

## **Van maatschappelijk *hulp*betoon naar maatschappelijke *dienst*verlening<sup>1</sup>.**

*In dit artikel stelt Nora van Riet dat uit de geschiedenis van het maatschappelijk werk blijkt dat maatschappelijk werkers vooral de kant van de individuele hulpvrager hebben gekozen en de kant van de samenleving hebben verwaarloosd. Daarom pleit ze er voor dat organisaties voor maatschappelijk werk zoeken naar een evenwicht tussen aandacht voor de cliënt, als burger en het goed omgaan met de samenleving. Maatschappelijk werk is het beroep wat beide kanten op elkaar dient te betrekken.*

*Maatschappelijk geworteld zijn betekent, volgens Nora van Riet, aansluiten bij de ontwikkelingen in de samenleving en daar beleid op ontwikkelen. Behalve op beleidsniveau moet ook op uitvoerend niveau vorm gegeven worden aan nieuwe ontwikkelingen en nieuwe hulpvragen die hiermee samenhangen. Dat betekent een nauw samenspel tussen uitvoerders van de hulpverlening en de managers.*

***Nora van Riet is oud docent HBO en VO Social Work en auteur van diverse boeken voor het maatschappelijk werk.***

---

De titel van dit artikel is: Van maatschappelijk *hulp*betoon naar maatschappelijke *dienst*verlening. Ik heb deze titel gekozen om duidelijk te maken dat niet alleen de benaming, maar ook de inhoud van het maatschappelijk werk tijdgebonden en ook cultureel bepaald zijn.

Ik wil daarom in dit artikel vanuit het verleden van het maatschappelijk werk lijnen door trekken naar het heden en daar wat conclusies aan verbinden.

Ik heb geput uit mijn eigen verleden als maatschappelijk werker en dat begint bij mijn stageperiode tijdens mijn opleiding tot maatschappelijk werker in 1958.

### *Maatschappelijk *hulp*betoon*

Mijn eerste confrontatie met de praktijk was de afdeling maatschappelijk werk van de gemeentelijke sociale dienst in een middelgroot provinciestadje in Zuid Holland. Die afdeling heette maatschappelijk *hulp*betoon en dat *hulp*betoon bestond vooral uit materiële hulpverlening zoals het rondbrengen van steun – geld in papieren zakjes – op vrijdagmiddag, op de fiets, van de ene steuntrekker naar de andere. De Armenwet uit 1912 was nog volop in werking, het zou nog tot 1963 duren tot door minister Marga Klompé de Algemene Bijstandswet werd ingevoerd. Die Armenwet was echt een basisvoorziening voor mensen die werkelijk niet in hun levensonderhoud konden voorzien. Maar die basisvoorziening was zó krap bemeten dat in vele gevallen de kerken – die toen nog volop floreerden – bij moesten springen wanneer zich bijzondere situaties voordeden. Bovendien werd er nogal wat gevraagd van de ‘uitkeringstrekkers’: ze moesten zich bevoogding en controle laten aanleunen die ver in hun privé-leven ingreep. Ik herinner mij een situatie van een ongehuwde a.s. moeder die een babyuitzet nodig had. Zonder overleg met haar werd ik samen met mijn stageleidster op pad gestuurd om een uitzet aan te schaffen en kreeg zij alleen te horen wanneer e.e.a. zou worden bezorgd. Je kunt die situatie enigszins vergelijken met het huidige persoonsgebonden budget waarbij de zorg in natura wordt uitgekeerd: voor de inhoud van de hulp ben je dan afhankelijk van het contract wat de zorgverzekeraar met een (zorg)leverancier heeft afgesloten. Normering kwam nog veel sterker aan de orde wanneer maatschappelijk werk vanuit de kerken werd ‘geleverd’. Diaconieën en parochiebesturen wilden in sommige plaatsen in het land graag meer weten over de handel en wandel van degenen die hulp vroegen en wanneer die niet overeenkomstig de normen van de bestuurders was konden er zich problemen voordoen. Ik herinner mij dat collega’s van mij die bij het kerkelijk maatschappelijk werk werkzaam waren soms hele schermutselingen moesten voeren omdat zij geacht werden hun cliënten te bewegen actieve(re)

---

<sup>1</sup> Dit artikel is een bewerking van mijn bijdrage op het minisymposium ‘U en wij. Samen en zonder drempels’, ter gelegenheid van het afscheid van Ad van Schaik van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Veluwe, 21 juni 2007. Op dit minisymposium is ook de Meerjarenvisie 2007-2010 van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Veluwe gepresenteerd.

leden van de kerk te worden, of tenminste zich te houden aan de normen die vanuit die kerk gesteld werden.

De invoering van de Algemene Bijstandswet (ABW) in 1963 betekende vanuit de overheid een eerste erkenning dat mensen, ook al zijn ze niet in staat in hun eigen levensonderhoud te voorzien, wel het recht hebben hun leven op hun eigen manier in te richten. De ABW bood ook ruimte om iets extra's te doen: de uitspraak van Klompé 'daar hoort ook een bloemetje bij' illustreert dit.

Samengevat kunnen we van deze periode zeggen dat maatschappelijk hulpbetoon aanbodgericht was in de zin dat bij standaardproblemen standaard antwoorden werden gegeven. Verandering in het hulpaanbod was niet mogelijk, de opleiding tot maatschappelijk werker was vooral gericht op socialisatie van de aankomend maatschappelijk werker in de trant van 'zo zijn onze manieren'.

In het eind van de jaren zestig van de vorige eeuw kwam er een omslag.

Als reactie op het tijdperk van de bevoogding kwam de tijd van 'alles mag en alles kan'. De term 'moet kunnen' dateert uit die tijd. Individualiteit was een heel belangrijk goed, zowel voor burgers in de samenleving alsook voor de hulpverlening in het algemeen. Voor het maatschappelijk werk betekende dit hartstochtelijk meewerken aan de drang van mensen om zich te ontplooiën, zichzelf te worden zoals dat werd genoemd, kortom de groei- en bloeimarkt was een dankbare markt voor ook maatschappelijk werkers. De shoppende cliënt werd hierbij deskundig begeleid door de maatschappelijk werker die een soort supermarkt-aanbiedingen had voor zijn cliënten. Materiële hulpverlening werd door veel hulpverleners als veel minder belangrijk beschouwd en verdween naar de achtergrond. Wat hulpvragers daar van vonden was niet zo belangrijk!

Tegenover de groebeweging ontwikkelde zich echter de sociale-actiekant: niet het individu moest worden geholpen, maar de samenleving moest worden veranderd, dan kwam alles vanzelf goed. Beide stromingen kwamen tegelijkertijd voor en vertegenwoordigers ervan bestreden elkaar alsof ieder over het totale gelijk beschikte.

Er werd geprobeerd de twee (hoofd)stromingen met elkaar te verzoenen, onder andere door de oprichting in 1978 van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers (NOW), een beroepsvereniging waarvan maatschappelijk werkers en sociaal-cultureel werkers lid konden worden. Deze vereniging is een kort leven beschoren geweest: in 1988 werd de NOW weer opgeheven. Over en weer herkenden de leden van die vereniging zich niet in 'het collectief' en werd de oude toestand hersteld: twee afzonderlijke beroepsverenigingen met beide de behoefte de eigen domeinen ten opzichte van elkaar af te grenzen.

Met het opheffen van de NOW kwam ook een voorlopig eind aan de discussie of maatschappelijk werk breed (als een vorm van social work) moet worden opgevat of juist smaller (uitsluitend gericht op hulpverlening aan mensen met psychosociale problematiek).

Het is een discussie die nu weer de kop opsteekt nu met de invoering van de WMO de terreinen waarop het maatschappelijk werk opereert opnieuw worden benoemd en er expliciete verwachtingen ten aanzien van het maatschappelijk werk worden geformuleerd.

Ik kom hier nog op terug.

En toen kwam Hans Achterhuis met zijn boek 'De markt van welzijn en geluk' en werd een abrupt halt toegeroepen aan deze bewegingen. De kern van zijn betoog was dat het aanbod de vraag scheidt, dus hoe meer aanbod, hoe meer vraag. Dat sloeg dan vooral op de groei- en bloebewegingen. Maar ook de sociale-actiekant verdween langzaam uit het zicht omdat de achterban zich er niet in herkende en de politiek er genoeg van kreeg. De bijdrage aan wat men meende dat de samenleving nodig had werd niet herkend en erkend en welzijnswerk werd hoe langer hoe meer gezien als een tamelijk nutteloze bezigheid waar men geen geld meer voor over had.

Dat heeft ingrijpende gevolgen gehad voor met name het sociaal cultureel werk en het opbouwwerk. Veel activiteiten zijn wegbezuinigd en we zien nu, anno 2007, dat men tot het inzicht komt dat er toch wel erg rigoureuus is bezuinigd en dat het noodzakelijk is allerlei activiteiten in het kader van het oplossen van problemen in de buurten van met name grote steden opnieuw te organiseren.

Intussen heeft ook de marktwerking zijn intrede gedaan op het terrein van zorg en welzijn inclusief het terrein van het maatschappelijk werk, wat er toe leidt dat instellingen producten (= allerlei vormen van hulpverlening) gaan verkopen en wat dat betreft zijn we dus weer terug bij de tijd voor Achterhuis, alleen moet er nu geld verdiend worden met de producten die 'op de markt gezet worden' en moeten instellingen met elkaar concurreren.

Na allerlei wetgeving bedoeld om de welzijnssector te herstructureren is dan nu de WMO ingevoerd, bedoeld als een laatste wettelijke reorganisatie op het terrein van zorg en welzijn.

De invoering van de WMO kan – en moet volgens mij – gezien worden als een herkansing voor het maatschappelijk werk. Een van mijn hobby's is in dit verband te spreken over social work. Ik bedoel hiermee dat de grenzen van het 'klassieke' maatschappelijk werk zoals het zich in de laatste decennia van de vorige eeuw heeft ontwikkeld, verruimd moeten worden. Sommigen zijn bang dat dit zal leiden tot vervlakking van het maatschappelijk werk. Mijn stelling is dat door meer breedte te kiezen (het ruime sop) de grondwaarde van het maatschappelijk werk: mensen helpen tot hun recht te komen als persoon én als burger, beter gepraktiseerd kan worden. Vervlakking wordt mijns inziens niet zozeer veroorzaakt door een bredere taakopvatting van de maatschappelijk werker/social worker als wel door de dwang allerlei ingewikkelde problematiek te beschouwen als zaken die door vluggertjes (5 gesprekken) of strakke managementregie snel kunnen worden verholpen.

Maatschappelijk werk is het enige beroep waarin aspecten van *welzijn* en *welbevinden* in de praktijk van de hulpverlening gecombineerd worden of behoren te worden.

Juist in een tijd waarin hulpverlening versplinterd is en de organisatie ervan ook veel te wensen over laat is het van groot belang dat bij complexe problematiek een integraal hulpaanbod gedaan wordt waarbij de cliënt in en met zijn situatie uitgangspunt van de hulpverlening is, maar daarbij dus ook de belangen van de maatschappij behartigd worden.

### *Maatschappelijke dienstverlening*

De term 'maatschappelijke dienstverlening' vinden we terug zowel in opleidingen (Maatschappelijk werk en dienstverlening) als in het werkveld. De suggestie die van deze term uitgaat is, dat de hulpvrager een klant is die diensten afneemt op basis van een vraag of vragen die hij heeft. De relatie tussen hulpvrager en hulpverlener wordt gedefinieerd als een zakelijke relatie.

Maatschappelijke dienstverlening is dus vraaggericht, of hoort dit te zijn, waarbij echter niet alleen de vraag van de cliënt maar ook de vraag van de samenleving richtinggevend is. Er moet gezocht worden naar een evenwicht tussen wat het individu wil en wat de samenleving wil. Het zou mooi zijn wanneer de behoeften en wensen van deze twee 'cliënten-soorten' in elkaars verlengde lagen, maar daar is nogal eens geen sprake van. De individuele cliënt wordt beschouwd als mondig, als iemand die in staat is zijn noden en behoeften goed onder woorden te brengen en dan ook nog op basis van een goede prijs/kwaliteit vergelijking de juiste hulp kan vragen. Daarbij zijn tenminste twee kanttekeningen te maken.

In de eerste plaats moet er sprake zijn van voldoende, bereikbaar en gevarieerd aanbod.

In de tweede plaats moet de toestand van de hulpvrager zodanig zijn dat hij het vermogen (psychisch en fysiek) heeft om uit het bestaande hulpaanbod te kiezen.

Deze keuzemogelijkheden worden op het terrein van de gezondheidszorg makkelijker benut dan op het terrein van welzijn. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat er op het terrein van de gezondheidszorg meer te kiezen is dan op het welzijnsterrein waaronder ik ook het maatschappelijk werk rangschik.

Bovendien – en dat is geen geringe factor – bestaat er op het terrein van maatschappelijk werk in sommige gevallen pressie van buitenaf op de cliënt om nauw omschreven hulp van bepaalde instellingen te accepteren. We zien dit bijvoorbeeld in het voornemen van de huidige regering opvoedingssteun op te leggen aan mensen die geen hulp vragen, laat staan kiezend over de markt gaan.

Maar ook het werken met protocollen en vastgelegde intakeprocedures kan het van begin tot het eind van de hulpverlening toe doorwerken met de vraag van de cliënt als uitgangspunt frustreren. De

vraag van de cliënt wordt dan op agogische wijze – soms zonder dat de cliënt het door heeft - omgebogen totdat het antwoord van de hulpverlening passend is.

Het wordt tijd dat we de begrippen 'vraaggerichte hulpverlening' en 'hulp op maat' van kritische kanttekeningen te voorzien. Het is modieus om deze begrippen te hanteren, het geeft aan hoezeer je met de tijd meegaat en het past in de marktverhoudingen die de relaties tussen mensen zijn gaan domineren. Maar we moeten ons realiseren dat met name hulp op maat kan ontaarden in bedrog van mensen die om hulp vragen. Het zou eerlijker zijn wanneer zowel de politiek (als voorwaardenscheppende instantie) en de uitvoerders van hulp- en dienstverlening erkennen dat met name hulp op maat te duur is er derhalve lang niet altijd wordt geleverd. Het is dan niet verwonderlijk dat hulpverleners zich beknot voelen in hun professionele mogelijkheden omdat zij vanuit hun vakbekwaamheid én vanuit het daadwerkelijke contact met de hulpvrager kunnen vaststellen dat regels en voorschriften contraproductief kunnen werken in de hulpverlening.

Allerlei wetgeving die ingrijpt in de persoonlijke levenssfeer is van invloed op het maatschappelijk werk. De beroepsgroep moet hier antwoorden op vinden die recht doen aan individu en samenleving. Dus signaleren van fricties tussen beleid en de uitwerking hiervan in het dagelijks leven van cliënten is een belangrijke taak voor maatschappelijk werkers.

Een van de zwakke kanten van het beroep van maatschappelijk werker is dat men slecht in staat is duidelijk te maken dat wat men doet niet alleen van belang is voor degene die om hulp vraagt (of hulp opgelegd krijgt), maar dat wat maatschappelijk werkers doen ook van betekenis is voor de samenleving. In het opleidingsprofiel is weliswaar opgenomen dat maatschappelijk werkers moeten leren werken met en vanuit het beroep, maar in de praktijk heeft men vaak de handen vol aan de directe hulpverlening en komt men aan signaleren niet echt toe. Uit de geschiedenis van het maatschappelijk werk wordt duidelijk dat maatschappelijk werkers nogal eens te veel de kant van de individuele hulpvrager hebben gekozen en de andere kant hebben verwaarloosd, ja zelfs als hinderlijk hebben ervaren.

Bovendien vraagt signalering om een specifieke registratievorm (anders dan voor bijvoorbeeld voor jaarverslagen) die richting geeft aan en voorstellen doet tot veranderingen op (politiek) beleidsniveau en die vorm van registratie ontbreekt in nogal wat instellingen.

De meerjarenvisie van deze instelling - Maatschappelijke Dienstverlening Veluwe - maakt de wens en het streven duidelijk om maatschappelijk geworteld te zijn en zo recht te doen aan de beide 'klantenkanten' van de instelling: de individuele hulpvrager en de samenleving.

Maatschappelijk geworteld zijn betekent aansluiten bij de ontwikkelingen in de samenleving en daar beleid op ontwikkelen. Behalve op beleidsniveau moet ook op uitvoerend niveau vorm gegeven worden aan nieuwe ontwikkelingen en nieuwe hulpvragen die hiermee samenhangen. Dat betekent een nauw samenspel tussen uitvoerders van de hulpverlening en de managers.

Het is een voorrecht voor maatschappelijk werkers te werken in een instelling waarin de beleidsmakers en managers bewust zoeken naar een evenwicht tussen enerzijds wat de burger, ook wanneer hij hulp vraagt, wil en kan en aan de andere kant het goed omgaan met een samenleving die in sommige opzichten ongeduld vertoont: er moet worden ingegrepen bij onveiligheid, bij overlast, bij onaanvaardbare situaties zoals kindermishandeling, etc.

Dit betekent dat de individuele-burgerkant soms op gespannen voet staat met de ongeduldige samenlevingskant.

Maatschappelijk werk is het beroep wat beide kanten op elkaar dient te betrekken. En in een instelling kan dat alleen maar wanneer beleidsmakers en managers en de uitvoerend werkers het hierover met elkaar eens zijn. Geen van de partijen is in staat afzonderlijk recht te doen aan de vragen van individuen en samenleving. U en wij: samen en zonder drempels!