de bestrijding van kanker hebben we oncologen en als we hen zouden zeggen wat ze moeten doen, zeggen zij 'fuck off'. Want die hebben daarvoor geleerd. Je mag de oncoloog een opdracht geven, 'behandel kanker', maar hij bepaalt hoe die kanker aangepakt wordt. Dus je kunt als systeem niet via hem in de spreekkamer gaan zitten en hem tot buikspreekpop maken. Dat pikken ze niet. Maar je ziet dat dus wel gebeuren bij sociale professionals. Hun expertise dreigt nu overruled te worden door beleidsmakers. Alsof de professional een willoos instrument kan zijn."

- *Heeft u het nu bijvoorbeeld over het zo vaak gepredikte keukentafelgesprek. De professional die eigenlijk een beleidsagenda moet uitvoeren?*

"Bijvoorbeeld. Ook hier klopt het idee. Het is goed om mensen in een meer informele setting te spreken: op straat, in de friettent, aan de keukentafel. Dat is de leefwereld."

- *Er komt een enorme 'maar' aan*

Lacht. Dan: "Hoe zit die professional nou aan die tafel? Ik vrees dat dat keukentafelgesprek eigenlijk een door en door strategische *move* is. Je doet alsof je belangstelling hebt, maar je hebt al een doel in je hoofd. Je wilt bijvoorbeeld dat sociale netwerk van die meneer of mevrouw meer inzetten. Dus je zoekt dat gaatje en als je dat dan gevonden hebt, dan stap je naar voren en dan ga je die opening verzilveren."

- *Ben je dan professional of beleidsinstrument?*

"Ik vind dat professionaliteit betekent dat je jezelf de vraag stelt wat 'juist' is in een bepaalde situatie. Nu lijken professionals soms alleen bezig met de vraag hoe iets voor elkaar te krijgen, maar doe je dan het juiste? Wat is het juiste? Doe je wat billijk is? Volgens mij is zijn die morele vragen een essentieel onderdeel van professionaliteit. Als je dat als professional afgenomen wordt, moet je daarvoor gaan staan."

Naïef

Het zijn mooie en op het eerste gehoor ware woorden die Baart spreekt. Zet in op een optimale relatie tussen cliënt en professional. Geef de professional werkelijk de ruimte om zich de leefwereld van degene die tegenover hem zit of staat eigen te maken. Dan pas kun je optimale zorg en ondersteuning verlenen.

De transities gaan echter ook over geld. Er gaat te veel en steeds meer geld naar de zorg. De werkwijze die Baart bepleit is tijdrovend, dus kost geld en de uitkomst ervan is financieel onzeker. Je wilt geen wethouder zijn van een gemeente met allemaal autonome sociale professionals die zich intensief verdiepen in de leefwereld en vaststellen dat er veel externe ondersteuning voor hun cliënten nodig is. Is Andries Baart niet naïef?

"In tegen deel. Neem als voorbeeld het beleid rondom speeltuinen. Dat is geen plek voor kinderen met een paar wipkippen en een hek eromheen. Dat is in leefwereldtermen een soort grote huiskamer waar allerlei mensen wonen. En dan zegt de gemeente 'Een speeltuin? Daar hoeven we toch geen professionals in te zetten. Hoe moeilijk kan het zijn een hek open en dicht te doen. Veel te duur.' Terwijl juist daar mogelijkheden liggen. Door daar aanklampbaar te zijn, kun je zinvolle en financieel efficiënte ondersteuning bieden. Als je in de leefwereld goed opgeleide mensen neerzet die hun verstand gebruiken, dan bespaar je op de jeugdzorg, voorkom je schooluitval enzovoort. Het sluiten van de speeltuin is korte termijn denken. Presentie is niet duur"

- *Weten we dat echt?*

"Ja, dat weten we. We hebben dat ook uitgerekend, maar belangrijker vind ik dat we het al redenerend ook logisch vinden. Waarom zouden we niet op ons eigen verstand vertrouwen? Wat beleid vaak zo duur maakt, is dat je door een gebrekkige aansluiting bij mensen dingen inzet die niet blijken te werken, ze spelen niet in op wat mensen kunnen of willen."

>> Baart spreekt 27 mei op het volgende WMO-congres van Reed Business

