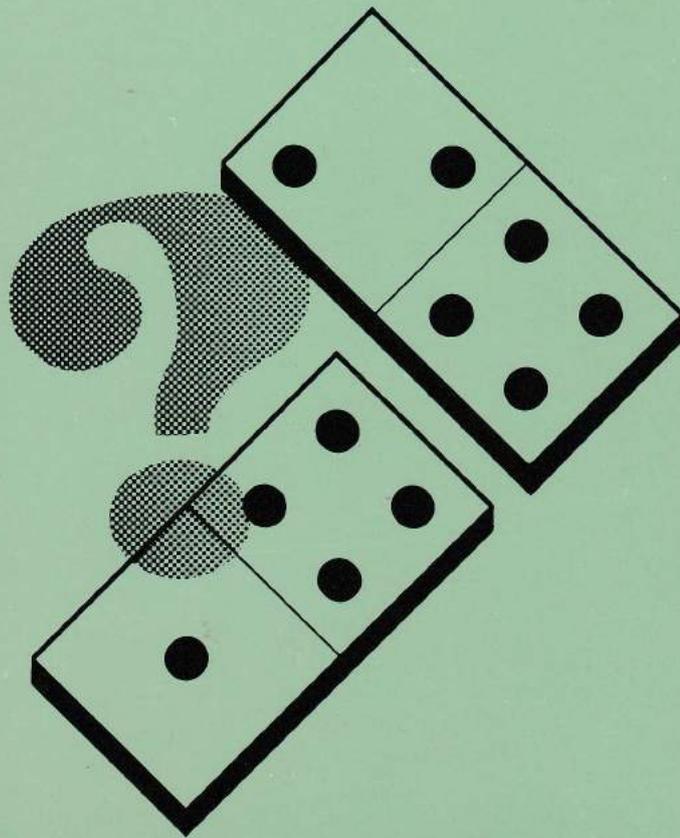


# helpt 't ook?

een kijkje achter de schermen  
van het dagelijkse maatschappelijk werk

jaap buitink



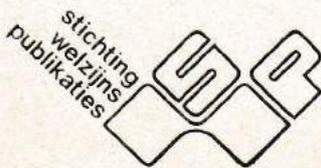
# helpt 't ook?

---

een kijkje achter de  
schermen  
van het  
dagelijkse  
maatschappelijk werk

---

jaap buitink



1e druk : september 1982  
2e druk : april 1983

Heruitgave op PDF: april 2017

*Buitink Beleidsadvies – in zorg en welzijn*

[www.buitinkbeleidsadvies.nl](http://www.buitinkbeleidsadvies.nl)

[jaapbuitink@xs4all.nl](mailto:jaapbuitink@xs4all.nl)

CIP-GEGEVENS

Buitink, Jaap

Helpt 't ook? : een kijkje achter de schermen van het  
dagelijkse maatschappelijk werk / Jaap Buitink ; [ill. Reina  
Metselaar]. - Utrecht : Stichting Welzijns Publikaties.

Ill

Met lit. opg.

ISBN 90-6665-002-8

SISO 321/328 UDC 364.4

Trefw. : maatschappelijk werk.

Copyright © 1982 Stichting Welzijns Publikaties, Utrecht.  
Niets uit deze publikatie mag worden vermenigvuldigd en/of  
openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie,  
microfilm, geluidstape of op welke andere wijze ook zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

**Inhoudsopgave**

---

VOORWOORD	7
INLEIDING	10
JANNEKE EN HANS	14
EEN DOORSNEE DAG	20
MARCEL, DOOR DE EEUWEN HEEN	27
HET GEZIN BLEEKER	32
ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK	38
LOES VAN WAAL	44
FAMILIE VAN DER MAAT	48
DOE MAAR GEWOON .....	50
NEL EN DIRK VAN UENEN	57
DE HEER RAASKAMP	62
NAAR BUITEN	65
ALIDA EN DE EENZAAMHEIDSGROEP	71
"AL DIE ELLENDE"	78
NOTEN	86
LITERATUURLIJST	87
BIJLAGE 1 / ENKELE REGISTRATIEGEGEVENS	88
BIJLAGE 2 / HANDLEIDING VOOR GESPREKSGROEPEN	90
OVER DE AUTEUR	93
KOLOFON	95

## Voorwoord

---

"Ik denk dat welzijnswerkers heel direkt misère kweken". De kop boven een weekbladartikel. 1) Karakteristiek voor veel publikaties in de afgelopen jaren. Er is veel kritiek op het welzijnswerk, ook wel schertsend betiteld als "de markt van welzijn en geluk". Die kritiek heeft gevolgen voor het beeld dat van het welzijnswerk bestaat. Wie op het punt staat bij het welzijnswerk aan te kloppen zal zich na lezing van dergelijke artikelen wel twee keer bedenken. Dat merken we aan degenen die - na lang twijfelen - dan toch bij ons komen. Soms bestaat het idee dat we mensen slechts méér problemen aanpraten. Of dat we hen - om maar genoeg werk te houden - heel lang aan het lijntje houden.

Ik denk vooral dat de kritiek is ingegeven door een gebrek aan inzicht in de dagelijkse praktijk van het welzijnswerk. Is van een onderwijzer, arts of misschien ook nog van een psychiater vrij algemeen bekend waarmee zij zich bezig houden, de activiteiten van maatschappelijk werkers zijn velen onbekend.

Dat merk ik vooral bij voorlichtingsbijeenkomsten over mijn werk. Na afloop hoor ik regelmatig opmerkingen in de trant van: "Nooit goed geweten zeg, wat je nu allemaal vertelde over je werk. Ik dacht dat maatschappelijk werkers vinden dat ze andermans problemen kunnen oplossen en hun cliënten daarmee afhankelijk van die hulpverlening maken". Of: "Heel gewoon eigenlijk, die mensen die bij jullie komen, het zijn ook problemen die je meer om je heen ziet. Ik meende eerst dat er héél gekke dingen aan de hand moesten zijn...".

Eén van de punten van kritiek op het welzijnswerk is, dat het niets over zichzelf naar buiten brengt en daarmee de vooroordelen in stand houdt. Daarmee ben ik het eens. Duidelijkheid kan in ieder geval minder aanleiding geven tot vreemde ideeën en tot ongefundeerde kritiek.

Kritische opmerkingen gebaseerd op de werkelijkheid daarentegen zijn zeer gezond voor het werk. Maar dan moet wel eerst getracht worden iets van die werkelijkheid naar voren te brengen. Daarom besloot ik om op een zelfde manier als in mijn voorlichtingsactiviteiten ervaringen uit mijn werk op te schrijven.

Ik heb zeker niet de pretentie om een antwoord te geven op de kritiek op het welzijnswerk in zijn algemeenheid. Het is niets meer - maar ook niets minder - dan een verhaal over mijn dagelijks functioneren in het algemeen maatschappelijk werk. Ik hoop daarbij duidelijk te maken wat het bijzondere van dit werk is. Daarnaast zet ik ook kritische kanttekingen bij bepaalde ontwikkelingen in de hulpverlening. Door aan te geven hoe ik zelf in mijn werk sta, wil ik duidelijk maken dat ik meer luister naar ervaringen en meningen van cliënten, dan naar de vaak afstandelijke theorieën over manieren van hulpverleners.

Door de reeks praktijkgevallen denk ik dat geïnteresseerde lezers een realistischer beeld zullen krijgen over een klein stukje van het welzijnswerk. Die lezers denk ik te vinden bij vrijwilligers, maatschappelijk werkers in opleiding, bestuurders van welzijnsinstellingen, samenwerkingspartners, politici en ambtenaren. Voor al die groepen is er weinig gewoon praktijkmateriaal.

Daarnaast denk ik ook aan (ex)cliënten en andere belangstellenden; wellicht zal men zich in de praktijkbeschrijvingen herkennen.

Deze publikatie verschijnt op een moment dat er grote bezuinigingen in de lucht hangen. Er wordt verwacht dat met name het algemeen maatschappelijk werk de komende jaren zware klappen te verduren zal krijgen.

De overheid kan in de huidige kritiek zeker een argument vinden op het welzijnswerk te bezuinigen. Dat kan door protestoptochten of nota's niet tegengehouden worden. Alleen het geven van meer praktijkinformatie heeft nog nut. Dan kunnen landelijke en gemeentelijke politici pas beoordelen

wat de gevolgen zijn van een te scherp bezuinigingsmes. Maar vooral hoop ik dat meer inzicht in het uitvoerend werk tot gevolg zal hebben dat er niet meer alléén met een financiële bril naar ons wordt gekeken!

Al met al genoeg redenen om de beeldvorming over het maatschappelijk werk duidelijker te maken.

N.B.

De tekeningen werden gemaakt door Reina Metselaar. Juist haar illustraties stel ik op prijs; als cliënte herkent zij zichzelf in de praktijkbeschrijvingen.

## Inleiding

---

Als je moeilijkheden hebt in je leven, kun je - kortweg gezegd - twee dingen doen: óf je probeert het voor jezelf te houden óf je zoekt mensen op om erover te praten.

Wie verkiest om te zwijgen heeft een kans dat de "tijd" wonderen gaat doen, maar het kan ook zijn dat die problemen aan je gaan "vreten". Via hoofdpijn, maagpijn of andere klachten kom je aan de weet dat je wat aan het wegdrukken bent. Op die manier krijg je veel aandacht: een medische klacht mág je immers hebben. Je gaat naar de dokter, krijgt misschien pilletjes, kan een tijdje in de ziektewet lopen... Toch weet je dat het probleem aan je blijft knagen!

Je kunt ook kiezen om te gaan praten, te overleggen, advies te vragen. Maar praten met wie? Je weet de reden niet waarom je je rot voelt. Of je weet de reden wel, maar je denkt dat je er niets aan kunt doen. Dat maakt het moeilijk je problemen aan een ander te gaan vertellen. Trouwens: wié kan nu begrijpen wat je voelt?

Maar toch, het huilen staat je nader dan het lachen. Eigenlijk zou je het graag aan iemand kwijt willen wat je dwars zit. Je eigen partner pikt je dwarse buien niet meer. Die begrijpt je ook al niet...maar wie wel?

Deze gedachtengang heb ik in mijn praktijk nogal eens van mensen gehoord, maar ik heb zélf een tijdje geleden ook zo'n periode gekend. Ik volgde toen een (voortgezette) opleiding voor welzijnswerkers en maakte samen met een studiegenoot gebruik van "supervisie" (het samen met een supervisor bespreken van persoonlijke leer- en praktijkvragen). Die studiegenoot knapte op een gegeven moment overspannen af. Hij zag de studie, maar zelfs ook zijn werk niet meer zitten. Dat ging gepaard met allerlei lichamelijke klachten en spanningen. Dat hoopte zich zo op, dat hij besloot te stoppen met zijn studie, maar óók met zijn vak als maatschappelijk werker!



Dat greep me nogal aan. Juist in die periode had ik het ook moeilijk wegens problemen op mijn werk (tekort aan werkers, geen leiding). Dat alles maakte mij plotseling erg angstig. Ik had zo'n onzekerheid nog nooit meegemaakt en werd inderdaad bang om zelf overspannen te worden.

Slecht slapen, nerveus, neerslachtig. Ik drukte mijn eigen problemen weg. Ik was bang gefaald te hebben. Ik wilde het voor mezelf eigenlijk niet weten wat er aan de hand was. Ik schaamde me bij het idee, dat ik in navolging van die studiegenoot ook zou afknappen.

Al die - vooral nachtelijke gedachtendwalingen - maakten het natuurlijk veel erger dan het was. Ik wist dat ik niet langer moest zwijgen. Gelukkig brak de spanning toen ik er met mijn vrouw en enkele kollega's over praatte. Daarna kon ik samen met mijn supervisor ingaan op wat er allemaal met me gebeurd was. Langzamerhand kreeg ik mijn krachten weer terug en verdwenen mijn angsten. Ik realiseerde me wel dat genoemde personen aksepteerden dat ik moeilijk zat. En dat betekende erg veel voor me.

De angst niet geaksepteerd te worden als je problemen hebt, weerhield mij eerst en weerhoudt ook velen ervan om met problemen voor de dag te komen. Maar wie wél wil praten, vindt niet altijd een willig oor: "Kop op joh, zo erg is het toch allemaal niet" of: "het zullen wel zenuwen zijn" of: "Ga maar eens naar de dokter, misschien kan die je wat geven". Met zulke reacties kom je niet veel verder. Integendeel: je voelt je afgewezen en alleen staan; het gevoel gefaald te hebben wordt er ook nog eens door versterkt, zodat je problemen alleen maar groter worden.

Bij materiële vragen, zoals over sociale voorzieningen, eenvoudige juridische vragen, etc. komt daar nog bij dat je buren of kennissen dat toch al niet mogen weten. Of men is toch ook weer bang dat men dan "veroordeeld" wordt, al is het maar via een grapje.

Ook bij relatieproblemen vindt men het moeilijk om er in ei-

gen kring voor uit te komen. Men is bang voor roddels, terwijl er juist behoefte bestaat om er met iemand over te kunnen spreken. Die angst vermindert dan ook de mogelijkheden om er zèlf weer uit te komen.

Eveneens bij vele andere problemen - die vaak nog in een taboesfeer leven - zoals sex, scheiding, ernstige ziekte, dood, blijkt de stap naar partner, vriend of buur veelal nog groot te zijn.

Maar andersom blijkbaar ook. Men weet vaak niet hoe men op iemand - die daar problemen mee heeft - moet reageren. En vermijdt daarom maar contacten.

Hoe dan ook komt men vaak in een te laat stadium, misschien via een medische klacht, bij een hulpverlener. Als de gesprekken daar redelijk verlopen en er aan het eind van de contacten merkbaar vooruitgang is geboekt, zegt dat vooral iets van de mogelijkheden van de mensen zelf! Mogelijkheden die door gesprekscontacten en de rol van de hulpverlener daarbij, weer aangeboord worden!

Ik vind het in mijn werk belangrijk om naast alle ellende die men in een bepaalde situatie voelt juist ook stil te staan bij de dingen die men nog wél in de hand heeft of goed doet. In ieder geval verhoogt dat eerst het zelfvertrouwen en daarna de kansen dat mensen zèlf hun problemen kunnen gaan bespreken en verwerken. Men moet immers geen abonnement op de hulpverlening krijgen.

#### Hèlpt het ook?

Om inzicht te verschaffen in wat nu zoal het effect van hulpverlening is, breng ik in dit boekje een aantal praktijkervaringen naar voren. Ervaringen, zoals ik die vandaag en morgen en iedere dag weer opnieuw opdoe. Praktijksituaties die normaal gesproken verborgen blijven voor het oog van buitenstaanders, waardoor er nauwelijks een idee kán bestaan van wat er gebeurt in het maatschappelijk werk.

In de beschrijvingen van mijn kontakten met cliënten, licht ik slechts hier en daar toe wat het specifiek "beroeps-eigene" van mijn doen en laten is. De leesbaarheid zou verloren gaan als ik de verhalen, die voor zichzelf zullen spreken, teveel zou onderbreken met allerlei theoretische beschouwingen. En diegenen - ik denk met name aan studenten - die dieper op de tekst willen ingaan, kunnen met deze "open" beschrijvingen juist uitstekend zèlf aan de slag gaan.

Tussen de praktijkschetsen door wil ik ter afwisseling achtergrondinformatie en eigen meningen over het werk verstrekken. Dit doe ik om de praktijk beter te kunnen plaatsen: waar komt het maatschappelijk werk nou eigenlijk vandaan? Wie betaalt mij? Wat voor ideeën heb ik over de manier van hulpverlening? Waarom zijn publikaties (zoals deze) over het werk belangrijk?

Dit zijn enkele van de vragen waar ik op in zal gaan.

De praktijkverhalen blijven echter centraal staan. Ze zijn allen gebaseerd op werkelijk gebeurde situaties. Echter zodanig van namen, feiten en omstandigheden gewijzigd, dat de personen niet herkenbaar zullen zijn. Misschien dat de inhoud van de verhalen wèl herkend wordt!

## Janneke en Hans

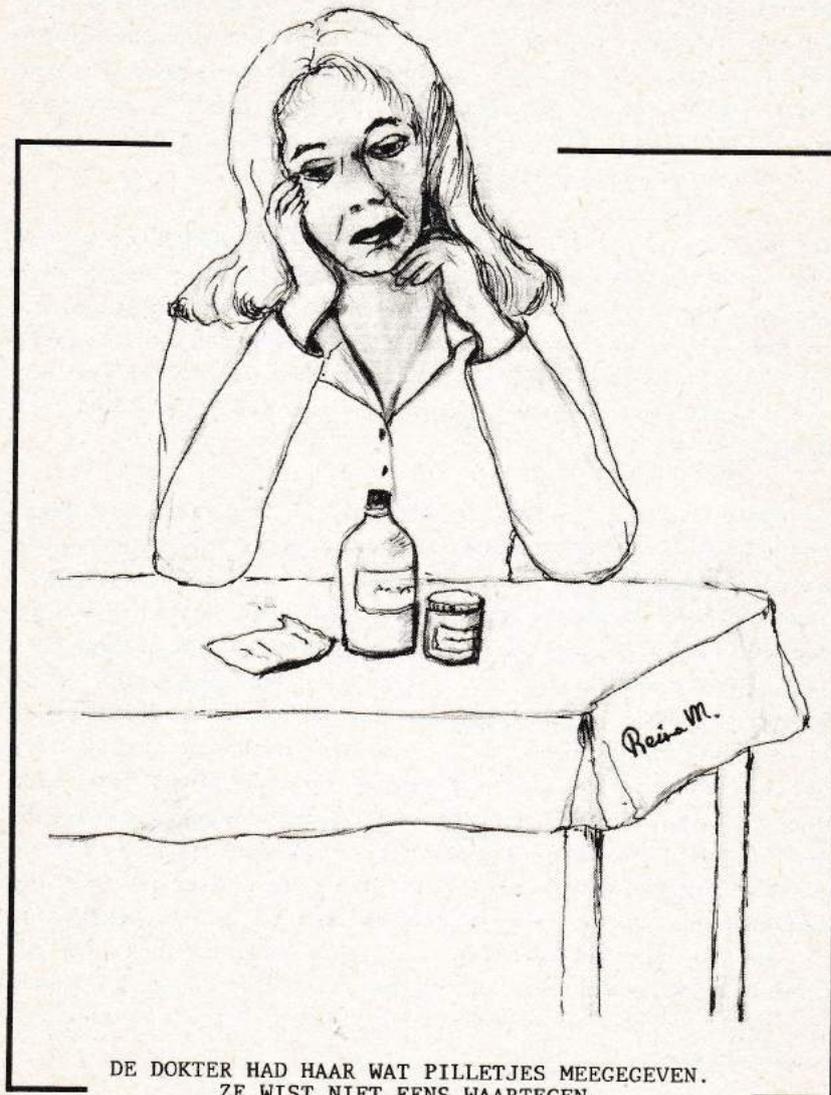
---

Janneke en Hans, 33 jaar, hebben zes jaar geleden een woning in één van de dorpen in West-Friesland gekocht. Al jaren hadden ze in Amsterdam vergeefs gewacht op een woning. Werk was er in hun nieuwe omgeving niet, dus Hans moest als havenwerker in Amsterdam blijven werken. Janneke wilde haar werk als typiste daar opgeven. De hele dag weg en een huishouden; dat zou te veel worden, dacht ze. Er werden ook al snel twee kinderen geboren, zodat ze haar handen vol had. Met een aantal buurvrouwen had Janneke langzamerhand een leuk contact opgebouwd. Alleen begon ze af en toe toch wel moeite te krijgen met de vaste koffierondjes, waar de laatste tijd wat geroddeld werd.

"Roddelen" ja, dat was haar eigenlijk pas opgevallen toen er werd gesproken over een echtpaar in de buurt met allerlei problemen. Een ervan, een relatieprobleem, herkende Janneke zelf maar al te goed; dat tegen de buurvrouwen te zeggen durfde ze niet.

Janneke begon zich, nu ook de jongste naar school ging, te vervelen. Méér en méér had ze enkele glazen sherry nodig om haar slechte humeur aan te kunnen. Hans was lange dagen weg en had het ook niet makkelijk op het werk. Ze praatten nauwelijks over de problemen met elkaar. Als ze het al deden, dan was dat in de verwijtende sfeer. Nieuwe spanningen hoopten zich daardoor op en Janneke ging naar de dokter. Die had gezegd dat ze niet de enige was die zo nerveus is en had haar wat pilletjes meegegeven. Ze wist niet eens waartegen! Een tijdje ging het wel weer, maar toen ze op een dag een felle ruzie had gekregen met Hans, die haar verweet dat ze alleen maar met zichzelf bezig was en hem links liet liggen, werd het haar te gortig.

De volgende dag beldé ze mij op het buro voor maatschappelijk werk voor een afspraak. Ik vroeg haar of ze samen met Hans óf alleen wilde praten. Daar wilde ze nog even over nadenken. We maakten alvast een afspraak voor een gesprek 's avonds, zodat Hans dan eventueel mee kon komen. Ze kwamen allebei. Eerst had Hans wel even tegengesputterd, maar hij besloot toch mee te gaan.



In het eerste gesprek dat ik met hen op mijn buro had, lieten ze blijken, dat ze de laatste tijd erg teruggetrokken leefden. Niet alleen ten opzichte van elkaar, omdat ze niet wisten hoe ze over hun problemen moesten praten, maar ook ten opzichte van vrienden, buren en kollega's, die in de gaten kregen dat ze wat stiller werden.

In het gesprek konden Janneke en Hans goed vertellen waarom zij dachten dat er vaak zoveel oppervlakkige gesprekken plaatsvinden op het werk of in de buurt: "het is populairder om over sport en materiële zaken te praten dan over problemen. En als je het wel doet, weten mensen niet wat ze er mee aan moeten; ze reageren ontwijkend of maken er later een grapje over".

Ik vroeg Janneke en Hans in dit gesprek ook waarom ze dachten dat ze langs elkaar heen waren gaan leven. Uit de antwoorden bleek vooral dat ze de meeste dingen nooit eens goed tegen elkaar hadden uitgesproken. Zo wist Hans nauwelijks dat Janneke zich overdag echt eenzaam en nutteloos kon voelen. En als ze er al "uit" wilde, was ze aangewezen op de bus die slechts eenmaal per uur en met veel omwegen naar de stad reed. Hans reageerde in eerste instantie heftig door op te merken dat hij de auto toch echt nodig had voor zijn werk. Daarna zei hij op zijn beurt dat Janneke nauwelijks besepte wat voor spanningen er op zijn werk waren. Door de slechte economische situatie wordt er daar veel met ontslag bedreigd en worden ook werknemers tegen elkaar uitgespeeld: "...en dat zit me tot hier...!" schreeuwde hij uit. Op dat moment barstte Janneke in huilen uit, wist Hans niet waar hij moest kijken en schrok ik van alle emoties die er plotseling waren.

Als ze zonder mij al tot zo'n gesprek waren gekomen, zou dat op dat moment ongetwijfeld op ruzie zijn uitgelopen. Met een derde persoon erbij gebeurt dat niet en kan je stil staan bij de oorzaken van de situatie.

Nadat we alledrie de dingen even tot ons hadden laten doordringen, hervatte ik daarom het gesprek met de konstatering dat het uitwisselen van meningen en ervaringen blijkbaar zo weinig was gedaan, dat er een grote achterstand bestond. Ze voelden zich beiden alléén staan met hun problemen, gaven ze aan. Dát had deze emotionele uitbarsting tot gevolg. Janneke en Hans beaamden dit en vonden dat ze méér met elkaar moesten gaan praten. Ik stelde hen voor dan maar meteen daarvoor een afspraak te maken. Door elke avond een half uur uit te trekken om de dagelijkse ervaringen en problemen uit te wisselen. Niet met de bedoeling om tot oplossingen te komen, maar vooral om elkaar meer op de hoogte te houden. Janneke vond dit een goed idee; Hans twijfelde nog of het zou lukken, maar wilde er wel zijn best voor doen. Ondertussen was er al bijna een uur voorbij. Meestal valt - bij mij althans - de concentratie dan weg, zodat ik het gesprek wilde afronden. Ik vroeg wat ze ervan hadden gevonden. Hans vond dat het hem was meegevallen. Hij had niet gedacht dat hij zo gemakkelijk tegen een vreemde zou praten. Aan de andere kant was hij erg van de uitbarsting geschrokken. Janneke voelde zich na de huilbui opgelucht, maar was bang dat de volgende dag alles weer bij het oude zou blijven. Daarom spraken we af de volgende week weer een uurtje "bij te praten".

Die volgende keer bleek dat ze vijf avonden aan dat halfuur gesprek waren toegekomen. Dat hadden ze een goede ervaring gevonden, maar had ze óók doen beseffen hoe ver ze uit elkaar waren gegroeid. Vooral op seksueel gebied. Hans zei dat het hem erg dwars zat dat ze al een tijd niet lekker meer hadden kunnen vrijen. Janneke verweet hem dat hij vaak toenadering tot haar zocht op momenten dat ze erg nerveus was: "Juist dan wil ik aandacht en géén vrijpartij", merkte ze op.

In het gesprek bleek dat ze ook op dit gebied weinig van elkaar wisten. Daarom stimuleerde ik hen om hier thuis speciale aandacht aan te geven en elkaar te vertellen hoe ze seks

beleven: "wat vind je lekker, wat verwacht je van elkaar en hoe praat je er samen over". Ik zei hen dat veel mensen vaak lange periodes kennen, waarin de seksuele relatie erg matig is. De ervaring leert dat dat meestal is gekoppeld aan een slechte periode in de relatie zelf. Als je verder wilt met elkaar, dan komt die seks ook wel weer. Net zo min als alle andere aspecten van de relatie, moet dat niet geforceerd aan elkaar "gelijmd" worden.

"Neem er de tijd voor", adviseerde ik hen. Vooral Janneke voelde zich door dit gesprek gesteund; ze had het idee dat Hans er wat gemakkelijk over dacht. Hans vulde echter aan dat Janneke volgens hem die lichamelijke warmte zo nodig had. Nu beseftte hij pas dat het zijn eigen behoefte was geweest.

In de verdere gesprekken kon ik Janneke en Hans duidelijk maken in welk opzicht ze langs elkaar heen leefden. Door de vragen die ik hen stelde dwong ik ze als het ware meer na te denken over hun eigen houding in de relatie. Als buitenstaander kun je daarin gemakkelijker en objektiever een stimulerende rol spelen.

Er bleek dat er ook op het financiële vlak problemen lagen. Door het betere contact dat ze nu met elkaar hadden, waren ze zelf al tot plannetjes gekomen om daar verlichting in te krijgen.

Niet alle gesprekken verliepen zo soepel. Het vierde gesprek vond ik erg moeilijk. Toen was het net alsof er niets meer lukte. Ik kan me herinneren dat ik zelf die dag nogal pessimistisch was. Daardoor leek het of zij het ook niet meer zagen zitten om verder te praten. Het klikte niet die keer. Al mijn creativiteit om een helder gesprek te voeren was verdwenen. De volgende keer bleek echter dat het na het vorige gesprek juist veel beter was gegaan. Ze voelden zich verplicht er nu thuis nog harder aan te werken en hadden lange gesprekken met elkaar gevoerd.

Tijdens onze daarop volgende ontmoetingen ontwikkelden zich



enige leuke discussies. Zo ging het bijvoorbeeld een keer over de rol van de huisvrouw. Janneke vond achteraf dat ze bij hun komst in West-Friesland veel te snel hadden "besloten" dat zij haar werk zou opgeven om maar een goede huisvrouw te zijn.

Dat automatisme van toen heeft nu plaats gemaakt voor een meer kritische gedachte over haar geïsoleerde positie als huisvrouw. Ze wilde daarover in gesprek komen met andere vrouwen. Ook had ze iets gehoord over een VOS-kursus ("Vrouwen Oriënteren zich op de Samenleving") in een andere plaats en vroeg ze of dat hier ook was. We bespraken wat mogelijkheden om daar zelf met andere vrouwen initiatieven toe te nemen. Hans stribbelde aanvankelijk tegen: "...niet zo'n feministe worden hoor...", maar bleek zelf ook van plan te zijn, zijn spanningen op het werk aan te pakken. Hij zou eerst eens gaan praten met een vertrouwensfiguur uit zijn Ondernemingsraad.

Een andere keer wilden ze wat meer weten over mijn werk: "lijmen jullie nu àlle huwelijken?", vroeg Hans lachend nadat hij had geconstateerd dat het tussen Janneke en hem een stuk beter ging. "Uiteraard niet", was mijn antwoord. "Dat hangt af van de mensen zelf. Jullie toonden de duidelijke wil om de relatie nieuw leven in te blazen. Dan kan ik daarbij helpen. Bij anderen ontdek ik die wil soms niet en loopt één van de partners soms al lang rond met de wens om te scheiden. Dan kan ik ze dáár beter bij begeleiden". "Ook dát lucht dan op!" sloot Hans daar terecht bij aan.

Janneke, Hans en ik konden in het tiende en laatste gesprek konkluderen, dat we verhelderende en vooral opbouwende gesprekken hadden gevoerd. Het was nog lang niet allemaal naar wens in hun relatie, maar er was voor hen zeker een belangrijke aanzet gegeven om nu openlijker en vaker met elkaar van gedachten te wisselen. En vooral weer naar elkaar te gaan luisteren! Kortom: ze hadden er weer zin in gekregen om voortaan - met de ervaringen van de afgelopen tijd - hun problemen zèlf aan te pakken.

## Een doorsnee dag

---

"De hele dag vergaderen, maar werken...?; dat kunnen die welzijnswerkers niet...!"

Dat is een van de negatieve geluiden die over mijn werk te lezen en te horen is. Daarom wil ik nu ingaan op de mij al meerdere keren gestelde vraag: "Wat doe je nu eigenlijk zo'n hele dag?". Velen hebben blijkbaar geen idee hoe een doorsnee-dag van een maatschappelijk werker eruit kan zien. Het lijkt me goed om "zomaar" een dinsdag uit het nabije verleden als voorbeeld te nemen.

### SPREEKuur

Dinsdagochtend om 9 uur ben ik altijd aanwezig in het Dorps-huis van Abbekerk, waar ik tot 10 uur spreekuur heb. Abbekerk is een gezellig dorp met een flinke nieuwbouwwijk.

Even over negenen stapt meneer Rustenburg binnen. Ik heb hem al eens meer ontmoet. De heer Rustenburg heeft een WAO-uitkering, omdat hij al jaren invalide is. Twee keer ben ik bij hem thuis geweest om met hem en zijn vrouw te praten over de veranderingen in hun leven door zijn invaliditeit. Het gezin heeft hard gewerkt om er samen iets van te maken. Vooral de verminderde financiële inkomsten gaven spanningen. "Eigenlijk", zo zei mevrouw Rustenburg eens, "moet je niet minder maar méér inkomen krijgen als je in de WAO zit. Want mijn man kan toch niet de hele dag duimen draaien. Nou, daartoe word je wel verplicht, want elke hobby kost geld". We hebben samen wat mogelijkheden besproken. Ook het leven in de buurt, waar de heer Rustenburg door deze en gene tot "profiteur" bestempeld werd, bespraken we.

Dit is de tweede keer dat hij alleen op mijn spreekuur komt. Nu met enige formulieren over studiebeurzen voor zijn kinderen. Zonder adviezen kwam hij er niet uit. Maar ook bleek hij de behoefte te hebben om langs te komen voor een praatje: "Het gaat thuis wel goed", zei hij, "maar je loopt elkaar teveel voor de voeten. Je wilt er wel eens uit. Hier in het dorp heb ik wel leuke kontakten hoor. Maar even spuien over je eigen situatie, nee, dat lukt toch niet. Het lijkt wel of anderen het niet kunnen begrijpen wat je thuis

meemaakt. Ze denken maar dat je het hele jaar vakantie hebt. Nou, ik wou dat ik weer kon werken!"

Zo kunnen we samen, onder het genot van een kopje koffie even bijpraten. Dit soort kontakten heb ik in de diverse dorpen wel meer. Meestal mensen die zich redelijk handhaven. Toch hebben ze de behoefte om eens wat dingen bij iemand kwijt te kunnen. Dat geeft enige kracht om het leven weer aan te kunnen!

Nadat hij vertrokken is, stapt er een verlegen kijkende vrouw binnen. Ik ken haar niet. Haar leeftijd schat ik op 35 jaar. Ze is nogal nerveus en zegt dat ze het erg moeilijk had gevonden om hier naar toe te komen. Maar omdat ze niet van telefoneren houdt, is ze toch maar langs gekomen. Het blijkt dat haar gezin, de familie Fransen, te klein behuist is. Ze vraagt bemiddeling voor het verkrijgen van een ruimere woning. De woonsituatie had ook geleid tot burenruzies en spanningen in het gezin. Mevrouw Fransen en haar man, die in ploegendienst bij Hoogovens werkt, willen daar graag over praten. "Dat slapen overdag - met dat lawaai van de burens - is nou net zo'n spanning, waar we het moeilijk mee hebben". We maken een afspraak en verlaten samen het Dorpshuis.

#### TEAMVERGADERING.

Een kwartier later kom ik op het buro bij mijn kollega's in Opmeer aan. We werken vanuit dit buro in teamverband. Dat wil zeggen, dat we het werk niet op ons eigen houtje doen. We hebben elkaar - in een team - nodig om samen het werk te regelen en ervaringen uit te wisselen. Dit komt het werk ten goede en voorkomt dat je je alléén voelt staan met alle vragen die dagelijks op je af komen.

Mijn team bestaat uit vier vaste krachten (waarvan één parttime). Daarnaast hebben we ook nog een stageaire; een maatschappelijk werker in opleiding.

Eenmaal per week houden we een teamvergadering van anderhalf uur. Dat is nodig om allerlei organisatorische punten te behandelen. Die betreffen deze morgen een bespreking van binnengekomen post en mededelingen over wijzigingen van spreek-

uren, alsmede allerlei ontwikkelingen vanuit de andere buro's van onze Stichting voor algemeen maatschappelijk werk. We spreken deze ochtend ook over het "gezicht" van het maatschappelijk werk in dit plattelandsgebied. Onze presentatie geschiedt in de vorm van aankondigingen in de kranten, foldersverspreiding en door middel van voorlichtingsbijeenkomsten. Dat is nodig om aan te geven waar we te bereiken zijn en om duidelijk te maken wat we doen.

We richten die presentatie langzamerhand ook meer op jongeren. Kollega Peter van Diepen en ik deden tijdens de vergadering verslag over ons bezoek aan de plaatselijke MAVO. Vijf derdeklasgroepen werden onder de les "maatschappijleer" bezocht. Samen voerden we in een paar groepen een rollenspel op: Peter was maatschappelijk werker en ik een jongen van 15 jaar met allerlei moeilijkheden thuis. Moeilijkheden met ouders die voor de groep zó herkenbaar waren, dat het muistil was. En daarna ook genoeg discussiestof opleverde.

Wij vinden deze vorm van presentatie aan de jongeren erg belangrijk. We hebben op onze manier getracht te stimuleren meer over de eigen vragen na te denken en "problemen" wat uit de taboesfeer te halen.

In de vergadering besluiten we tenslotte voortaan meer aandacht te geven aan voorlichting op scholen. Dat hoort ook bij het maatschappelijk werk. Ik kom daar elders in dit boek nog op terug.

In de teamvergaderingen gaan we niet in op contacten met cliënten. Dat doen we wel tijdens onze werkbesprekingen op de woensdagmorgen, waarin we (moeilijke) praktijkgevallen met elkaar bespreken. Niet om óver bepaalde personen te praten, maar meer om onze eigen opstelling in contacten te kunnen beoordelen.

#### TUSSEN DE MIDDAG.

Ene mevrouw Lariks uit Opperdoes belt met de vraag of ik snel bij haar man wil komen. Hij is gisteren ontslagen en zit nu volkomen in de put. Met zijn 54 jaar heeft hij geen hoop meer op een nieuwe baan in de bouw. Volgens mevrouw La-

riks wil haar man ook graag praten, omdat hij zichzelf niet meer in de hand heeft. Vannacht had hij de auto gepakt om volkomen ontredderd enkele uren later weer terug te keren. Zij had uiteraard in grote ongerustheid verkeerd. Ook de huisarts was al ingeschakeld en die zou 's middags langs komen. Dat lijkt me een goede reden om een afspraak voor de volgende dag te maken. De stem van mevrouw Lariks klinkt erg ongerust; ze zegt blij te zijn alvast te hebben gebeld. Ik vraag haar wel tegen de huisarts te zeggen dat ik ook langs kom. Daarna zal ik contact met hem opnemen. Dat doe ik om te voorkomen dat twee hulpverleners langs elkaar heen gaan werken.

#### MIDDAGAFSPRAKEN.

Na de lunchpauze heb ik voor de middag drie afspraken in mijn agenda staan. Uiteraard is dat niet iedere dag zo. Soms besteed ik ook enkele uren aan administratieve taken, zoals het bijhouden van aantekeningen over gesprekken (alleen voor mezelf; we kennen geen "dossiers"). Daarnaast moeten we registratieformulieren invullen, overigens zonder naam en toenaam. De overheid, als subsidiegever wil weten hoeveel cliënten we per jaar helpen. Uit de registratie blijkt aan het eind van het jaar hoeveel mannen óf vrouwen zich aanmeldden en hoe oud deze zijn 2). Met de uitkomst van die gegevens kunnen we in ons werk rekening houden. Ons bezoek aan de MAVO kwam mede voort uit het feit dat er weinig jongeren uit het platteland naar ons toe blijken te komen.

Tenslotte worden administratieve uren besteed aan het schrijven van brieven of (heel veel) telefoneren. Veel personen hebben tussen de afspraken door behoefte aan een praatje. Ook moet er gebeld worden als er mensen bij ons komen die problemen hebben met bepaalde instanties. Als het gas afgesloten dreigt te worden, of als hun uitkering te lang uitblijft..

Marcel, met wie ik mijn eerste middagafspraak heb, is de vorige week bij mij gekomen met de vraag of ik wil bemiddelen inzake zijn werkloosheidsuitkering. Hij is enige tijd gele-

den ontslagen omdat er geen werk meer is op zijn bedrijf. Zelf denkt hij dat zijn lichamelijke handicap ook een rol heeft gespeeld. Hij heeft nog steeds geen uitkering ontvangen. Hij vindt dat rot, omdat hij niet afhankelijk wil zijn van zijn ouders bij wie hij nog inwoont. Ik heb daarom contact opgenomen met het "GAK", dat de administratie van de WW-uitkeringen beheerst. Dáár geven ze de schuld aan het uitblijven van gegevens van de werkgever. Ze zullen er spoed achter zetten. Dit heb ik Marcel verteld. Het blijkt dat hij vooral verder wil praten over zijn hele leven. Hij bekent pessimistisch te zijn: "20 jaar, gehandicapt aan mijn been, woon nog bij mijn ouders; wat heb ik nou voor toekomst?". Hij geeft veel schuld aan zijn opvoeding, waarin hij weinig gestimuleerd is om verder te leren. Marcel heeft nu, zoals hij zelf zegt, een minderwaardigheidskomplex. Hij heeft nauwelijks vrienden en nooit verkering gehad. Hij zit er wel eens over in, dat men opmerkingen maakt over zijn gedrag. Vaak hoort hij dat hij een homo zou zijn, "als ik daarmee een echte vriend zou hebben, zou dat voor mij geen probleem zijn" zegt hij. "Het grootste probleem is eigenlijk dat ik er niks meer aan vind in deze wereld. Er is niks meer waar ik nog voor moet leven; ik zou er net zo lief mee stoppen". Ik had op zulke momenten eerst altijd de neiging om mensen te wijzen op het mooie van deze wereld. Dat heb ik gelukkig afgeleerd, want dat sluit totaal niet aan bij de gedachtenwereld van degene die dat "moois" nou net niet ziet.

Wat kan een maatschappelijk werker doen in zo'n uitzichtloze situatie? Aan de ene kant misschien weinig als je denkt aan concrete resultaten. Toch heb je wel degelijk een belangrijke functie: luisteren! Marcel wordt nog weinig serieus genomen in zijn eigen kring en weet niet meer hoe hij dat moet doorbreken. Door aandachtig te luisteren en serieuze vragen te stellen hoop ik tòch zijn zelfvertrouwen te kunnen stimuleren.

Marcel blijkt desgevraagd een leuke visie te hebben over de werkloosheid en de machteloze pogingen van de overheid om daar wat aan te doen. Uit zijn mening over hoe het misschien

wèl zou kunnen veranderen, maak ik op dat hij veel leest over nieuwe ("kleinschalige") mogelijkheden. Ik zeg hem dat ik het erg interessant vind zoals hij erover praat en stimuleer hem door te gaan met zijn studie over dit onderwerp. Uit zijn reactie merk ik dat hij dit ruggesteuntje op prijs stelt. Even later zegt hij dat hij een godsdienstige sekte in Bergen heeft bezocht. Hij is daar heel hartelijk en warm ontvangen en kan daar met alle plezier komen wonen en werken. Ik schrik ervan. Dat merkt hij: "hoe vind je dat?". Ik zeg hem geschrokken te zijn en dat ik het echt jammer zou vinden als hij daar heen zou gaan: "Misschien dat het voor jou wel aantrekkelijk is", merk ik op, "maar een oplossing lijkt het me niet voor je. Ik weet nog wel zóveel van die sekte, dat als je éénmaal lid bent geweest, je moeilijk weer terug komt in het gewone leven. Aan de andere kant kan ik dan wel zeggen dat ik voor jou genoeg mogelijkheden zie in deze samenleving, maar daar schiet je nu niks mee op".

Een pauze; we peinen. Marcel zegt dat hij de nadelen ook wel ziet. Toch trekt het hem wel aan. Hij zal er in ieder geval nog eens goed over nadenken.

Aan het eind van dit gesprek is mijn houvast dat het goed was om te praten. Marcel: "Ik ben blij dat je me serieus hebt genomen. Ik moet misschien toch meer met anderen praten, maar ben bang dat ik afgewezen word". Of Marcel naar die sekte gaat dan wel weer wat andere mogelijkheden in zijn leven ziet, zal de tijd moeten leren. Hij maakt in ieder geval wel een afspraak voor de volgende week.

Na zo'n gesprek ben ik altijd blij als je even een "adem-pauze" kunt inlassen. Of even ontspannen kunt praten met een kollega. Ondertussen vatte ik wel het plan op, het gesprek met Marcel naar voren te brengen in de werkbespreking de volgende dag. Vooral om wat ervaringen te kunnen uitwisselen over gesprekken met mensen die "levensmoe" zijn. En hoe we zelf tegenover sektes staan.

In het dorp Twisk, waar ik later die middag heen rijd, heb

ik een afspraak met het echtpaar Veenen, beiden rond 70 jaar. De heer Veenen had me opgebeld met het verzoek of ik bij hen langs wilde komen. Hij had een paar vragen, maar stelde ze liever niet door de telefoon. Die vragen betreffen een formulier dat ze niet zo goed begrepen en hun woon-situatie. De heer Veenen voelt er veel voor om zich op te geven voor een bejaardentehuis, mevrouw Veenen twijfelt nog. We hebben alle argumenten afgewogen. Men komt er nog niet uit; mevrouw Veenen wil het over een maandje nog wel eens bepraten. Wat me opvalt is dat ze goed naar elkaar luisteren. Ze stralen ook veel levensgeluk uit. Een flinke dosis humor daarbij heeft mij erg goed gedaan.

Drie kwartier later ga ik door naar Oostwoud, waar ik een gesprek heb met mevrouw en meneer Wilsinga. Het achtste al. Mevrouw Wilsinga, 58 jaar, heeft kanker. Zij, en ook haar man, stellen het op prijs af en toe met me te spreken. Het ziekteverloop is erg wisselvallig, er zijn nog momenten van hoop en er zijn tijden van wachten op het einde. Ik vind dit moeilijke gesprekken, want ik heb voor mijn gevoel zo weinig te bieden. Of is het mijn eigen angst voor deze ziekte?

In de gesprekken is het echtpaar wel vrijer gaan praten over de ziekte en alle gevolgen op familie- en sociaal gebied. Want gevolgen zijn er genoeg. Vooral het "eenzaamheids gevoel"; je staat er alleen voor en niemand die je begrijpt. Familie en kennissen gingen hen ontwijken, juist nu ze hun vrienden zo hard nodig hadden. We hebben dit onderwerp vele malen besproken. Deze middag blijkt dat tóch al resultaat opgeleverd te hebben. Want ze waren de afgelopen week zèlf op bezoek gegaan bij kennissen. Als de gezondheid het toelaat, zullen ze ook andere mensen gaan bellen of bezoeken. Ik voel dat ze beiden wat gesterkt waren; dat geeft ook mij aan het eind van deze dag weer wat houvast.



## Marcel, door de eeuwen heen ---

Met Marcel maakten we in het vorige hoofdstuk al kennis. Hij is 20 jaar, werkloos en ziet het leven eigenlijk niet meer zitten. Hij heeft zich aangemeld op een van de spreekuren van ons bureau. We volgden vooral zijn tweede bezoek. Zijn problemen van deze tijd vergen een "aanpak" van deze tijd: in eerste instantie betekent dat geduld, luisteren, serieus nemen en trachten het zelfvertrouwen te vergroten. Ook kan worden ingegaan op zijn lichamelijke handicap, op zijn inwoning thuis en op de jeugdwerkloosheid.

Zou Marcel in vroegere eeuwen hebben geleefd, dan had hij zijn problemen niet alleen anders beleefd, ook de hulpverlening was anders geweest. De manier waarop mensen elkaar vroeger hulp verleenden, was sterk afhankelijk van de wijze waarop de mensen in die samenleving met elkaar omgingen.

Laten we daarom eens kijken hoe het er vroeger toeling en Marcel gaan volgen door de eeuwen heen.

### 1436.

Tot de Middeleeuwen bestond er weinig georganiseerde hulp. Marcel zou - in pakweg 1436 - zonder werk, zonder geld en licht mank lopend, bedelend van stad naar stad zwerven. Zijn ouders waren te arm om hem te onderhouden. Al vroeg was hij er op uit gestuurd om te bedelen. Veel anders was hem niet geleerd. Hier en daar trachtte hij wat werk te doen. Een enkele keer lukte hem dat, maar dat was niet voldoende. Marcel zocht hulp: na een dag zwerven viel hij uitgeput neer bij de poort van een klooster. Al een paar dagen had hij niets gegeten; de kleren hingen als vodden aan zijn lijf. Hij zag het leven zwaar in.

Een monnik zag hem liggen en trok hem naar binnen. Die was dit beeld gewend. De monnik deed zijn plicht en knapte Marcel wat op. Hij kreeg een hap brood, een kom soep en kon zich daarna wassen. Ook kreeg hij kleding en mocht hij voor enkele nachten in het klooster blijven. Als tegenprestatie moest hij meewerken in de kloostertuin en aan kerkelijke plechtigheden deelnemen.

Maar Marcel had de hulp ontvangen die hij op dat moment

nodig had. Naar langere termijn werd verder niet gekeken. Laat staan dat daarover met hem werd gesproken.

Over die periode lezen we in een brochure over "de aandacht voor de mens in nood" van het Bisdom Haarlem 3):

*"Hulpverleners zijn in die tijd vooral de rijken, dat wil zeggen de adel en de geestelijkheid. Op rijk zijn rust de plicht om te geven aan de armen, waarvoor de rijke in ruil krijgt, het uitzicht op een beloning in de eeuwigheid plus in het heden de zekerheid dat juist om die reden rangen en standen door God in het leven zijn geroepen".*

#### 1768.

Het is drie eeuwen later: 1768.

Op het platteland is het niets dan armoë. Door zijn handicap wordt Marcel overal weggestuurd. Hij voelt erg goed aan, dat hij minder kansen heeft en dat hij een "armoelijder" zal blijven. In de stad hoopt hij toch een strohalm te vinden om in ieder geval in leven te kunnen blijven. Uiteindelijk belandt hij - aan het eind van zijn latijn - in een afzich-  
telijk "armentehuis". Daar kan hij voorlopig wel blijven. Marcel voelt zich er diep ellendig. Door de manier waarop ze hem behandelen, krijgt hij het idee dat het allemaal zijn eigen schuld is. Hij legt zich uiteindelijk gelaten neer bij zijn levenslot als arme hulpbehoevende...

In deze tijd begint de hulpverlening zich wat meer te organiseren. In genoemde brochure staat:

*"De werken van liefdadigheid zijn ook nu vooral een zaak van de welgestelden, die de gast-, wees- en armentehuizen in stand houden. Hulp aan noodlijdenden gaat gepaard met aansporingen tot bekering, boete en gebed".*

#### 1854.

Pas in de tweede helft van de vorige eeuw begint de samenleving - en daarmee ook de hulpverlening - sterker te veranderen. De industrie ontstaat. Veel boeren, ambachtslieden en

ongeschoolden gaan in de stad in fabrieken werken. Ook Marcel, want kinderen, armen en gehandicapten, alles moest meewerken. Werkloos zijn en je hand ophouden was er niet bij. Marcel kan ook nu zijn intrek nemen in het armentehuis, dat in de loop der tijden nauwelijks is veranderd. Nu heet de "hulp" die hij daar ontvangt: "armenzorg". Dit betekent werkverschaffing, kleding, voedsel en volksonderwijs via de armenschool.

We zitten in het jaar 1854; Marcel is één van de 50.000 mensen die in Amsterdam van de bedeling leeft. Hij ziet om zich heen hoe de grote meerderheid van de arbeiders en hun kinderen in grote armoede, ziektes en ellende leeft. Hij had graag op het platteland willen blijven, maar daar is geen werk en voor zijn ouders is hij te duur.

Marcel maakt lange werkdagen en krijgt onregelmatig ook nog eens opvoedingslessen. Hij moet een goed en gehoorzaam burger worden. Hij weet dat de opvoedingstaak die vroeger in de grote gezinnen werd uitgeoefend, nu door kerkelijke en partikuliere instanties wordt overgenomen. Het is er niet beter op geworden. Marcel hoeft niet zo nodig meer opgevoed te worden; hij ziet wat er gebeurt. Het maakt hem slechts nog moedelozer...

In die tijd was er een bekend theoloog, Hofstede de Groot, die de nieuwe economische ontwikkelingen nauwlettend in de gaten hield. Hij stelde voor om:

*"De vrij verklaarde armenklasse zo op te voeden, dat zij hare vrijheid niet misbruikt tot het genot van dierlijke uitspatting, maar gebruikt tot het verkrijgen van menselijke beschaving". Dit "teneinde den oorlog die dreigt uit te barsten van de armen tegen de rijken, te verhoeden". 4).*

#### DAARNA.

Die oorlog kon niet verhoed worden, want na 1870 beseften de arbeiders dat ze zelf moesten vechten voor verbetering van hun levensomstandigheden. Die oorlog werd een harde strijd, die de grondslag vormde voor de sociale voorzie-

ningen van tegenwoordig. De welgestelden, zoals fabrikanten, en doktoren, hadden ook wel in de gaten dat slechte levensomstandigheden van de arbeiders niet in het belang waren van de produktie. De ontwikkelingen die zo werden ingezet, leidden er toe dat de bedeling en volksopvoeding van vroeger uitgroeiden naar een stelsel van sociale verzekeringen en later ook tot verschillende vormen van maatschappelijk- en cultureel werk.

Zo hadden in de welvaartsstaat die uiteindelijk na de tweede wereldoorlog ontstond, de drie grote politieke stromingen van ons land - de liberalen, de christenen en de sociaal-demokraten - ieder hun eigen historische lijnen met de groei van het welzijnswerk:

- de liberalen, die mede uit economische overwegingen aanzetten gaven tot sociale hervormingen;
- de christenen, die via kerkelijke organisaties van oudsher verbonden waren aan de aandacht voor de mens in nood;
- de socialisten, die via de arbeidersbeweging aanvankelijk stredden voor sociale voorzieningen voor de arbeiders en tegen een bevoogdende volksopvoeding waren. Later maakten ze zich ook sterk voor "algemene" welzijnsvoorzieningen voor iedereen.

In grote lijnen volgden we de ontwikkeling van de hulpverlening - en van Marcel - door de eeuwen heen. Wat alle veranderingen van de laatste eeuw aan nieuwe ideeën over de hulpverlening teweeg heeft gebracht, hoop ik in dit boekje - voor wat betreft het maatschappelijk werk - verder uit te werken. Ook zal ik elders nog even stilstaan bij de ontwikkeling van het algemeen maatschappelijk werk.

Bij alle praktijkvoorbeelden blijkt uiteraard dat de hulp van nú er anders uitziet dan vroeger. Dat de ideeën over hulpverlening in de loop der tijd sterk veranderden, blijkt ondermeer uit de radikaal gewijzigde standpunten bij de kerken. Het bisdom Haarlem zegt:

*"Nood lenigen is niet toereikend. Wie mensen echt wil helpen moet proberen de oorzaken van hun nood weg te nemen. Strijd voor sociale rechtvaardigheid, in eigen land en internationaal, is werkelijke hulpverlening" 3).*

## Het gezin Bleeker

---

Het gezin Bleeker, een typisch Westfries gezin, bestaat uit de ouders Greet en Piet, beiden rond de vijftig en vijf kinderen. Daarvan zijn er nog twee thuis: Cees, 19 en Ria, 16 jaar.

Het echtpaar Bleeker heeft aan die vijf altijd de handen vol gehad. Vooral Greet heeft een druk leven achter de rug om haar kinderen gezond en wel de maatschappij in te laten gaan. De twee oudsten zijn getrouwd en hebben ieder een gezin gevormd, niet ver uit de buurt. Klaas, de derde, was altijd een wat vreemde eend in de bijt. Die is in Amsterdam gaan leren en woont daar samen met een vrouw: "die al een keer gescheiden is", zoals Greet en Piet het uitdrukken. Ze kunnen dat allemaal niet zo erg volgen. Het echtpaar heeft alle aandacht gericht op Ria. Cees moet binnenkort in militaire dienst.

Ria eist inderdaad veel aandacht op. Volgens haar ouders is ze zeer dwars. Bij een eerste gesprek van mij met hen, vertelde Greet dat Ria zelfs zó raar deed, dat ze haar ervan verdachten geld uit moeders portemonnaie te hebben ontvreemd. Beide ouders bleken geen idee te hebben waarom Ria zo gek deed. Of toch?

Piet: "Ria was op school ook altijd wel een lastig kind geweest. Een onderwijzer had wel eens gezegd dat hij haar verwend vond". Maar daar hadden ze verder weinig acht op geslagen. Piet voegde eraan toe, dat hij wel eens tegen Greet had gezegd, dat Ria, als jongste, wat te veel verwend werd in het gezin. Daarop merkte Greet op, dat zij dat nooit zo van hem had begrepen.

Piet vertelde veel over zijn verleden. Hij was eerst zelfstandig landbouwer, had een klein bedrijf: "Hard werken, maar toch wel gezellig". Tijd voor het gezin was er nauwelijks bij. Achteraf gezien, hadden ze een veel te groot gezin voor die omstandigheden. Maar in die tijd was geboortebeperving nog geen gespreksonderwerp. Hij vond dat hij te weinig aandacht voor de kinderen had opgebracht. Toen kwam de dreigende herschikking van landbouwgrond opzetten (ruilverkaveling), die vooral de sterkere bedrijven deed over-

blijven. Tegen zijn aard in besloot hij het landbouwbedrijf van de hand te doen. Hij verkocht het land en vond een baantje bij de Bruynzeelfabrieken in Zaandam. Later bleek dat veel kleine bedrijven eraan hadden moeten geloven. Toch deed deze stap hem pijn, want de sfeer op dit werk en de ploegen-dienst gaven hem niet veel nieuwe energie voor het gezin. Dit was niet het werk waar hij zich in thuis voelde.

Ik zag ondertussen dat Greet moeite deed om haar tranen te bedwingen. Toen ik vroeg waarom ze verdrietig was, kon ze eerst nog weinig zeggen in haar tranen. Later kwam er wel uit, dat ze vond dat Piet belangrijke beslissingen altijd alleen had genomen en daarover nauwelijks met haar sprak. Daardoor wist ze niet dat hij óók een moeilijke tijd achter de rug had.

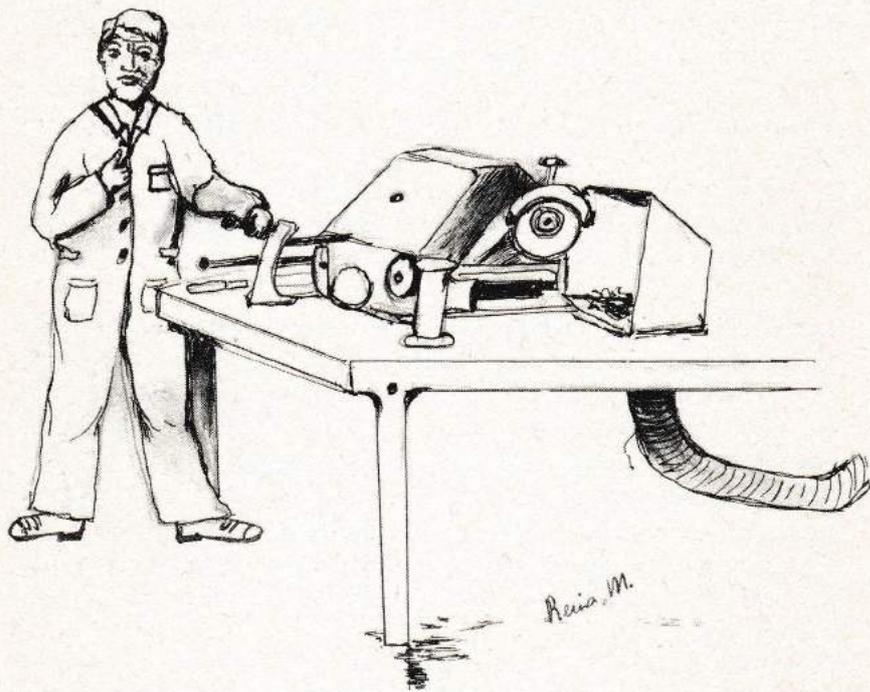
Een dergelijk emotioneel moment is veel waard. Als het even kan tracht ik dan de aandacht op het onderwerp te houden. Piet verduidelijkte dat hij als kostwinner van mening was, dat hij die beslissingen moest nemen. Hij dacht ook altijd dat Greet haar handen vol had aan het gezin.

Hierna leidden Greet en Piet het gesprek weer naar Ria. Ik liet dat maar gaan, omdat ze dat duidelijk nodig hadden. Ik zei wel dat ik graag eerst met Ria wilde kennismaken, als Ria dat zelf ook wilde. Later konden we dan met z'n vieren verder praten.

Overigens maakte ik ze nog een compliment dat ze mij hadden gebeld om te praten: "Dat geeft aan dat jullie de wil hebben om er zelf weer uit te komen".

Enkele dagen later belde Ria me op. Ze wilde een afspraak met me maken. Op het bureau vertelde ze me, dat ze een vreselijke spanning had gevoeld bij haar ouders, nadat ik er was geweest. Ze vertelde me ook, dat het haar thuis erg benauwde en dat ze moeite had met haar studie (laatste MAVO-jaar). Ze was ook opvallend nerveus en zei pillen te slikken!

Vooraf moeder deed erg moeilijk de laatste tijd. Van haar mocht Ria niets meer. Moeder was ook erg bang dat er iets mis zou gaan met haar dochter. Met vader probeerde ze wel



DIT WAS NIET HET WERK  
WAAR HIJ ZICH IN THUIS VOELDE



te praten, maar die kon dat volgens Ria moeilijk.

Ze was veel openhartiger dan ik had verwacht. Ik opperde de mogelijkheden van een gesprek met haar ouders. Daar zag ze wel tegen op, maar uiteindelijk stemde ze toe.

Dat gesprek verliep erg stroef. Het speet me al snel dat ik dit gewild had, want ze bleken er nog lang niet aan toe te zijn. Ik voelde dat Greet en Piet hun ongenoegen over hun eigen leven afschoven op Ria. Greet en Piet verdedigden elkaar als het ging om hun verwijten aan Ria. Ze zou lastig en dwars zijn, terwijl ze niet goed konden uitleggen wat ze daarmee precies bedoelden.

Ria beefde als een rietje. Ik wist op dat moment ook niet hoe ik haar moest steunen. Ze riep: "Jullie moeten mij altijd hebben, maar kan ik er wat aan doen dat jullie je eigen rotzooi niet eens aankunnen? En dat jullie bang zijn dat jullie dochttertje nog wel goed terecht komt in het leven? Kan mij het eigenlijk nog allemaal wat schelen". Ria verliet kwaad de kamer, de deur achter zich dicht slaand.

Het was een tijdje doodstil. Ik voelde me machteloos. Kon ik dit wel aan? Had ik ze niet moeten proberen te verwijzen naar een gespecialiseerd gezinsburo?

Even later kwam Ria terug, nam plaats en zei vastberaden: "Ik wil hier weg". Die opmerking gaf mij weer kracht. Ik vroeg Ria naar haar redenen. Ze zei dat ze zich zwaar onder druk gezet voelde en dat ze ook al een tijd met het idee rond liep van huis weg te lopen. Ik vroeg Piet hoe hij daarop reageerde. "Als dát het beste is, zegt u het maar". "Nee, antwoordde ik, "ik wil het graag van ú weten". Piet en Greet gaven daarna beiden toe dat ze zich er voor zouden schamen als Ria weg moest.. Maar dat het voor de rust in huis misschien wel goed zou zijn. Want nu groeiden ze toch alleen maar uit elkaar. Wat die schaamte betreft wees ik op het feit, dat als Ria al lang plannen had, ik me dan die schaamte had kunnen voorstellen. Maar een vertrek waarvan alle betrokkenen het nut inzien, is toch alleen maar te waarderen. Ik stelde voor erover na te denken en mij de volgende dag op te bellen. In de tussentijd zou ik een stel "pleegouders"

zoeken, zodat Ria voorlopig eens een maand tot rust kon komen. Dát had ze wel nodig.

Via de "Jongeren Hulp Post", een vrijwilligers hulporganisatie voor jongeren in Hoorn, kreeg ik het adres van een pleeggezin. De volgende dag kreeg ik van zowel Greet en Piet als van Ria een positief antwoord op mijn voorstel.

Ria, die er zelf veel zin in had, kreeg een leuk stel pleegouders, die veel met haar praatten. Ze kwam er echt op adem. Greet en Piet kregen door deze nieuwe situatie ook wat meer rust. In enkele gesprekken konden we daardoor op andere achtergronden ingaan. Ik stipte daarbij ervaringen met andere Westfriezen in soortgelijke omstandigheden aan. Dat deed hen goed. Ze dachten dat anderen het beter hadden dan zijzelf: "Gek", zei Piet, "daar deed ik ook aan mee. Als ze aan me vroegen hoe het ging, liet ik me nooit kennen. Nee, een Westfries is best eerlijk, maar tot op zekere hoogte. We houden elkaar hier eigenlijk te veel voor de gek".

Na een maand kwam Ria terug. Ik had met haar ouders besproken over hoe ze Ria nu zouden kunnen benaderen. Ook met Ria en haar pleegouders had ik nog een gesprek gevoerd. Ria had nieuwe levenslust gekregen. Na haar thuiskomst voerde ik nog twee gesprekken met het drietal, daarna brak de zomerperiode aan.

Er was meer openheid tussen Ria en haar ouders ontstaan, zonder dat het leidde tot overeenstemming. Toch lagen er uiteraard nog veel onbesproken punten, waaraan in de echtelijke relatie of in het gezin gewerkt moest worden. Had dat zin? Trouwens, Piet moest niets hebben van al die "moeilijk-gedoe-therapieën", dus verwijzen zou al niet kunnen. Door de grotere openheid en het onderling vertrouwen had ik toch het idee, dat ze er samen weer zin in hadden.

Enkele maanden later belde Greet. Ze zei dat het wel aardig liep thuis. Ria was geslaagd en had in de zomermaanden flink verdiend met bollenpellen. Ze was met een stel vriendinnen op vakantie geweest. Greet had dat wel moeilijk gevonden, maar het was goed gegaan. Ria stond nu op het punt bij een



PIET WAS EERST ZELFSTANDIG LANDBOUWER:  
"HARD WERKEN, MAAR TOCH WEL GEZELLIG"

kantoor te gaan werken en daar had ze veel zin in.  
Greet vertrouwde me toe dat het nog wel moeilijk zat tussen  
Piet en haar, maar dat ze wel samen praatten. En dat was al  
heel wat. Ze zagen er geen heil in om opnieuw een hulpver-  
lener in te schakelen. Ze bedankte me voor de gesprekken.

## Algemeen Maatschappelijk Werk

---

We lazen al over het ontstaan van het welzijnswerk in het algemeen. In dit hoofdstuk wil ik achtergrondinformatie geven over het algemeen maatschappelijk werk en duidelijk maken wie mijn werkgever is.

Hoewel rond de eeuwwisseling de eerste "school voor maatschappelijk werk" werd opgericht, kwam pas na de tweede wereldoorlog het beroep maatschappelijk werk tot ontwikkeling. Diverse ideeën over het welzijnswerk waaiden - zoals zo veel na de oorlog - over uit Amerika. Men ging zich specialiseren in diverse vormen van welzijnswerk : opbouwwerk, jeugdwerk, cultureel werk, buurt- en maatschappelijk werk.

De verzamelnaam "welzijnswerk" bestond toen overigens nog niet. Deze term werd ingevoerd in de jaren zestig.

Maatschappelijk werk werd eerst nog vergeleken met het oude sociaal werk, zoals dat voor de oorlog nog steeds gekoppeld werd aan armenzorg of het begrip "a-socialen". Er ontstonden evenwel nieuwe meningen over hulpverlening. Wie problemen had, werd volwaardiger behandeld. Daardoor wijzigde zich tevens het beeld van het maatschappelijk werk. Maar het bleef wel in eerste instantie de hulpverlening aan individuele mensen. Later werden daar andere vormen van hulpverlening aan toegevoegd, zoals hulp aan (echt-)paren, gezinnen en groepen. Ook hierin kwamen weer specialisaties: bedrijfsmaatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk en maatschappelijk werk via buro's voor levens- en gezinsvragen of medisch opvoedkundige buro's. Daarnaast kwamen er instellingen waar maatschappelijk werkers gingen samenwerken met psychologen en psychiaters.

### Waarom al die specialisaties?

Het antwoord valt ook hier weer te koppelen aan veranderingen van de samenleving zelf. De maatschappij werd knap ingewikkeld. De welvaart bracht nieuwe problemen met zich mee; zoals jeugd- en jongerenvraagstukken, drank- en drugs, eenzaamheid in de afgelegen nieuwbouwwijken. Ook de problemen van ouderen kwamen in een nieuw daglicht te staan.

Het groeiend aantal mensen dat in de ziektewet of de W.A.O.

terecht kwam, wees er op dat velen de welvaartsspanningen niet aankonden. Nieuwe termen als "stress" en "relatieproblemen" deden hun intrede. Op grond van wetenschappelijk advies kreeg een specifieke probleemgroep een speciale hulpverlening. En zo ontstonden uiteindelijk allerlei specialisaties.

Tegenover al die specialisaties staat het ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK, als zogenaamde "eerste-lijnsvoorziening", het dichtst bij de bevolking. ALGEMEEN wil zeggen dat mensen er met alle vragen en problemen terecht kunnen. Voor informatie en advies over sociale voorzieningen of huisvesting en voor vragen over relatie, verlies van een partner, eenzaamheid, etc. Zo is er overal in het land, in vrijwel elke plaats "algemeen maatschappelijk werk" beschikbaar.

De instellingen bij wie maatschappelijk werkers in dienst zijn, zijn soms nog van kerkelijke signatuur, maar vaker niet-levensbeschouwelijk van opzet. De hulp die geboden wordt is gratis.

Onze instellingen worden gesubsidieerd door de gemeentelijke overheid en het Ministerie van W.V.C. Via ambtenaren van dit Ministerie zijn er duidelijke geluiden gehoord, die er op wijzen dat het Rijk de komende jaren de subsidies aan het algemeen maatschappelijk werk ernstig zal gaan verminderen. Wat voor consequenties dit voor het werk zal hebben is nog onbekend. Het is uiteraard de vraag in hoeverre de gemeenten bereid zijn het maatschappelijk werk volledig in stand te houden.

Een inkrimping van het algemeen maatschappelijk werk zal zeker te betreuren zijn, omdat blijkt dat er ruim gebruik van wordt gemaakt. Het is er ook voor iedereen.

Gespecialiseerde instellingen voor hulpverlening ook, maar uit onderzoek blijkt dat die instanties door een minder brede laag van de bevolking worden geraadpleegd.

De cliënten van de maatschappelijke dienstverlening, waaron-

der het maatschappelijk werk, zijn voor meer dan de helft afkomstig uit de lagere inkomstengroepen. 5).

Met name bij de gespecialiseerde instellingen waar, naast maatschappelijk werkers, ook gewerkt wordt door psychologen en psychiaters, komen voornamelijk mensen die meer verdienen en meer opleiding hebben genoten. 6).

Sinds zeven jaar ben ik in dienst van de "Stichting voor algemeen maatschappelijk werk in oostelijk West-Friesland". Het hoofdburo van deze Stichting, die in 13 gemeenten werkt, is gevestigd in Hoorn. De instelling ontstond in 1973 uit een samenvoeging van diverse kerkelijke instellingen voor maatschappelijk werk. Na de fusie bleef het bestuur samengesteld uit personen van die kerkelijke groeperingen, aangevuld met afgevaardigden van de niet-kerkelijke organisatie "Humanitas".

In de loop der jaren is men binnen deze Stichting tot de konklusie gekomen dat het bestuur eigenlijk een bredere vertegenwoordiging vanuit de bevolking behoort te hebben. Men heeft daarom gezocht naar bestuursleden vanuit andere groeperingen óf mensen op persoonlijke titel, die zich op één of andere manier - als cliënt wellicht - betrokken voelen bij ons werk. Daarnaast werd ook de gemeenten om afgevaardigden in het bestuur gevraagd. Ook zij moeten invloed hebben op het beleid van de Stichting.

Met "beleid" heb ik het over de keuzes die je als instelling kunt maken:

- spreekuren houden in dorpen of wijken óf alleen in een centraal buro;
- voorlichtingsactiviteiten of niet;
- alleen individuele gesprekken óf ook gespreksgroepen.

Dergelijke keuzes moet je wel als onafhankelijke Stichting kunnen maken, gebaseerd op ervaringen uit de dagelijkse praktijk.

Sommige gemeenten denken er over het maatschappelijk werk in de toekomst niet meer te subsidiëren en zélf maatschappelijk werkers in dienst te nemen. Dat doen ze uit financiële

overwegingen. Maar zij verkrijgen daarmee ook directe controle op het werk. En dan is het gedaan met een onafhankelijk beleid.

Het is toch zeer gezond als de overheid een zelfstandige (en kritische) welzijnsinstelling náást zich kan dulden. Sterker: die overheid moet meehelpen haar burgers de mogelijkheid te geven om naar een dergelijke vertrouwensinstelling toe te kunnen stappen. Wij kunnen - in tegenstelling tot de gemeente - ons beleid direct afstemmen op de belangen van de mensen die een beroep op ons doen. En dat zijn vaak andere belangen dan die van de gemeenten.

Zou het als maatschappelijk werker in gemeentedienst mogelijk zijn een groep cliënten te begeleiden, dat de dupe is van het gemeentelijk huisvestingsbeleid en daartegen actie wil voeren? Vanuit een onafhankelijke opstelling kunnen we daarnaast cliënten gemakkelijker steunen als het gaat om problemen met de gemeente over hun uitkering.

De sfeer bij een instelling voor maatschappelijk werk is wat vertrouwelijker; problemen worden niet genoteerd in ambtelijke dossiers. Wat de cliënt de maatschappelijk werker vertelt, komt de gemeente niet te weten.

Grote vooruitgang bij onze instelling is geboekt sinds het aantrekken van twee stafkrachten, één voor de coördinatie tussen bestuur en werkers en tussen de teams onderling. De andere is de werkbegeleidster met wie de zestien werkers regelmatig praten over moeilijke situaties in hun werk. Zij houdt in het algemeen de kwaliteit van de hulpverlening in de gaten. De maatschappelijk werkers zijn verdeeld over vier aparte gebieden (rayons), met ieder een eigen buro. Ook het bestuur werkt gedecentraliseerd. Er bestaat per rayon een bestuurskommissie. Daar wordt zelfstandig het beleid van elk rayon vastgesteld.

Het rayon Opmeer, waarin ik nu werk, bestrijkt vijf plattelandsgemeenten, met tientallen uitgestrekte dorpen en buurtschappen. Momenteel hebben wij voor ongeveer 45.000 inwoners vier maatschappelijk werkers, waarvan één voor de helft van de week. Dat is eigenlijk te weinig om alle taken van het

werk goed te kunnen uitvoeren. Naarmate in een bepaald gebied weinig andere voorzieningen, zoals een maatschappelijk advies- en informatieburo of een sociaal raadsman, zijn, wordt de taak van het maatschappelijk werk intensiever. Maatschappelijk werkers op het platteland moeten allrounders zijn.

In ons team hebben we onderling een verdeling gemaakt. Iedere werker heeft zijn eigen gemeente. Dat wil zeggen dat daar de kontakten met de overheid, overleg met andere hulpverleners en de spreekuren door één en dezelfde werker worden uitgevoerd. Vanzelfsprekend vullen we elkaar ook aan.

Ik werk zelf hoofdzakelijk in de gemeente Noorder-Koggenland, een mooi Westfries plattelandsgebied, een fijne bevolking met zo op het eerste gezicht geen problemen onder de mensen...



Onze Stichting voor maatschappelijk werk wordt evenals andere verenigingen en instanties "geplaagd" door de bezuinigingen van de (plaatselijke) overheid.

De burgemeester van de gemeente waar ik werkzaam ben, denkt er het zijne van:

(Uit de Volkskrant van 19-9-1981; rubriek ingezonden brieven).

## Bezuinigingen

Op 13 september vond te Soesterberg de zogenaamde militaire vlieg-demonstratie plaats. Ik weet niet hoeveel dat dagje heeft gekost aan personeelskosten, energieverbruik (brandstof enzovoort) het te pletter vallen van een vliegtuig, benzineverbruik van auto's die de bezoekers herwaarts voerden, derving van inkomsten door de Spoorwegen (kaartje halve prijs, geloof ik). Ik denk dat een schatting van één miljoen gulden aan de lage kant is.

De gemeenten worden verplicht op allerlei uitgaven die in het belang van het welzijn van haar burgers zijn, te bezuinigen. Zij worden — door plotseling door de regering ingevoerde bezuinigingen — gedwongen onbehoorlijk bestuur te gaan voeren door reeds toegezegde subsidies te verminderen of geheel te schrappen; te verminderen op onderwijs, cultuur, sport, recreatie, verkeersveiligheidsmaatregelen en ga zo maar door.

Er wordt aan allerlei instanties, zoals scholen, zwembaden, dorps-huizen enzovoort bericht wat zij terwille van de bezuinigingen (zowel in geld als in energieverbruik) allemaal kunnen doen: kraantje wat minder open, kraantje wat eerder dicht, minder personeel, verhogen abonnementsgelden.

De reeks van door het rijk afgedwongen bezuinigingsmaatregelen, die de gemeenten noodzaken tot onbehoorlijk bestuur ten opzichte van hun burgers en verenigingsleven is hiermee natuurlijk lang niet uitgeput. Het zijn slechts voorbeelden.

Welk gezicht moet je nou als gemeentebestuurder trekken als je de mallotigheid van zo'n militaire vlieg-demonstratie leest en ziet. Misschien weet Van Thijn het of Van Mierlo. Ze hebben in elk geval tijd genoeg om het te leren van onze vaderlandse sfinx Dries. Moet „Onkruit" in geweldloze acties en demonstraties dan toch nog wat actie-ver worden?

Inderdaad. Geen man en geen cent.

MIDWOUD

P. Smit  
Burgemeester van  
Noorder Koggenland

## Loes van Waal

---

Op een spreekuur in een van de dorpen, kwam op een ochtend bij me: Loes van Waal, 42 jaar. Zij was gekomen op advies van haar huisarts. Ze had hoge bloeddruk, last van hoofdpijn en was erg nerveus. De dokter kon geen lichamelijke oorzaken vinden. Op mijn vraag naar het waarom van haar bezoek zei Loes dat ze nooit zo had gedacht aan het maatschappelijk werk. Het stond wel altijd in het dorpskrantje vermeld, maar dat was voor "probleem mensen", dacht ze. Toen haar arts haar naar mij verwees had ze nog wel even moeten nadenken.

Loes was ook nu erg zenuwachtig. Ik nam me voor het eerste gesprek rustig op te bouwen en een vertrouwenssfeer te scheppen. Dit deed ik door eenvoudige vragen te stellen over haar leven. Het leek me beter nog niet in te gaan op details. Ik wilde vooral aandachtig naar haar luisteren. Dat ging vanzelf, want gaandeweg kon ze een goed beeld verstrekken en dat deed ze op een prettige wijze. Dat zei ik haar ook.

Vier jaar geleden was ze gescheiden. Dat was allemaal op een nare manier gebeurd. Ze zat er eigenlijk nog mee. Het kwam er op neer dat het in haar ogen vrij goede huwelijk jaren voor de scheiding een "indringster" kende. Op pijnlijke wijze was Loes er achter gekomen, dat haar man al lang een vriendin had. Een door haar man voorgestelde overgangperiode waarin Loes de aanwezigheid van een vriendin zou accepteren, wees zij af.

In de afgelopen vier jaar werd het leven steeds moeilijker voor haar. Tijdens de scheidingsperikelen overleed haar moeder, die zij verzorgd had en die in het zelfde dorp had gewoond. Daarna zag het leven er voor Loes leeg en nutteloos uit. Het echtpaar had geen kinderen, dus bleef ze nu volkomen alleen over.

Vlak na de scheiding had ze vrijwel alle sociale contacten afgehouden. Gelukkig had ze nog een vriendin, met wie ze goed kon opschieten. Maar deze trouwde en verhuisde, zodat het contact met haar verminderde.

Loes is gehandikapt. Haar inkomen uit de Algemene Arbeidsongeschiktheids Wet is te gering om veel te kunnen reizen.



ZE HAD HOGE BLOEDDRUK,  
LAST VAN HOOFDPIJN,  
WAS ERG NERVEUS

Toch heeft ze langzamerhand aansluiting gevonden bij het verenigingsleven. "Maar het zijn allemaal te oppervlakkige kontakten", zei Loes. "Het is ook net of de mensen om je heen lopen, ze weten niet wat ze met je aan moeten".

Ik stelde Loes, die niet over een auto beschikt, voor een afspraak te maken voor een bezoek bij haar thuis. Ze vond dat uitstekend en zei dat ze zich nu al wat opgelucht voelde.

Dit wordt nu typisch zo'n begeleidend contact, bedacht ik later in mijn auto, waarbij toch eigenlijk helemaal geen beroepshulpverlener nodig moest zijn. Merkwaardig toch, dat mensen elkaar zo laten vereenzamen in een dorp. En dat zo weinigen weten dat veel mensen zich eenzaam voelen. Het moet helemaal van de mensen zelf uitgaan om weer aansluiting met het sociale leven te krijgen. Het dorp kijkt nog vreemd aan tegen een gescheiden vrouw die ook nog invalide is.

Bij haar thuis, een gezellig ingerichte eengezinswoning, vroeg ik haar hoe ze het vond om met een mannelijke maatschappelijk werker te praten. In het vorige gesprek had ze zich laten ontvallen, dat ze na haar scheiding nooit meer iets van mannen moest hebben.

Loes antwoordde lachend dat ze zich dat ook had gerealiseerd. Uiteindelijk bleek ze van oordeel dat ik als (mannelijk) gesprekspartner haar vertrouwen had.

Dit was de prettige start van een gesprek waarin Loes meer vertelde over haar leven dan in het eerste gesprek. Ze was erg actief geweest in het verenigingsleven. Haar man was echter altijd sterk tegen deze manier van ontplooiing geweest. "Een vrouw hoort thuis te zijn", had hij altijd gezegd.

In nog drie gesprekken hierna heeft Loes veel kunnen uitpraten. Ik heb vooral getracht de dingen waarin ze goed is en waarover ze kan praten wat meer in de schijnwerper te plaatsen. Daardoor kreeg ze meer zelfvertrouwen; dat had ze eigenlijk altijd gemist.

Na al deze gesprekken spraken we af dat Loes, met een aantal plannetjes die ze had, verder ging werken en dat ze zonodig weer eens kontakt met me zou opnemen.

Later ontmoette ik haar nog eens. Het ging goed. Ze was druk geworden met allerlei milieu-activiteiten en had nieuwe vrienden gemaakt.

Ik vroeg me af wat er gebeurd zou zijn als de huisarts haar naar een psychiater had verwezen. Was ze dan ook - zoals velen - in het dure medische cirkeltje terecht gekomen: "Komt u over twee maanden maar eens terug mevrouw, maar slik die pillen wel goed, want anders komt u nooit van die depressies af...".

## Familie van der Maat

---

Klaas van der Maat, 44 jaar, werkt in de wegenbouw; Gré, zijn vrouw, drie jaar jonger, is huisvrouw. Er zijn drie kinderen in de leeftijd van 10 tot 16 jaar.

Gré werd twee jaar geleden door haar huisarts verwezen naar een psychiater. Ze was in die periode vaak over haar toeren, klaagde over pijntjes en hoge bloeddruk. Dat waren symptomen die werden veroorzaakt door allerlei angsten. De belangrijkste daarvan: straatvrees.

Gré en Klaas zijn zes keer bij mij geweest, omdat de bezoeken aan de psychiater geen verbeteringen tot gevolg hadden gehad. In het begin wist ik niet zo goed wat ik er mee aan moest. Gré wilde absoluut niet dat ik contact zou opnemen met haar psychiater. Na verloop van tijd werd me duidelijk waarom Gré dat niet wilde. In de eerste gesprekken met de psychiater had ze veel over haar jeugd moeten vertellen. Het beeld van haar jeugd was haar zelf duidelijk: ze was liefde en aandacht tekort gekomen en door de harde gezinssituatie was ze al heel jong erg zelfstandig geworden en vroeg gaan werken.

Dat is haar de laatste jaren opgebroken. Klaas moest vaak overwerken en de opgroeiende kinderen eisten veel aandacht. Ze kreeg vragen over haar rol als huisvrouw en werd angstig voor de toekomst: zou ze haar taak wel aan kunnen? En zou ze haar kinderen een betere opvoeding kunnen geven dan ze zelf had gekregen?

Tijd om op een goede manier over die vragen met Klaas te spreken kreeg ze niet, want haar angst kwam tot uiting in het niet de straat op durven gaan. En dat trok aandacht van burens en familie die zich over haar ontfermden. Iedereen wilde graag helpen om haar tóch op straat te krijgen.

Toen is het volgens haar misgegaan. De druk van de mensen dat ze het moest proberen maakte haar steeds angstiger en nerveuzer. De bezoeken aan de psychiater brachten daar geen verandering in. Pilletjes en een gedragstherapeute kwamen er aan te pas om haar te helpen. Hoe meer aandacht werd geschonken aan wat ze niet durfde, des te groter werd haar angst. De psychiater gaf zwaardere pillen, terwijl de ge-

sprekken steeds korter werden. Gré vond de psychiater ook erg afstandelijk: "Hij deed eigenlijk net of hij precies wist wat er met mij moest gebeuren. Maar daarover praten... ho maar. Daar kreeg ik het koud van".

Na een tijd raakten Gré en Klaas door hun weerzin tegen deze behandeling méér met elkaar aan de praat en besloten ze samen naar een maatschappelijk werker te gaan.

Ik heb geprobeerd Gré te aksepteren zoals ze was en heb geen enkele druk op haar uitgeoefend om wel de straat op te gaan. Het was voor hen moeilijk om te praten over haar levensvragen, maar er zat beweging in. Gré raakte de druk wat kwijt en besloot geen pillen meer in te nemen. Na een poosje beviel haar dat goed. Maar de laatste keer bij de psychiater kreeg ze toch weer het gevoel nog lang niet "beter" te zijn, want over een paar maanden moest ze weer terugkomen. Zolang ze nog niet alléén naar hem toe durfde te gaan, liet hij haar niet los, was haar indruk.

Gré wilde eigenlijk niet meer naar hem toe. Daarin heb ik haar gesteund. Ze moet immers zélf bepalen of ze behoefte heeft aan een gesprek.

Sinds ze zich niet meer zoveel aantrok van de druk van buiten, durfde ze al veel meer. Dat ze nog niet alleen gaat winkelen, is voor haar en Klaas niet zo'n probleem.

Ik heb Gré aangemoedigd het contact met de psychiater te verbreken. Ze vond dat moeilijk: "Kan ik daar geen last mee krijgen; hij vindt het toch nog noodzakelijk?". Toch heeft ze het gedaan, schriftelijk. Daarna voelde ze zich vrij. Ze was geen "patiënt" meer!

Gré en Klaas wilden weer op eigen benen verder. Ook ik liet hen los. De beklemming was weg. Er was nu ruimte om de problemen zelf op te lossen.

## Doe maar gewoon ....

---

We zagen dat Gré in het vorige hoofdstuk nogal wat moeite had met de behandeling van haar psychiater. Ik hoor vaak opmerkingen van mensen die aansluiten bij de ervaring van Gré: "Die hulpverlener was zo afstandelijk". Het is voor veel mensen toch al een hele stap om naar een hulpverlener toe te gaan. Als dat dan ook nog iemand is die veel vaktaal gebruikt, niets over zichzelf zegt en de indruk geeft de oplossing van het probleem wel te kunnen analyseren, dan voel je je kleiner worden dan je al was.

Zonder te kunnen oordelen over de verschillen in resultaten is mijn manier van werken anders. Ik probeer in ieder geval mezelf te blijven. Dan lukt het me ook om kreatief met mensen te kunnen praten. Een leraar zei ooit: "Maatschappelijk werk is meer een kunst; léren kun je het nauwelijks!". Daarmee ben ik het eens. Ik bereid me nauwelijks voor op de gesprekken en na afloop heb ik meer dan eens het gevoel iets kreatiefs te hebben gedaan.

"Jezelf blijven" betekent ook dat je met eigen meningen en ervaringen voor de dag kunt komen. Ik ben het niet eens met die theorieën, die zeggen dat een hulpverlener zo objectief mogelijk moet blijven en niets over zichzelf behoort te zeggen. Als een maatschappelijk werker laat weten bepaalde problemen ook te ervaren, wint hij eerder het vertrouwen. De afstand tot de cliënt wordt daardoor verkleind. En dat is een goede zaak. Daarom kost het me soms ook moeite om vakliteratuur te lezen. Althans die lektuur waarin allerlei "methodieken" besproken worden, manieren van hulpverlening of gesprekstechnieken. Deze literatuur houdt inderdaad het gevaar in dat de afstand tot de mensen om wie het gaat wordt vergroot. Doordat de "techniek" een belangrijkere rol gaat spelen, dan menselijke warmte.

"Doe maar gewoon; dan doe je gek genoeg...", zei een cliënt jaren geleden eens tegen me toen ik een paar moeilijke woorden gebruikte. "Doe maar gewoon"; dat slaat zéker op het gebruik van vaktaal en afstandelijke hulpverlening. Het zou



daarom de lijfspreuk van iedere hulpverlener moeten zijn! Voor mijn beroepshouding is een kontakt van enkele jaren geleden met een bestuurslid van de "Cliëntenbond" van belang geweest. Voor een skriptie 7) die ik toen samen met twee kollega's maakte, verdiepten we ons in de positie en gevoelens van de cliënt ten opzichte van hulpverleners die met elkaar samenwerken (huisarts en maatschappelijk werker bijvoorbeeld). We waren zeer geïnteresseerd in de mening van de Cliëntenbond, omdat die ons kon leren hoe ervaringen van cliënten er uit zien.

(De Cliëntenbond is een organisatie van ex-clieënten van hulpverlenende instellingen en ex-patiënten in de psychiatrie. Doel is onder andere, stimuleren van onderling kontakt, belangenbehartiging en het kritisch opstellen tegenover hulpverleningssituaties).

Uit die skriptie wil ik het navolgende citeren uit een interview dat we hadden met bestuurslid, mevrouw A. van Baasbank: "Men betreurt bij de Cliëntenbond", aldus mevrouw Van Baasbank, "de noodzaak van beroepsmatige hulpverlenende instellingen, maar erkent deze tevens, daar waar vroeger burenhulp en vriendendienst konden volstaan. Waarbij men elkaar toen van mens tot mens kon helpen".

De hulpverleners worden nu via opleidingen "deskundigen" en volgens mevrouw Van Baasbank ontstaat dan een verwijdering tussen hulpvrager en hulpverlener; een afstand, een ongelijkwaardige situatie. "Die schept de verwachting", zo meent spreekster, "dat de hulpverlener ook inderdaad alle hulp kan bieden en dat men zélf niet of nauwelijks de verantwoording voor het eigen leven behoeft te dragen. Men kweekt ook hier de illusie van een risikeloos bestaan (verzekerd van de wieg tot het graf) terwijl juist risico's een uitdaging én een voorwaarde voor het leven zijn!".

In de Cliëntenbond zegt men dat de hele hulpverlening zich heeft ontwikkeld tot een "zorg-industrie". En zoals altijd maken de industriëlen de dienst uit. Zij maken uit hoe hulp verleend moet worden. De cliënt ervaart deze zorg-industrie

als een grote macht, waarbij men als cliënt weinig te vertellen heeft, terwijl men als cliënt toch "klant" is; het begrip: "de klant is koning" is in de zorg-industrie ver te zoeken, aldus deze bond.

Wát zoekt de cliënt nu feitelijk? Mevrouw van Baasbank: "De cliënt heeft in een probleemsituatie altijd naar een MENS gezocht en zal dit ook altijd blijven doen. Daarom accepteert de Cliëntenbond een opleiding alleen als die opleiding de kursisten bewust maakt van eigen mens-zijn in relatie tot andere mensen. Het mag geen puur theoretische- en hulpverleningstechnische opleiding zijn, die slechts afstandsvergroterend werkt.

Men vindt in de Cliëntenbond dossiervorming en samenwerking waarbij de cliënt gepasseerd wordt, een machtsmiddel: "Wij weten beter dan jij, wij weten hoe het moet, we doen het zelfs voor je bestwil". Dit is een houding die men in de zorg-industrie zo vaak tegen komt, is hun ervaring.

Over "methodieken" zei mevrouw Van Baasbank, dat die er meestal op gericht zijn om het pijnlijke op te zoeken. Ze zouden er echter moeten zijn, om aan te sluiten op de mens, om vertrouwen te winnen. In een vertrouwensrelatie komt het "pijnlijke" vanzelf wel naar voren, maar dan spontaan. Alleen de mens-mens relatie kan dat vertrouwen bieden waardoor hulp gerealiseerd kan worden!".

Tot zover het interview met mevrouw Van Baasbank.

Er zijn weinig onderzoeken gedaan naar ervaringen van ex-kliënten bij hulpverlenende instellingen. Slechts één recent onderzoek is mij bekend en hierin vond ik een bevestiging van de uitspraken van mevrouw Van Baasbank. Het betrof een enquête onder cliënten van een buro voor "Levens- en Gezinsmoeilijkheden" in Amsterdam. Dit waren ex-kliënten die - naar het oordeel van het buro - het contact vroegtijdig hadden afgebroken; "kontaktbrekers" werden ze genoemd.

In een artikel in het blad Marge 8) wordt over dit onderzoek opgemerkt:

*"vrijwel elke ex-kliënt sprak ondubbelsinnig de hoop uit*

*dat de hulpverlener wat meer gevoel en verantwoording in de relatie zou leggen. Zit de hulpverlening zo vast, praten hulpverlener en hulpvrager langs elkaar, in plaats van met elkaar, lijden de hulpverleners aan beroepsblindheid?"*

Een ex-kliënt verwoordde dat in het onderzoek aldus:

*"Eigenlijk is een gesprekskontakt als ik had inkonsequent. Aan de ene kant zit ik met menselijke gevoelens, emoties, etc. Een goed gesprek wordt naar mijn idee gevoerd met gelijkwaardige partners. Je zou dus verwachten dat aan de andere kant iemand zat die ook gevoelens en emoties had. Dat is/was ook zo natuurlijk, alleen bleek dat nooit, omdat dat de bedoeling niet was. Ik denk dat ik dat onbewust niet eerlijk vond, mezelf aanpaste en ook nuchter zakelijk e.d., dus me op gelijk nivo opstelde, waardoor volgens mij de gesprekken de verkeerde kant op gingen".*

De hulpverleners van dit buro zijn volgens het onderzoek inderdaad van mening dat een behoorlijke mate van afstandelijkheid van de kant van de hulpverlener een voorwaarde is voor het slagen van de "therapie". Deze ideeën hoor ik meer, met name bij hulpverleners bij dergelijke buro's, waar "therapieën" worden aangeboden. (Gezinstherapie, psychotherapie, echtparentherapie, etc.). In zijn algemeenheid zou je kunnen zeggen dat deze therapeuten meer werken langs vast omliggende behandelingsplannen, onderbouwd door bepaalde theorieën.

Genoemde afstandelijkheid wordt door cliënten dan ervaren als in een eerste gesprek direkt duidelijk wordt gemaakt hóe, hoelang en door wie (vaak een andere therapeut dan waarmee in een eerste gesprek kennis is gemaakt) er hulp verleend wordt. Maar vooral ook wordt al snel duidelijk gemaakt dat de cliënt het probleem zèlf moet oplossen.

Een ex-kliënt uit het onderzoek zei hierover het volgende: *"Ik vond het zinloos, we hebben met z'n tweeën meer bereikt dan met het buro. Ik kwam tot de konklusie dat ik uiteindelijk mijn problemen zelf moest oplossen, door de blanco-opstelling van de hulpverlening. Daarom ben ik gewoon een keer*

weggebleven; ze moeten maar een sigarenwinkel beginnen, voor hun vak deugen ze niet".

De schrijfster van het artikel over dit onderzoek vult aan: "De meest genoemde klacht was dan ook de ontevredenheid betreffende de eis zelf problemen te moeten oplossen. Hoewel het belangrijk is cliënten op de eigen verantwoordelijkheid te wijzen en de zelfwerkzaamheid te aktiveren, zou men hen toch het gevoel moeten kunnen geven van samen op weg te zijn. Men zou kunnen proberen in de eerste gesprekken de motivatie van de cliënten te verhogen door warmte en genegenheid te geven, alsmede het oplossen van problemen te konkretiseren".

Ik denk dat het in ons werk goed is om een evenwicht te vinden tussen de grote hoeveelheid theoretische vakliteratuur en visies van cliënten, zoals bijvoorbeeld van de Cliëntenbond en via dergelijke onderzoeken. Het luisteren naar ervaringen van cliënten heeft mij veel meer geleerd dan het lezen van prachtige theorieën.

Het algemeen maatschappelijk werk kan het zich niet permitteren blind te zijn voor de ervaringen van cliënten. Als het zich immers vooral richt op de beroepsontwikkelingen van de therapeutische hulpverlening, kan het de aansluiting met de cliënten uit de dorpen of wijken, waarvoor men werkt, wel vergeten. Dat zijn veelal mensen, zo zagen we eerder, met weinig opleiding of een laag inkomen.

Bij het algemeen maatschappelijk werk mag niet het zelfde gaan gebeuren als, volgens genoemd onderzoek onder contactbrekers, bij het buro voor Levens- en Gezinsmoeilijkheden: "Van het totaal aantal cliënten van dit buro, over twee jaar, bleef er maar liefst 50% na een aantal keren kontakt met het buro te hebben gehad, weg".

Als de hulpverlening wat "gewoner" - en dus ook wat "menselijker" denk ik - wordt opgezet, zullen kontakten óók kort kunnen duren. Maar dan is men wellicht samen tot de konklusie gekomen dat die hulpverlening helemaal niet lang hoéft te duren. Een paar gesprekken kunnen, is mijn ervaring, vaak

al voldoende zijn voor cliënten om zèlf weer verder te willen gaan. Hulpverleners echter, die lange "behandelingsplannen" maken en daarin dan inderdaad vrij afstandelijk te werk gaan, zullen véél "kontaktbrekers" blijven houden. Deze cliënten zitten daarna echter wel, zo is nu gebleken, met een flinke kater naar de hulpverlening, in plaats van met een opgeruimd gevoel het ècht zelf weer aan te kunnen.

Hoe dan toch aan dat "evenwicht" in de hulpverlening te werken? Aan de ene kant bestaan er inderdaad de gevaren van technische- en vaak afstandelijke methodieken: weinig persoonlijk gerichte benadering; de hulpverlener als vakman stelt vast wat het probleem is en bepaalt eenzijdig hoe de situatie "geanalyseerd" en verholpen kan worden. Hierdoor kan de cliënt zich klein en onbegrepen voelen.

Aan de andere kant is er het risico van de zeer meegaande en "warme" benaderingswijze: eindeloos luisteren zonder kritische, prikkelende opmerkingen en daarmee dus weinig helpend.

Mevrouw Van Baasbank van de Cliëntenbond wees zelf eigenlijk al op de "gulden middenweg"; ook zij gaf aan dat er wel degelijk beroepshulpverlening nodig is en dat er "methodieken" gebruikt moeten worden om "aan te sluiten op de mens".

Ik haalde eerder een leraar aan die ons werk als "kunst" bestempelde. Iedere kunstenaar heeft zijn deskundigheid nodig; een schilder bijvoorbeeld kennis over het doek, de verf, de kwasten, het onderwerp, de bedoeling van zijn werk en hoe de klanten zijn kunst ervaren.

Ook binnen mijn werk is die deskundigheid pure noodzaak. Ik denk aan kennis over sociale wetgeving en sociale ontwikkelingen van het gebied, waarin de mensen wonen. Maar óók over het (methodische) inzicht, dat nodig is om mensen een spiegel voor te kunnen houden. Ze zelf laten zien hoe ze met elkaar omgaan; hoe ze reageren. Kortom: oorzaken aan te kunnen wijzen waarom ze zijn vastgelopen.

Om dát op een manier te doen die niet in genoemde uitersten vervalt, ervaar ik als een creatieve uitdaging voor mijn

werk. En om creatief te kunnen werken, moet ik niet langs vast omliggende plannen te hoeven praten met mensen. Dat zou mij een te zware "druk" in mijn werk geven. Evenzo ben ik gaan inzien dat ik niet altijd kan "presteren". Want ook bij mij voelen mensen zich wel eens niet thuis en zal men zich onbegrepen voelen.

Maar laten de hulpverleners wel gewoon inzien, dat die risico's er zijn. En zich niet verschuilen achter een "deskundigheid" door de oorzaken van het afbreken van contacten eenzijdig toe te schuiven naar cliënten, als zouden ze bijvoorbeeld "niet gemotiveerd genoeg zijn geweest om aan hun problemen te werken".

Ik denk dat we inderdaad maar "gewoon" moeten blijven doen, dan doen we voor veel buitenstaanders al gek genoeg...!

Onze relatie heeft zich zozeer verdiept, dat er mijnerzijds sprake is van een sterk emotioneel-affectieve lading.

**'Wat bedoelt u?'**

'Ik hou van je.'

**'Zeg dat dan meteen.'**

Met deze advertentie wil SIRE in samenwerking met de bad het gebruik van Klare Taal bevorderen.

**SIRE**

## Nel en Dirk van Uenen

---

Mijn eerste contact met het gezin Van Uenen bestond uit een telefoontje van Nel (27), die een keer op het buro wilde komen. Ze zei dat ze het thuis allemaal "zat" was. Het liefst ging ze meteen weg, maar haar drie kleintjes kon ze natuurlijk niet verlaten. Het lukte om diezelfde middag een uurtje vrij te maken voor Nel, die behoorlijk over haar toeren was. Ze moest heel wat kwijt.

Uit het verwarde verhaal maakte ik op, dat ze getrouwd was met Dirk (32) en kinderen had van 1, 3 en 7 jaar. Acht jaar geleden waren ze getrouwd: "Had ik dat maar nooit gedaan, maar ja, het moest; Marleen onze oudste was op komst. Ik wist het eigenlijk toen al; Dirk is een beste jongen, maar hij kan niet met geld omgaan".

Dirk bestelde vaak artikelen, meestal bij postorderbedrijven. Een auto en een kleuren t.v. met afstandsbediening werden eveneens op afbetaling aangeschaft. "En aan de burens maar showen hoe goed we het hadden".

Toen Nel het ergste een beetje kwijt was, vroeg ik haar waarom ze het nú zo zat was. Ze zei dat ze gisteravond een slaande ruzie hadden gekregen, nadat Dirk kwaad was geworden omdat er niet genoeg pils in huis was: "Meneer moet iedere avond zijn pilsje voorgeschoteld krijgen. En als klap op de vuurpijl lag er vanmorgen een dreigbrief van een inkassoburo op de mat; toen knapte er iets. En dat zal ik hem vertellen ook!".

In het gesprek dat ik de week daarna met beiden had, zei Dirk dat hij vroeger thuis vreselijk verwend was. Er was geen gebrek aan geld. Hij had er dus nooit mee leren omgaan. Nel daarentegen kwam uit een gezin, dat iedere cent drie keer moest omdraaien alvorens hem uit te geven. Het snelle huwelijk en de komst van het eerste kind gaf hen nauwelijks de tijd die zaken te bespreken. Eigenlijk kenden ze elkaar niet.

Om de kans te behouden een relatie tussen die twee op te bouwen, was het belangrijk eerst wat rust te krijgen op financieel gebied. De schuldenlast betrof een bedrag van

f 16.000,--. Ik stelde Nel en Dirk voor samen met de Gemeentelijke Sociale Dienst te overleggen op welke manier daaraan iets te doen viel. Allereerst moesten alle schuldeisers worden ingelicht, zodat de aflossingen in afwachting van een definitieve oplossing konden worden gestaakt. Dat kon wel even duren. Een spannende tijd lag in het verschiet.

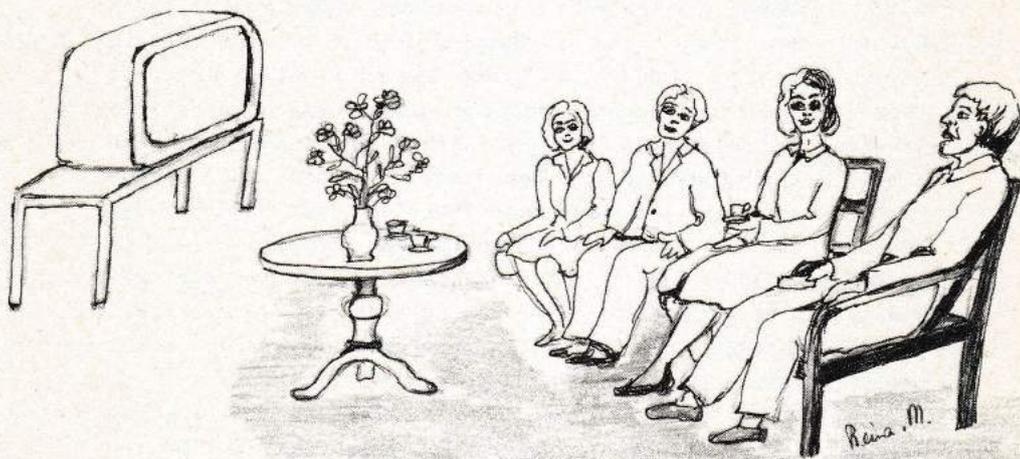
Nel en Dirk gingen akkoord met de inschakeling van de sociale dienst, waarmee ik overlegde wie welke taken op zich zou gaan nemen. De sociale dienst zou de financieel-technische kant van deze vraag afhandelen. In een aantal gesprekken wilde ik ingaan op de oorzaken van hun schulden.

Zo op het oog is men in deze situaties geneigd om te zeggen dat het allemaal "eigen schuld" is geweest. Temeer daar bleek dat Nel nooit in staat was geweest om Dirk te overtuigen dat het fout ging. Altijd maakte ze hem verwijten, terwijl Dirk wel tot een gesprek bereid was. Er was natuurlijk meer aan de hand, zei ik tegen Nel en Dirk. Zeker één op de drie jonge gezinnen kampt met financiële problemen. Allemaal "eigen schuld"? Allemaal slechte relaties? Allemaal verwende mensen?

Met Nel en Dirk ging ik hier op in. Dat deden ze graag, ze dachten dat zij de enigen waren met zo'n schuldenlast. Dat was er ook de oorzaak van dat ze nooit iets hadden laten merken van hun financiële problemen. Sterker nog: door met luxe dingen te showen wilden ze tonen dat het hen goed ging! Daarnaast zei Dirk dat hij als "hoofd van het gezin" de sociale plicht voelde om zijn gezin zo goed mogelijk te voorzien van allerlei goederen. "Postorderbedrijven, banken, partikuliere geldschieters, grote winkeliers, weten met hun aantrekkelijke leenvoorwaarden meer mensen met dezelfde gedachten te bereiken" zei ik; "en als er eenmaal een "gat" is ontstaan in de financiën thuis, springen de heren geldschieters daar helemaal op in. Want ze weten dat het ene gat met het andere wordt gevuld".

Dirk: "Het was iedere keer een drang van me om weer wat anders te willen kopen. Eigenlijk logisch dat er zoveel gead-





---

EN AAN DE BUREN MAAR SHOWEN  
HOE GOED WE HET HADDEN

---

verteerd wordt, bedenk ik nu, want wij zijn niet de enigen die in dat schijn-geluk traptten".

Nel besepte te hebben meegewerkt aan deze situatie, door bijvoorbeeld de burens het idee te geven dat alles goed ging. En door mee te doen met het terloops opscheppen over wat ze voor de kinderen hadden gekocht of wat voor nieuwe apparaten er aangeschaft waren. "Daar zat ook een angst achter", zei Nel; "de angst dat bekend zou worden dat we financieel niet rond kwamen. Ook de angst dat iedereen ons zou nakijken: "oh, dat a-sociale gezin...".

De misleidende praktijken van genoemde bedrijven blijven buiten schot, zij haken zo gemakkelijk in op die sociale angst. Het zijn altijd die "domme mensen", zelden of nooit bedrijven met hun slechte manieren, die de maatschappelijke rekening gepresenteerd krijgen. Een woordvoerder van een groot postorderbedrijf gaf het ruitertlijk toe: "Wij spelen in op de zwakheid van de mensen. Maar men laat het toch ook toe, dat wij zo'n bedrijf in stand kunnen houden".

In de gesprekken met Nel en Dirk heb ik daarom aandacht gevestigd op de externe oorzaken. Na verloop van tijd zakt het gevoel te hebben gefaald dan langzamerhand. Daarna pas wordt men zich bewust van de eigen verantwoordelijkheid.

Er ontstond in de acht gesprekken en door de regeling die met de sociale dienst was getroffen, enige rust bij Nel en Dirk. Besloten werd, dat ze het zelf verder weer zouden proberen. Nu de financiële rommel grotendeels was opgeruimd, zou blijken of ze het samen zouden roeien.

Een half jaar laten kwam Dirk op het spreekuur. Hij wilde informatie over echtscheiding. Vooral Nel wilde er een punt achter zetten. "Zou die hele schuldenoestand ons nou de das hebben omgedaan?", opperde Dirk. Voordat ik wat kon zeggen beantwoordde Dirk zijn eigen vraag: "De vele narigheid die we hebben meegemaakt was tóch een slechte basis om op verder te bouwen". Hij had meer aan geld gedacht dan aan de kinderen, die flink van hem waren afgegroeid. Het zat Dirk niet

lekker. Ik schrok ervan dat dit gebeurd was. Maar Dirk had de zaken goed doorgedacht: "We gaan nu in ieder geval op een redelijke manier uit elkaar. Dat is misschien toch beter dan met herrie en spanningen het gezin in stand te houden". Dat beaamde ik.

Nadat ik de gevraagde informatie over scheiden aan Dirk had gegeven, verdween hij.

## De heer Raaskamp

---

Naar aanleiding van een berichtje over het maatschappelijk werk in een krant, belde meneer Raaskamp, 67 jaar, op om een afspraak te maken. Hij zei dat zijn vrouw was overleden en dat hij zijn draai maar niet kon vinden.

In het gesprek dat ik bij hem thuis had, bleek dat hij het overlijden van zijn vrouw, een half jaar geleden aan een hersenbloeding gestorven, nog niet verwerkt had. Schuldgevoelens kwelden hem. Hij vond dat hij zijn vrouw veel te weinig aandacht had geschonken, terwijl zij toch altijd voor hem had klaar gestaan.

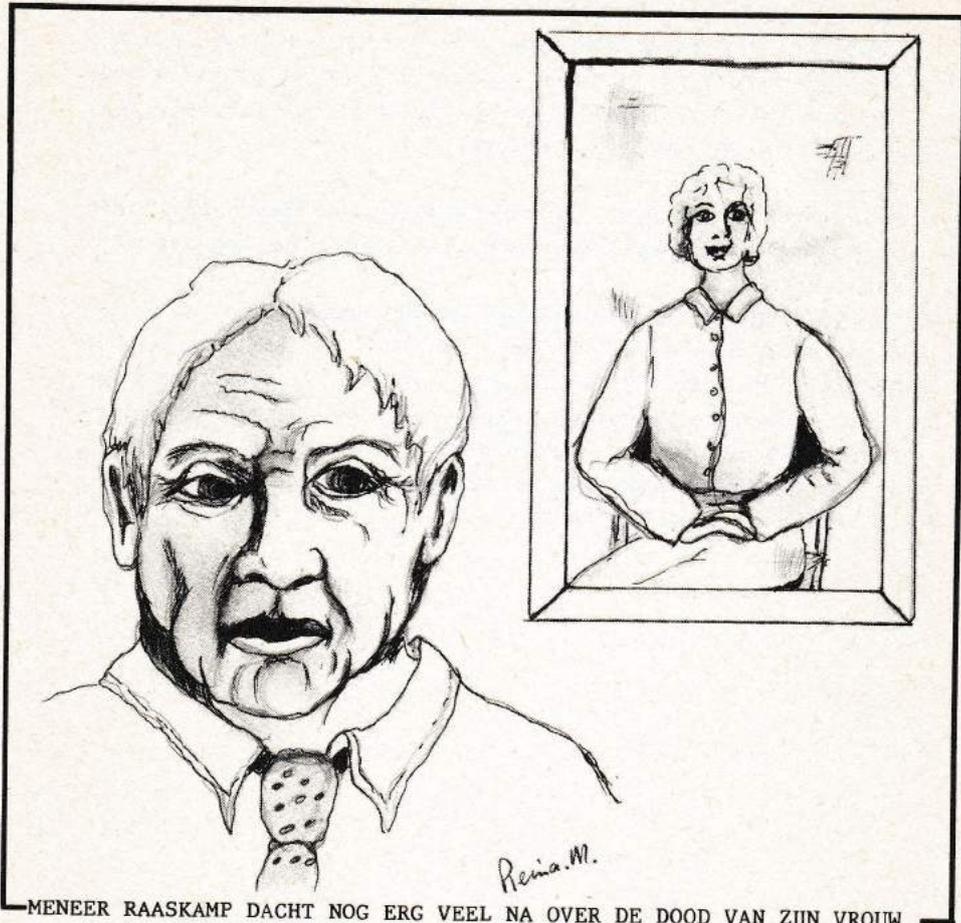
Meneer Raaskamp dacht nog erg veel na over de dood van zijn vrouw. De toekomst bestond voor hem niet. Familie, buren en kennissen waren - hoe behulpzaam ze ook waren geweest - niet in staat om over deze onderwerpen mee te praten. Zelf had hij dat voorheen ook als een taboe beschouwd.

Ik zei dat ik ook vaak moeite heb om de juiste houding aan te nemen bij iemand, die net zijn partner heeft verloren. Het deed me goed dat hij er toch al over kon praten: "Dat maakt het voor mij gemakkelijker om er op in te gaan", vulde ik aan.

Dit was eigenlijk de eerste keer dat hij er over sprak, maar hij vroeg zich af wat het verder voor zin had. Want ik kon hem toch ook zijn vrouw niet teruggeven of er voor zorgen dat hij zich weer wat beter ging voelen. Ik legde hem uit dat eventuele volgende gesprekken wat verlichting zouden kunnen geven. In ieder geval zouden naast de onderwerpen waar hij nu mee bezig was, ook andere punten aan bod kunnen komen. Als voorbeeld noemde ik de kontakten met familie en kennissen, maar ook het zoeken van nieuwe kontakten met mensen die in dezelfde situatie verkeerden.

Meneer Raaskamp keek ongelovig en schonk een tweede kop koffie in. Hij viel weer terug op zijn pessimisme. Niemand kon hem helpen. Zelfs zijn kinderen ontweken hem, als hij eens echt wilde praten.

Ik meende dat het hem wel degelijk goed zou doen om door middel van gesprekken verder te komen. Hij bevestigde immers dat hij dat praten nu juist zo miste in zijn omgeving.



MENEER RAASKAMP DACHT NOG ERG VEEL NA OVER DE DOOD VAN ZIJN VROUW

Aan het einde van het gesprek spraken we af dat ik over tien dagen bij hem terug zou komen. Ik merkte aan zijn bedankje dat hij er toch wat aan had gehad. Zelf had ik twijfels over hoe hij het werkelijk had gevonden, maar ook twijfels over mijn eigen houding in het gesprek.

Vijf dagen later kreeg ik een briefje van hem, waarin hij me nogmaals bedankte, maar dat hij verder af zag van meer gesprekken.

Ik bleef die hele dag een naar gevoel houden. Ik voelde me nog steeds onzeker over mijn aanpak van het contact. Aan de andere kant koos hij er nu voor om zijn verdriet (voorlopig?) alleen te verwerken. Wie ben ik om hem dan te kunnen overtuigen dat hij het anders moet doen?

Ik besloot zijn standpunt te respekteren en hem niet meer te bellen of te schrijven.

## Naar buiten

---

Uit de praktijkvoorbeelden blijkt dat mensen in hun eigen omgeving vaak nauwelijks durven te praten over hun problemen. Vooral omdat het gevoel bestaat te hebben gefaald. Als men wèl in een eerder stadium met anderen was gaan praten, had in veel gevallen het probleem niet zo'n grote omvang gekregen. Problemen worden weggeschoven, zo ervaren veel mensen. En dat werkt voor hen belemmerend om er zelf mee aan de slag te gaan. Het versluiert ook de eigen mogelijkheden.

De hulpverlening moet "naar buiten" komen, dus laten zien wat er zich in de samenleving aan individuele problemen afspeelt. Anderen die de moeilijkheden herkennen, leren daarvan dat het niet nodig is je daarvoor te schamen. Zodat men er wellicht in eigen kring weer over durft te praten. Meestal een eerste stap om weer creatief met problemen om te gaan. Daarnaast kan er in de voorlichting op gewezen worden dat maatschappelijke veranderingen direkte invloed hebben op het leven van individuen.

In mijn gebied kan aangetoond worden dat de veranderende beroepsomstandigheden (het gezin Bleeker) en de "import" van vele stedelingen in nieuwe dorpswijken (Janneke en Hans) van invloed zijn op veel, als puur individueel gevoelde, problemen.

Eveneens spelen andere maatschappelijke oorzaken, zoals werkloosheid, woningnood of materialisme (Nel en Dirk) mee in allerlei vraagstukken, waarvoor mensen komen te staan. Maar er is nog meer. Vrouwenemancipatie en de daarmee samenhangende veranderingen in relaties (Janneke en Hans). Ook is de plaats van kinderen in tientallen jaren sterk gewijzigd.

Tenslotte is er de "prestatie maatschappij" waarin mensen vaak nog slechts in competitief sfeer met elkaar kunnen omgaan. En daarin is geen plaats voor diegenen die - door handikaps - niet mee kunnen komen (Marcel).

Uiteraard spelen ook persoonlijke aspecten een belangrijke rol bij moeilijkheden. Om alleen daarop in te gaan, is een slechte zaak. De hulpverlening toont onvoldoende de maat-

pelijke oorzaken van problemen die zich individueel manifesteren.

Een directeur van een psycho-therapeutisch buro merkte eens op dat het niet hun taak is om naar buiten te komen met de signalen, die ze uit de maatschappij opdoen. Dat is iets voor de politiek, vond hij.

Mijn mening is een andere: juist hulpverleners moeten die signalen naar buiten brengen (o.a. naar politici) omdat ze door de vele ervaringen een reëel zicht hebben op het verband tussen veranderingen in de samenleving en individuele problemen.

Hulpverleners, die achter hun deuren blijven zitten, bevestigen vooral ook de afhankelijkheid van de mensen. Zo van: "je hoeft elkáár eigenlijk niet meer te helpen, want wij zijn er toch voor om je problemen op te lossen!". Evenals andere voorzieningen van de welvaartsstaat heeft dat geenszins tot gevolg dat mensen zelfstandiger worden. Daardoor is langzamerhand veelal een negatief beeld ontstaan van al die voorzieningen. Begrijpelijk. Zeker als die hulpverlening ook (meestal verhullend) suggereert alle problemen te kunnen oplossen. Beter is het als we bij onze voorlichting laten zien dat problemen juist bij het leven horen. En dat we er zèlf creatief mee om moeten zien te gaan en elkaar kunnen helpen. Dat sommigen daarbij een - tijdelijk - steuntje nodig hebben, zagen we in de reeks praktijkvoorbeelden.

Toch zijn er ook hoopvolle tekenen dat meer mensen zich tegenwoordig minder afhankelijk gaan opstellen. Dat zijn mensen die zich bewust zijn geworden van hun afhankelijke positie waarin ze leefden. Afhankelijk van de reklame, van de burens òf van hun partner, namen ze - soms na een krisissituatie - het heft in handen. Anderen vormden zelfhulpgroepen (mensen die arbeidsongeschikt zijn en elkaar helpen om iets te doen aan hun verveling). Ook allerlei emancipatiebewegingen duiden er gelukkig op dat velen zich minder laten leven dan dat in de "verzorgingsstaat" door anderen voor hen geprogrammeerd werd.



Ik denk dat juist het algemeen maatschappelijk werk - werkend midden tussen de mensen - maar aandacht moet gaan geven aan het stimuleren van zelfhulpactiviteiten en het opzetten van gespreksgroepen. Dit zijn - naast andere hulpvormen - nieuwe mogelijkheden om mensen zelfstandiger te laten worden.

Voorlichting over het werk heeft ook nog een andere functie. Hulp kost geld. Hoe kan de samenleving beoordelen of welzijnswerk verder betaald moet worden? Daarover is enig inzicht in het werk nodig.

De psycho-therapeutische hulp (hulpverlening door daartoe speciaal hoog opgeleide krachten) heeft zich in de medische sektor, als specialisme, kunnen vestigen. En zit daarbij veilig, omdat ze zich evenals alle medische specialisten achter hun deskundigheid kunnen verschuilen. Ook hoeven ze geen directe verantwoording af te leggen aan politieke organen, zoals wij aan de gemeenten.

Nu de economie om maatregelen vraagt, is het welzijnswerk het eerst aan de beurt om te bezuinigen. Dat kan zonder al te veel politiek gezichtsverlies, omdat het welzijnswerk immers toch nog in een vrij onduidelijk "hoekje" zit. Er bestonden niet voor niets plannen om alle cliënten van het algemeen maatschappelijk werk te laten betalen voor elk gesprek. Als dat in de toekomst doorgaat zie ik daarmee een begin ontstaan van de afbouw van ons werk.

Het zijn ook geen faire bezuinigingsmaatregelen, omdat juist bij het gewone welzijnswerk (daarmee bedoel ik de eerste lijns welzijnsinstellingen) diè mensen komen, die veelal geld of kennis missen om naar de "duurdere" buro's te gaan. Maar: het ligt voor een deel ook aan het welzijnswerk zelf - en ik denk weer met name aan het algemeen maatschappelijk werk - dat het zo een gemakkelijk mikpunt is. Als men duidelijk maakt wat dat werk doet en van welk belang de werkzaamheden zijn, zal het bezuinigingsmes minder snel in deze werksoort snijden.

#### MOGELIJKHEDEN.

Wat voor mogelijkheden zijn er zoal om het maatschappelijk

werk "naar buiten" te presenteren?

Al eerder is gezegd dat we voorlichting over ons werk geven aan allerlei groeperingen, zoals op scholen, bij vrouwenklubs, bij bejaardenverenigingen, bij gemeente-, wijk- of dorpsraden, etc. Bij al die voorlichting wordt geprobeerd een juiste beeldvorming over het werk te geven. We proberen problemen zichtbaar, maar ook meer aanvaardbaar te maken. In de discussies die daarbij plaatsvinden, merken we inderdaad vaak dat mensen problemen herkennen. Maar evenééns wordt beaamd dat ze ver weg worden gestopt. Ik vind dit soort voorlichting erg leuk om te doen, omdat ik zie dat het veel mensen toch wel raakt en zelf in beweging kan zetten.

We komen ook naar buiten door middel van contacten met vrijwilligers in de diverse dorpen. Wij rekenen het tot ons werk vrijwilligers te begeleiden als ze dat zelf op prijs stellen. Zo nodig helpen we ook bij het opzetten van hulpdiensten. Deze houden zich in het algemeen bezig met eenvoudige hulpverlening zoals autovervoer, klusjes en ook bezoeken afleggen. Vrijwilligerswerk vind ik belangrijk, omdat het de onderlinge hulpverlening stimuleert. Mensen worden er ook weer door aan het denken gezet, heb ik gemerkt: "waarom moet er nu vrijwilligerswerk komen, laten burens en kennissen het soms afweten?". Met die gedachte als achtergrond is het goed dat vrijwilligerswerk zich zelfs in de kleinste dorpen ontwikkelt. Zeker als het ook eerst bekijkt en stimuleert dat in eigen buurt onderling hulp wordt verleend.

Ook komen we naar buiten als we signaleren dat er bepaalde voorzieningen niet goed werken. Vooral bij gemeentelijke overheden hebben we al opmerkingen gemaakt over het functioneren van sociale diensten, over het tekort aan speelvoorzieningen in woonwijken, over te weinig opvanggelegenheden bij huisvestingsproblemen. Tekorten die door individuele problemen bij ons terecht komen. Daarbij pleit ik voor een betere samenwerking tussen de verschillende eerstelijnsvoorzieningen. Het zou een prima zaak zijn om samen die opbouwtaak te behartigen.

De verschillende regionale instellingen zouden er goed aan

doen om te bekijken in hoeverre er tot de zelfde rayonindelingen overgegaan kan worden. Dit om de nodige versnippering tegen te gaan en samen ook weer een aantal taken "naar buiten" te kunnen behartigen. Ik denk hierbij aan beroepen als maatschappelijk-, opbouw- en bejaardenwerk en gezins- en bejaardenverzorging. Maar uiteraard liggen er ook samenwerkingslijnen naar sociale diensten, huisartsen, wijkverpleging en politie. Allen werkzaam aan de zogenaamde "basis", maar wel los van elkaar.

Een versterking van de eerstelijns hulpverlening zal, zeker in de komende moeilijke jaren nodig zijn. Steeds méér zullen mensen klem komen te zitten door de economische omstandigheden. We zien dan ook momenteel dagelijks het aantal aanvragen om hulp bij grote financiële problemen toenemen. Het kost veel tijd om mensen daarbij te begeleiden. Toch zal het nodig zijn, want als men hier de ogen voor sluit, zal ons allemaal de rekening worden gepresenteerd: duurdere specialistische hulp en meer overheidssteun om nòg grotere financiële gaten te dichten zullen dan nog méér geld gaan opslokken uit onze gezamenlijke portemonnaie.

Tenslotte komen we ook naar buiten d.m.v. allerlei publiciteit. Naast de vele aankondigingen van spreekuren in de dorpsbladen, sturen we als er een serieuze aanleiding is een persbericht de wereld in. Als het enigszins kan wordt in die publikaties altijd wel iets geschreven over de manier waarop wij werken. We maken daarin dan duidelijk dat we niet alleen praten met individuele mensen, maar ook met paren, gezinnen en groepen. Vooral deze groepsactiviteiten van ons team hebben we flink in de belangstelling gezet (daarover hierna een speciaal praktijkhoofdstuk).

Al deze voorlichting heeft mede ten doel om mensen een keuzemogelijkheid te bieden. Aan de ene kant stimuleren wij (door herkenning van problemen en achtergronden) dat mensen bewuster met de eigen leefsituatie omgaan. Anderzijds bieden

we daarbij ook een ruggesteuntje. Door eerst en vooral te leren van de problemen waarmee men zit. En dat gebeurt in de praktijk gelukkig veel. Het is dus onzin dat we mensen zonder meer proberen over te halen om zich maar bij ons bureau aan te melden. Dat zou regelrechte klantenwerving zijn, om slechts eigen bestaansrecht te klaimen.

Het gekke is, dat de overheid dit laatste wel stimuleert! Immers op grond van de aantallen hulpvragers werd tot nu toe ook het aantal maatschappelijk werkers bij onze instellingen berekend. Dit betekent eigenlijk: blijf achter je deuren zitten en bemoei je alleen met die mensen die bij je komen. Gevolg is dat het algemeen maatschappelijk werk, doordat de overheid de andere belangrijke functies niet erkend, geneigd is achter de problemen aan te hollen. En nooit toe te komen aan andere taken, zoals het geven van voorlichting, het opzetten van gespreksgroepen en het houden van discussies op scholen en bij verenigingen. Dit zijn niet alleen taken die horen bij het "maatschappelijk" werk - en dus betaald moeten worden - ze zijn ook van belang voor de hulpverlening. Discussies met de bevolking zetten namelijk ook de hulpverleners zélf aan het denken. Opmerkingen en vragen over de opzet van het werk geven vaak al aanleiding tot herbezinning. Ook voor die gezonde konsekwentie is het nodig een flinke stap buiten de eigen hulpverleningsveste te zetten!

## Alida en de eenzaamheidsgroep

---

Dit praktijkverhaal over Alida Aelberts - een gehuwde 28-jarige vrouw - is het enige waarin naam en omstandigheden, niet veranderd zijn. Omdat er over haar al eerder publikaties in de regionale pers hebben gestaan, vond zij het normaal dat in dit verband eveneens de echte naam en feiten worden genoemd. Die publikaties spelen in dit verhaal ook een rol en sluiten daarnaast aan bij wat ik in het vorige hoofdstuk (in theorie) over voorlichtingspublicaties heb geschreven. Nu dus de praktijk:

Alida nam telefonisch contact met mij op. Ze vroeg of ik bij haar wilde komen, omdat ze het behoorlijk moeilijk had. Ze wilde me thuis wel uitleggen wat er aan de hand was.

Enkele dagen later was ik bij haar. Ze lag in bed; ze voelde zich niet lekker. Dat kwam eigenlijk niet zozeer omdat ze lichamelijke klachten had, maar meer omdat ze haar verblijf in een psychiatrisch ziekenhuis beu was. Sinds een paar maanden was ze daar ter behandeling opgenomen. Vrijwillig weliswaar, maar nu dacht ze er aan, om er ook weer vrijwillig te vertrekken. Tijdens een paar dagen "verlof" besloot ze met mij over dat idee te praten. "Want", zo meende ze: "die psychiaters hebben helemaal geen tijd voor je. Bij hen kun je je problemen niet kwijt. Je krijgt er eerder nog meer bij!".

Dat dit haar erg benauwde, is vanzelfsprekend. Ze kreeg daarnaast ook het gevoel dat er vèr van haar huis hulp werd verleend, waar die eigenlijk dicht bij huis gegeven zou moeten worden. Omdat dáár het probleem lag; ze voelde zich erg eenzaam in de dorpsgemeenschap. Door de pillen die ze te slikken kreeg werd ze er ook niet "helderder" op. En dat was weer niet bevorderlijk om zelf initiatieven te nemen. Terwijl ze toch wel in de gaten had waar de schoen knelde. Ze dacht dat er talloze andere mensen in de zelfde omstandigheden verkeerden. Niet allemaal in ziekenhuizen, maar wel regelmatig naar huisartsen, psychologen en psychiaters toestappend. Alida: "het zou eigenlijk goed zijn, als al die mensen ook uit de afhankelijke en passieve hulpsfeer zouden

stappen. Ik heb er in ieder geval schoon genoeg van!".

Ik stelde voor dat ze haar inzicht en ervaringen op zou schrijven. Daarna zouden we samen bekijken of we het konden publiceren. Wellicht als oproep voor een gespreksgroep. Dat idee sloeg aan. De volgende keer dat ik bij haar langs kwam, was ze erg enthousiast. Niet alleen omdat ze had besloten binnenkort definitief thuis te komen, maar ook omdat ze een degelijk stukje in elkaar had gezet. Met wat kleine verbeteringen zou het zeker voor plaatsing in een aantal dorpsbladen in aanmerking kunnen komen, vond ik.

We verwachtten niet dat er veel reacties op zouden komen, maar dat het vooral van betekenis was om haar probleem - herkenbaar voor velen - "naar buiten" te brengen. De risico's van deze publiciteit voor haar spraken we daarnaast goed door; er zou hierover in haar dorp immers genoeg geroddel kunnen gaan worden. Toch besloten we haar verhaal naar een aantal bladen te sturen:

"Geïsoleerdheid binnen een dorpsgemeenschap".

*"In 1970 ben ik, als 20-jarige vrouw vol idealen en toekomstverwachtingen vanuit Amsterdam in Sijbekarspel komen wonen; één van de velen in de rijtjeshuizen van de nieuwbouw. Spoedig daarna werd ik ziek en kon ik mijn werk, dat ik tot dan toe gedaan had, niet meer blijven doen. Als gehuwde vrouw kon ik moeilijk ander passend werk vinden, waardoor ik de meeste tijd thuis doorbracht.*

*Voor mij was tot dan toe het denken aan een dorpsgemeenschap altijd gelijk geweest aan het denken aan gezelligheid en geborgenheid. Maar na enige jaren thuis zijn, begon ik geestelijke en lichamelijke klachten te krijgen, die, zoals ik nu weet, zijn terug te voeren tot een toenemend gevoel van eenzaamheid.*

*Mij overkwam, wat veel mensen overkomt die hun draai binnen een gemeenschap niet kunnen vinden: ik ging me isoleren. Het gevolg hiervan was voor mij dat ik geen of weinig zin meer had in ontspanning, naar een verjaardag te gaan of andere sociale kontakten te onderhouden. Uiteindelijk begon ik an-*

dere mensen zelfs als bedreigend en vreemd te ervaren. Ik werd angstig en depressief en kreeg het gevoel niet meer tegen het leven opgewassen te zijn. Een van de uitingen hiervan was voor mij "hyperventilatie" a), waarvoor ik zo bang werd, dat ik o.a. psychiatrische hulp moest inroepen en waardoor ik probeerde met grote hoeveelheden kalmerende medicijnen mijn moeilijkheden weg te slikken.

Zoals ik u nu in het kort mijn verhaal vertel, zijn er nog veel mensen, die hun eenzaamheid op andere wijze verdringen. Door bijvoorbeeld te gaan drinken. Zowel het gebruik van medicijnen als het drinken van alcohol geven slechts een kortstondige (schijn)verbetering, maar leiden op den duur nooit tot een oplossing voor je problemen!

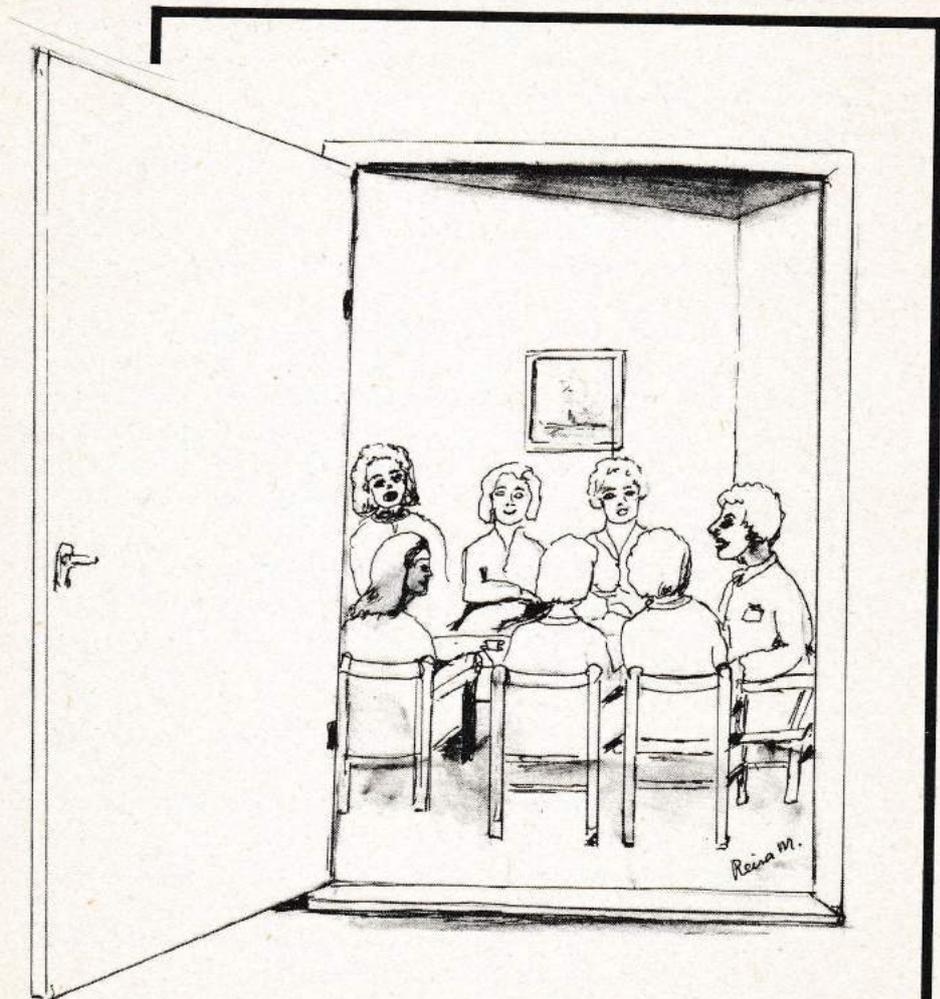
Uiteindelijk kwam ik in aanraking met een maatschappelijk werker van het buro in Opmeer. Deze bracht mij op het idee om in samenwerking met dit buro een praatgroep op te zetten voor mensen die problemen ondervinden, die het gevolg zijn van eenzaamheid, isolatie e.d. Mensen die eigenlijk hulp of contact nodig hebben, maar dit niet durven aanvragen, uit angst voor de reacties van de buitenwereld.

De opzet van zo'n praatgroep is naar mijn idee, dat je onder deskundige begeleiding praat over al die dingen die te maken hebben met die "eenzaamheid" en het wonen in een dorp. Ik hoop een of andere reactie op dit idee van u te mogen ontvangen!".

Alida Aelberts-Amelsbeek.

a. hyperventilatie: dit is een medische term voor het te snel en te diep ademhalen. Het is dus eigenlijk geen naam voor een ziekte maar meer een naam voor wat je doet, namelijk, te snel en te diep ademhalen. Volgens onderzoeken zou een van de tien patiënten die bij een huisarts komen hyperventileren en daar ook last van hebben!".

Aansluitend op dit stukje in diverse dorpskranten stond een stukje van mij, waarin ik vooral benadrukte hoe belangrijk het zou zijn om in zo'n groep elkaar te stimuleren. Tevens



VOORHEEN DACHT JE DAT JE PROBLEEM  
ALLEEN BIJ JEZELF BESTOND



gaf ik de opgavemogelijkheden aan.

Na deze oproep hebben we gemerkt dat er in mijn werkgebied veel werd gesproken over dit artikeltje. Niet in alle gevallen zo positief denk ik, maar in veel gevallen wel, was mijn ervaring. In ieder geval viel het aantal aanmeldingen mee: 20 mensen hadden belangstelling. Een aantal daarvan viel wegens praktische of andere bezwaren af, waarna er elf vrouwen overbleven, die in een praatgroep regelmatig bij elkaar kwamen.

Na ruim twee maanden hebben we opnieuw de publiciteit gezocht. Onderstaand artikel kwam niet alleen weer in dezelfde dorpskranten, maar nu ook in een andere vorm in een regionaal dagblad:

VERSLAG OVER PRAATGROEP EENZAAMHEID.

*"Toen ik twee maanden geleden via deze krant een oproep deed, om te komen tot een praatgroep, had ik niet kunnen vermoeden dat er zoveel reacties zouden volgen. Velen meldden zich aan om in de groep mee te gaan draaien. En ook waren er talloze mensen die mij om telefonische inlichtingen vroegen. Ook nu nog word ik regelmatig gebeld en dan zijn de vaste vragen: "Waar praten jullie nu eigenlijk over? En wat doen jullie eigenlijk?".*

*Het antwoord daarop is erg eenvoudig. We praten over de dingen waar we mee zitten en wat we doen is luisteren naar elkaar. Alleen al het vrijuit praten over de dingen die je dwars zitten, wat je ermee doet en hoe anderen erop reageren, kan erg bevrijdend werken. Bij het luisteren naar elkaar denk je vaak, hé dat voel ik net zo, terwijl je voorheen altijd dacht dat je probleem alleen bij jezelf bestond; dan blijkt plotseling dat je ze met een grote groep mensen deelt.*

*Dat kan veel steun geven en vaak ook tot een oplossing leiden. Je ziet ook gebeuren dat mensen uit de groep, die elkaar voorheen niet kenden nu ook buiten de groep om dingen samen doen. Een deel van hun isolement wordt daarmee opgeheven.*

Als mensen bellen om inlichtingen merk je vaak dat ze wel zouden willen meedoen, maar dat ze bang zijn naast hun eigen probleem ook nog met de problemen van anderen te worden opgezadeld. Met de ervaringen van de afgelopen maanden voor ogen, geloof ik te mogen zeggen dat daar geen gevaar voor bestaat. De gesprekken verlopen over het algemeen zeer ongedwongen en we proberen er zo weinig mogelijk een therapeutisch karakter aan te geven. Dit alles tot nu toe met de aanwezigheid van een maatschappelijk werker voor de gespreksbegeleiding".

Alida.

Hieronder volgen nog enkele reacties van deelnemers:

"Ik wist niet dat je door praten zo kon veranderen. Dat dat kon helpen had ik echt niet verwacht. Daarom ben ik door het praten in deze groep al veel vrijer geworden!".

Patricia.

"Ik voel me er beter bij nu. Vaak denk je dat je alleen bent, maar door die praatgroep ben ik tot de konklusie gekomen dat er veel mensen zijn die wat hebben en door er over te praten (wat het ook mag wezen) voel je dat je niet alleen bent".

Gratha.

"Na onlangs het stukje van Alida te hebben gelezen, waarvan ik erg onder de indruk kwam, ben ik al enige keren naar de praatgroep geweest. En ik kijk meestal verlangend naar deze avond uit. Of je weekend nu prettig of vervelend is geweest. Je kan je akku opladen of ontladen, die avond".

Reina.

Juist in de periode van deze praatgroep las ik de kritiek over het welzijnswerk. Zo werd er beweerd dat door het simpele feit, dat dit werk er is, mensen afhankelijk worden

gemaakt. De "welzijnszorg" zou ook de mogelijkheid tot zelfontwikkeling in de weg staan, werd er geschreven.

Nu trek ik me deze vormen van kritiek zeker wel aan. Als hulpverlener heb je er gewoonweg rekening mee te houden, dat je hulp geen afhankelijkheid teweeg brengt.

Eerder beschreven praktijkervaringen, maar zeker de ervaringen in de praatgroep geven echter naar mijn idee aan, dat deze kritiek niet op gaat. Leden uit de groep kwamen dóór hun deelname in min of meerdere mate wèl tot zelfontwikkeling en minder afhankelijkheid! Dáár moet hulp ook op gericht zijn.

Ik heb een van de groepsleden, Patricia, nog eens gevraagd, hoe zij er een jaar ná die praatgroep, voor staat. Zij schreef mij het volgende:

*"Jaap Buitink heeft mij gevraagd hoe het mij gegaan is nadat ik in de praatgroep "eenzaamheid" heb gezeten. Doordat ik in die praatgroep zat, heb ik wat meer zelfvertrouwen gekregen en vond ik dat ik hier verder mee moest gaan. Ik ben me daarna wat meer gaan ontplooien door bij een sportvereniging te gaan en een cursus te volgen, waardoor ik nog meer zelfvertrouwen heb gekregen.*

*Ik ben er vel zeker van dat, als ik de praatgroep eenzaamheid niet had gedaan, ik de rest ook nooit gedaan zou hebben".*

*Patricia.*

Alida tenslotte, is op een creatieve manier verder gegaan met haar leven. Ze heeft zich aangesloten bij de Cliëntenbond en kan met haar ervaringen andere mensen helpen. Haar problemen waren nog lang niet opgelost, zei ze later, maar ze ging er nu zèlf mee aan de slag. De activiteiten rond de praatgroep hadden haar erg gestimuleerd.

## "Al die ellende"

---

In dit laatste hoofdstuk wil ik, met wat samenvattende meningen, ingaan op enkele veelgehoorde vragen die aan ons gesteld worden:

1. "Hoe houd je dat werk vol, met al die ellende iedere dag?"

Natuurlijk, mensen zitten vaak in een heleboel narigheid. Maar ik merk in vrijwel alle gesprekken, dat ze het - juist in die narigheid - fijn vinden om te praten. Ik voel dat het de meeste mensen goed doet. Ik merk na verloop van tijd ook dat ze gaan leren van hun problemen. Een crisisperiode is soms nodig om tot nieuwe inzichten in het leven te komen. Dan ook wordt ontdekt dat men meer mogelijkheden, om creatief met het leven om te gaan, heeft dan men zelf eerst dacht. Dat soort ervaringen houdt me uiteraard op de been, sterker nog: dat vind ik fijn om mee te maken.

Toch komt het werk nog wel eens flink op me af. Met name bij contacten met mensen die levensmoe zijn. Daarvan blijven sommige momenten nog lang in mijn gedachten hangen. Zo herinner ik me nog erg goed het moment waarop een vijftigjarige man trillend, maar krachtig mijn handen vast pakte en huilend zei dat hij zich diep en diep ellendig en eenzaam voelde. Hij zag geen enkel levensdoel meer. Zijn ogen bevestigden zijn woorden. Op zo'n moment voel ik me klein en machteloos en heb ik geen woorden.

Gesprekken lopen wel eens erg moeizaam. Soms mislukt het contact. Dan voel ik me onzeker. En dan denk ik dat collega's het vast veel beter doen. Maar dat idee hebben die collega's zelf, denk ik, ook wel eens...

Vanzelfsprekend vind ik ook wel dat iemand soms eigenwijs kan zijn; als men bijvoorbeeld al jaren met een probleem zit ons dan uiteindelijk opbelt en dan verlangt dat er dezelfde dag nog iets voor ze geregeld wordt. Of als iemand een contact afbreekt, 'als het net goed loopt. Daarnaast heb ik wel eens het idee dat men wel van mij verlangt dat ik een oplossing aandraag, terwijl men zelf eigenlijk helemaal niet wil veranderen. Maar dat is uiteindelijk een eigen keuze, die men maakt afhankelijk van de omstandigheden waarin men

leeft.

Aan de andere kant leer ik zèlf ook nog een heleboel van de mensen met wie ik spreek. Vaak zitten ze met levensvragen die ik in min of meerdere mate bij mezelf ook herken! De manier waarop anderen met die vragen omgaan interesseert me erg.

2. "Hoe kan een jonge maatschappelijk werker als jij, nu de problemen oplossen van oudere mensen met veel méér levenservaring?"

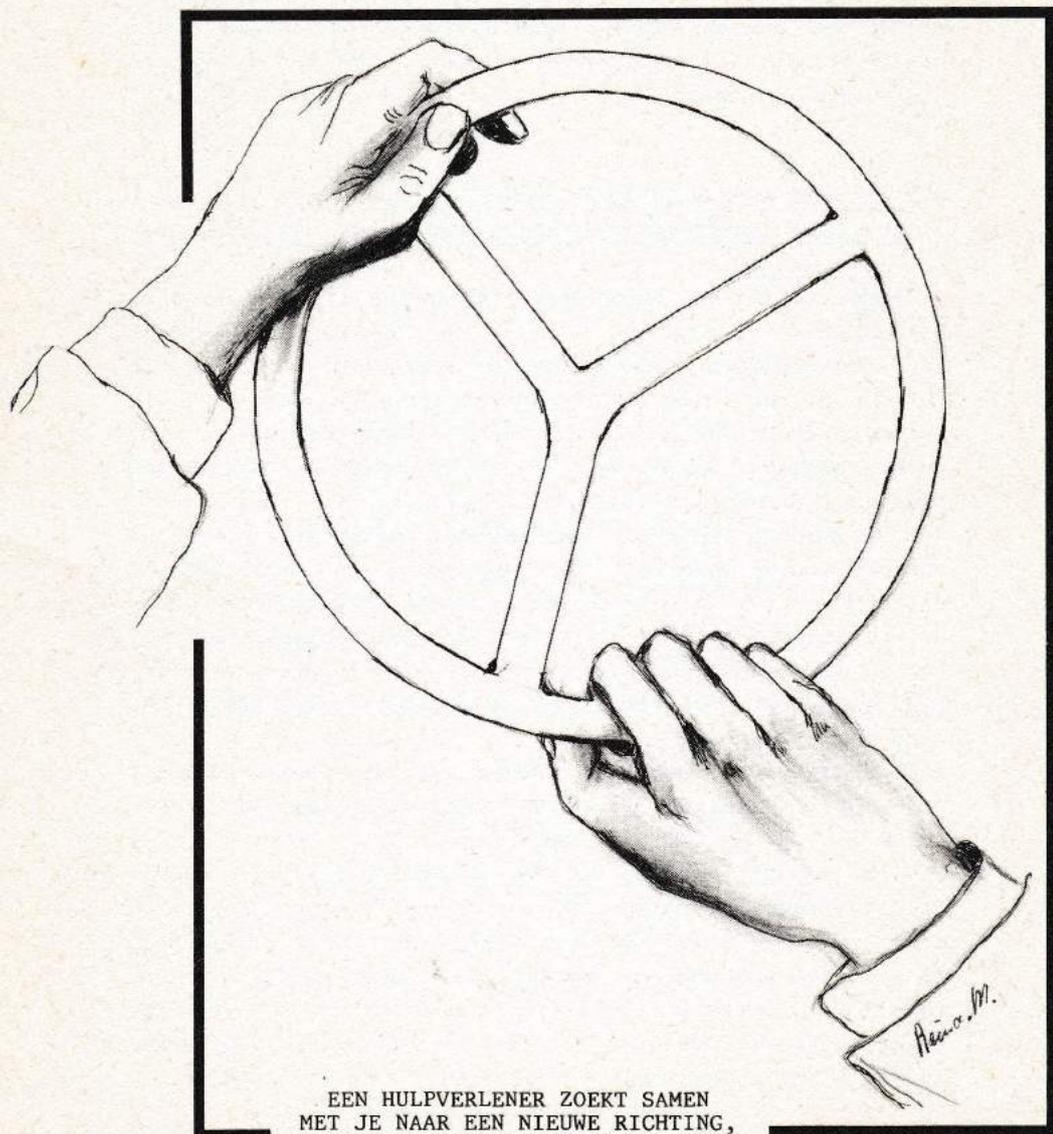
Ik hoop dat uit de reeks praktijkschetsen al naar voren is gekomen, dat ik niet de illusie heb problemen van anderen te kunnen oplossen. Andere mensen hebben mij inderdaad, zo gaf ik al aan, soms meer levenservaring te bieden dan ik hen. Het draait echter om iets anders. De mensen die bij ons komen, maken de keuze om over hun problemen te praten met iemand van buiten hun eigen kennissenkring. Een jonge weduwe zei me dat ze die keuze had gemaakt, omdat ze nu pas had ontdekt dat de mensen om haar heen geen tijd meer hebben om naar elkaar te luisteren. Een man met huwelijksproblemen drukte het weer anders uit: "Bij een maatschappelijk werker kun je open en vrijuit praten, omdat je die nooit meer ziet. Mijn familie en vrienden blijf ik ontmoeten, dus pas ik daar meer op mijn woorden".

Maar er zijn nog veel meer redenen, zo zagen we in de praktijkverhalen, waarom mensen bij ons komen. En dat praten lucht vaak op zich zelf al lekker op.

Maar er is méér dan dat. En dat is dat we door onze opleiding en praktijkervaring ook een zekere "deskundigheid" bezitten. De manier waarop we in ons werk met de mensen praten, vragen stellen, een spiegel voorhouden en ook stimuleren om zèlf weer initiatieven te nemen. Een hulpverlener zoekt, kortom, samen met je naar een nieuwe richting; maar je blijft wel je eigen leven besturen!

3. "Waarom maak je je zo sterk voor dat algemeen maatschappelijk werk?"

Laat ik eerst zeggen dat dit werk ook zijn betrekkelijkheid



EEN HULPVERLENER ZOEKT SAMEN  
MET JE NAAR EEN NIEUWE RICHTING,  
MAAR JE BLIJFT WEL JE EIGEN LEVEN  
BESTUREN

kent. Bepaalde groeperingen bereiken we in onze regio nauwelijks, zoals jongeren of alcoholverslaafden. Door te weinig personeel zijn we daarnaast telefonisch op ons bureau vaak slecht bereikbaar voor mensen die ons snel willen spreken. Ook nacht- en weekenddiensten - waar met name de politie bij ons op aandringt - komen door de geringe financiële mogelijkheden bij het algemeen maatschappelijk werk maar moeilijk van de grond.

Slechts in samenwerking met andere hulpinstanties en de overheid kan aan deze kritiekpunten in de toekomst wat gedaan worden. Toch heb ik erg veel vertrouwen in de mogelijkheden van het algemeen maatschappelijk werk en maak ik me inderdaad sterk voor behoud van deze werksoort. De kracht van het werk zit in het feit dat het zo nauw kan aansluiten bij de mensen. Ik geloof ook dat hulpverlening - zoveel mogelijk - thuis hoort, dáár, waar de cliënten leven. In hun eigen omgeving, zoals buurt, wijk of dorp. Hulp die ver weg van de mensen wordt verleend (zoals psychotherapeutische instellingen) tilt mens en probleem weg uit de eigen sociale omgeving. Daardoor bestaat de kans dat dan het zelfde wordt gedaan als in de samenleving veel gebeurt. Alle aandacht wordt gericht op het probleem, resp. de persoon. Andere oorzaken blijven buiten schot.

Algemeen maatschappelijk werk is dan weliswaar geen "gespecialiseerde" instelling, toch kent het ook zijn eigen specialisatie: we werken in en met de sociale omgeving van de mensen. Dat wil zeggen dat we de specifieke achtergronden van een gebied kennen. En dat we contacten hebben met plaatselijke instanties of personen, zoals sociale dienst, arts of vrijwilligersdienst. Kortom: we kennen de buurt of het dorp waarin mensen wonen. Naast onze oriëntaties op het gebied van psychologie, sociale wetgeving of maatschappelijke ontwikkelingen, zoals werkloosheid, geeft dit alles ons de kans om mensen in hun totale leefwereld te aanvaarden. En niet een onderdeel er uit te lichten. Dan immers wordt de persoon met zijn omgeving eigenlijk niet serieus genomen!

Als de overheid door allerlei bezuinigingsmaatregelen het

algemeen maatschappelijk werk treft, moet ze ook beseffen dat dit tot gevolg heeft dat ze in feite kiest voor versterking van de hulpverlening door psychologen en psychiaters ver van de mensen. Dáár immers gaan vele mensen in later instantie dan tóch naar toe. En of dat dan beter of goedkoper zal zijn? "Ja, maar dat is een ander subsidiepotje", zeggen de ambtenaren dan: "daar hebben we niets mee te maken". Maar de mensen om wie het gaat wèl (denk nog maar eens aan Alida in het psychiatrisch ziekenhuis)!

4. "Kunnen jullie voor de subsidiegevers nou niet duidelijk aantonen dat maatschappelijk werk concrete resultaten bereikt?"

Aan de hand van een praktijkvoorbeeld wil ik op deze vraag ingaan.

Mevrouw Van Loon stapte op een morgen bij me binnen op een spreekuur. Ze had wat vragen over een huursubsidieformulier. Daar kon ik haar mee helpen. Tot zover dus een duidelijk "resultaat". Maar, zo bleek even later, ze kwam eigenlijk praten over haar huwelijk, waar ze erg over in zat. Ze is 45 jaar getrouwd; voor de buitenwereld waarschijnlijk een "degelijk huwelijk", waar een gezond gezin, met drie kinderen uit voort kwam. Mevrouw van Loon zei me dat de binnenkant er veel anders uit zag, want het was eigenlijk een slecht huwelijk. Ze heeft het gevoel in het gezin alles altijd alleen te hebben moeten opknappen en nooit steun of warmte van haar man te hebben ontvangen. Hij was als boekhouder trouwens alleen maar met zijn werk bezig. En zijn vrije tijd was niet voor het gezin, maar voor allerlei bestuursbaantjes in het dorp.

In het dorp had hij ook een goed aanzien volgens haar: "Maar niemand kan weten wat ik meemaakte, altijd was hij kleinerend naar me, vooral ook in seksueel opzicht. Wat dat betreft heb ik geen leven gehad .. In tranen zei ze me vervolgens dat ze eigenlijk vroeger al had willen scheiden, maar dat omwille van de kinderen niet deed. Trouwens, scheiden deed je toen niet zo gemakkelijk.

"In de tegenwoordige tijd, nu dat gemakkelijker gaat, zou



ik allang gescheiden zijn", zei ze. Later werd haar man echter ziek en had hij - en nog steeds - veel verzorging nodig. "Een zieke man mag je toch niet alleen laten", is de nieuwe maatschappelijke druk die ze voelt.

Mevrouw Van Loon voelt zich erg eenzaam; ze krijgt geen enkele dankbaarheid terug van haar man. Integendeel: slechts verwijten. Daardoor heeft ze veel verdriet.

Dit verhaal uitte ze voor het eerst van haar leven. Dat betekende erg veel voor haar, liet ze weten. Aan het einde van het gesprek was ze erg dankbaar; ze voelde zich opgelucht en ze had het gevoel dat ze begrepen werd. Daardoor kon ze er weer een tijdje tegen aan. Een gesprek samen met haar man wilde ze niet: "daar komt alleen maar méér ruzie van...". Ze wilde voorlopig ook geen nieuwe afspraak maken, maar dacht wel nog eens langs te komen.

Heeft dit gesprek nu een concreet resultaat? Aan het slechte huwelijk wordt niets gedaan. Evenmin wilde deze mevrouw alléén verder praten, om vandaar uit misschien tot nieuwe stappen in haar leven te komen. Dit betekent dat er met de problemen van haar niets 'gedaan' kan worden en dat ze de hulpverlening niet wenst voort te zetten.

Dit laatste is objektief gezien niet erg positief! En tóch ging ze met een opgeruimd gevoel weg. En: wellicht hièlp het ook dat ze er voor het eerst van haar leven over kon praten. Misschien ontstaan er daardoor toch veranderingen. Gaat ze er met een vriendin over praten? Of zal ze haar man duidelijker laten weten hoe ze over hem denkt? De gevolgen van één gesprek zouden wel eens groter kunnen zijn dan we vermoeden! Maar dat blijft gissen.

Met dit eenmalig kontakt - en zo komen ze regelmatig voor - heb ik willen aangeven dat een objektieve beoordeling over "resultaten" van hulpverlening niet valt te geven. Wat dat betreft houden wij een "vaag" beroep!

Overheidsinstanties die verwachten dat we ons bestaansrecht kunnen aantonen met koele registratiegegevens omtrent onze resultaten, zullen daarom nog lang moeten wachten.

Natuurlijk geeft registratie wel aan dat er gebruik wordt gemaakt van ons werk. Dat is bij ons - naar landelijke maatstaven bekeken - erg veel!

Ons werk is al met al toch te omvattend en te gevarieerd om in een komputer te kunnen stoppen en daarmee de "bedrijfsresultaten" af te kunnen lezen. En iets over de personen zelf of over de inhoud van de kontakten prijsgeven kan niet. Want privé-gegevens zullen we nooit en te nimmer gaan doorgeven.

5. "Blijf je dit werk je hele leven doen?"

Ik denk wel dat ik betrokken zal blijven bij het maatschappelijk werk, maar niet altijd in de dagelijkse uitvoering. Doordat ik na de opleiding voor maatschappelijk werker nog een voortgezette opleiding heb gevolgd, zou ik mogelijkheden hebben in organisatorische of begeleidende functies van dit werk.

Maar voorlopig zit ik nog met veel plezier in het uitvoerend werk; omdat ik - ondanks moeilijke en teleurstellende kontakten, ook die horen erbij - dagelijks mensen ontmoet die zeggen dat het ze goed doet om te praten. Ik zie ook dat ze meestal erg hun best willen doen om er zelf weer boven op te komen. Ervaringen kortom, zoals in de praktijkschetsen omschreven, die ik fijn vind om mee te maken.

Daarnaast voel ik me betrokken bij de sociale omstandigheden waarin mensen leven. Als daar al wat aan veranderd kan worden, dan moet men daar eerst zelf bewuster van zijn geworden. In ons werk kunnen we daar zeker aan bijdragen. Zo zagen we in het eerste praktijkverhaal, van Janneke en Hans, dat ze beiden al meer inzicht hadden in hun mogelijkheden om dingen te bespreken. Niet alleen bij elkaar, maar ook naar anderen. Janneke zal zich daardoor sneller aansluiten bij (vrouwen-)activiteiten in het dorp en Hans zal zich eerder thuis voelen in akties op zijn werk, om ook dáár te ijveren voor verbeteringen.

Nu kom ik niet alleen maar Jannekes en Hansen tegen in mijn werk. Uiteraard niet, er zijn voorbeelden genoeg waarin minder of helemaal niet valt aan te wijzen, dat mensen "bewus-

ter" zijn geworden van eigen mogelijkheden en sociale omstandigheden. Ik hoop en denk dat in veel van dié gevallen mensen toch het gevoel hebben gehad serieus genomen te zijn. Dat ze ook weer wat rust hebben gekregen doordat ze hebben kunnen praten. Een volgende keer zullen ze wellicht toch iemand in eigen omgeving aanklappen, om mee te spreken: u bijvoorbeeld!

Tot slot richt ik me rechtstreeks tot de lezer.

Ik heb in dit boekje getracht duidelijkheid te geven over wat ik dagelijks, als maatschappelijk werker, doe. Ik heb dat niet gedaan omdat ik vind dat ik dat op zo'n unieke of bijzondere manier doe. Het enige bijzondere is, dat ik het heb opgeschreven.

Ik heb het erg leuk gevonden. Ik hoop dat het interessant was om te lezen. Wellicht heeft het tot nadenken gestemd en geeft het aanleiding om er over te praten. Bij u thuis, of op het werk. Of wellicht in een bestuur, gespreks- of studiegroep. Misschien hoor ik het eens van u!

Voor alle duidelijkheid: mijn meningen en werkervaringen gelden natuurlijk niet voor alle maatschappelijk werkers. Daarnaast zijn lang niet alle facetten van de hulpverlening aan bod gekomen.

Door mijn uitleg en voorbeelden hoop ik in ieder geval dat het begrip "maatschappelijk werk" wat gewoner is geworden. Wie door studie belangstelling heeft voor dit werk, heeft nu ook wat inzicht in de dagelijkse praktijk. En zij die via vrijwilligerswerk of andere betrokkenheid te maken hebben met dit werk, hebben hier nu ook op een andere manier mee kennis gemaakt dan via jaarverslagen, nota's of negatieve perspublicaties.

Als er weer eens een artikel verschijnt, waarin gezegd wordt dat welzijnswerkers slechts misère kweken, hoop ik dat u ook terug denkt aan de hier omschreven praktijk. Is daarin méér misère aangekweekt? Of hièlp het ook? U oordeelt zelf maar!

## Noten

---

- 1). Haagse Post, nr. 39, 1980. Interview met de filosoof Hans Achterhuis.
- 2). In bijlage 1 staat een overzicht van enige registratiegegevens over 1980 van ons rayonteam.
- 3). "De kerk wij samen", een brochure van het bisdom Haarlem.
- 4). Uit: "de burger als andragoog". H.C.M. Michielse, uitgave Boom.
- 5). Profijt van de overheid in 1977. Uitgave van het Sociaal Cultureel Planburo.  
Uit een onderzoek van dit buro kwam naar voren dat van de overheidssubsidies aan maatschappelijke dienstverlening (o.a. het algemeen maatschappelijk werk) ruim 70% ten goede komt aan huishoudens wier inkomen op of rond het sociaal minimum ligt. Tevens werd opgemerkt dat het algemeen maatschappelijk werk zich konsentreert bij huishoudens met een lage of iets uitgebreidere opleiding.
- 6). De Sociologie van de psycho-therapie. A. de Swaan e.a., deel 2, Aula-boeken: 662.  
Uit een in dit boek gepresenteerd onderzoek bij een instelling voor psycho-therapeutische hulpverlening bleek dat kjliënten die naar inkomen, beroepsprestige en opleidingsnivo tot de laagste helft van de bevolking behoorden, slechts 3% van het totale kliëntenaantal vormden.
- 7). Uit: "Langs de lijn". Marjan van Soest-Dols, Leo van Brakel en Jaap Buitink. Skriptie H.B.O.-M.W., 1976.
- 8). Wat hebben contactbrekers ons te zeggen. Mar van Spreeuwel. Artikel in Marge, nr. 1, 1982.

## Literatuurlijst

---

- Maatschappelijk werk, Westfries bekeken; Cees van Langen, skriptie IVABO, 1979.
- Hoe sta jij in het werk?; artikel in "Infoos" over basiswerk/traditioneel werk, uitgave Joint, 1980, nr. 1.
- De Burger als andragoog; H.C.M. Michielse, uitgave Boom. Een geschiedenis van 125 jaar welzijnswerk.
- De markt van welzijn en geluk; H. Achterhuis, uitgave Ambo
- Ook in het algemeen maatschappelijk werk preventie, zeker op het platteland; J. Callens, skriptie IVABO, 1980.
- Zelfhulp en welzijnswerk; redactie B. Bakker en M. Karel. Uitgeverij Samson, Sociale en culturele reeks. Ervaringen van professionals met zelfgeleide groepen.
- Langs de lijn; Marjan van Soest-Dols, Leo van Brakel en Jaap Buitink. Skriptie H.B.O.-M.W., 1976, over samenwerking tussen hulpverleners in de eerste lijn; en de cliënt dan? Staat deze langs de lijn?
- Politiserend welzijnswerk, een oriëntering. B. de Turck, uitgave Link.
- Terug naar af; professionaliseren, wat doe je ermee? Skriptie IVABO, 1981. Henk Haalboom, Piet Vrolijkx en Jaap Buitink.
- Sociologie van de psycho-therapie, deel 2, A. de Swaan, uitgeverij Aula.
- Ik denk dat welzijnswerkers heel direkt misère kweken. Artikel in de Haagse Post, nr. 39, 1980. (Als voorbeeld van een reeks verzamelde kritieken over het welzijnswerk).
- De aanval op het welzijnswerk. Kongresmap NOW 1981.

Bovenstaande is een greep uit de literatuur die de afgelopen jaren mijn houding en meningen mede hebben gevormd.

## Bijlage 1 enkele registratiegegevens

Enkele registratiegegevens van het rayon Opmeer van de Stichting voor algemeen maatschappelijk werk in oostelijk West-Friesland over het jaar 1980. Het rayon Opmeer heeft circa 45.000 inwoners.

Aantal cliënten per 1 januari 1980 bekend:	108
nieuwe aanmeldingen in 1980 (meer dan een kontakt):	302
nieuwe <u>eenmalige</u> aanmeldingen in 1980:	<u>164</u>
Totaal aantal cliënten (individuen of gezinnen):	<u>574</u>

In 1980 afgesloten aantal gevallen:	429
Over per 31-12-1980:	145

Registratie per probleemrubriek; betreft de 302 nieuwe aanmeldingen in 1980 van meer dan een gesprek:

partner/echtscheidingsprobleem	58
gezinsprobleem	20
opvoedingsprobleem	32
andere relatieproblemen	6
formulieren	15
financiën	22
huisvesting	18
persoonlijke problemen	78
nerveuze klachten	6
ziekte/handicap	7
zakelijke informatie	1
advies sociale wetgeving	7
advies juridische vragen	5
bemiddeling bij conflicten	22
drank/drugs	3
andere problemen	<u>2</u>
	302

Probleemrubriek van de 164 <u>eenmalige</u> kontakten: informatie (sociale wetgeving etc.)	80
---	----

bemiddeling (met instanties/buren)	12
advisering (op allerlei gebied)	56
konkrete dienst (invullen papieren etc.)	15
onbekend	<u>1</u>
	164

Enmalige kontakten in 1980 naar leeftijd:

tot 21 jaar	8
21 - 35 jaar	29
35 - 50 jaar	48
50 - 65 jaar	35
boven 65 jaar	40
onbekend	<u>4</u>
	164

Aantal gesprekken per aanmelding; voorzover bekend over de 429 afgesloten kontakten in 1980. (de eenmalige kontakten uiteraard niet meegerekend):

a. op het buro	899
b. op huisbezoek	769
c. in groepen	<u>194</u>
Totaal:	1862

Dat betekent gemiddeld ruim vier gesprekken per aanmelding. Van de nieuwe aanmeldingen in 1980 behoorde 45% tot de hier al langer wonende (Westfrieze) bevolking, terwijl dus 55% van de cliënten van buiten dit gebied hier is komen wonen.

N.B. Achter alle 574 in ons team in 1980 behandelde aanmeldingen gaan weer 574 menselijke verhalen schuil. Dàt ben je bij cijfers zo gauw vergeten.....

## Bijlage 2 handleiding voor gespreksgroepen

Er is mij meermalen gevraagd of er praktijkvoorbeelden uit het maatschappelijk werk bestaan om te gebruiken als discussiemateriaal. Vooral in kringen van maatschappelijk werkbesturen, vrijwilligers, kerken, humanistisch verbond, welzijnscommissies of gespreksgroepen in wèlk verband dan ook is er nauwelijks geschikt praktijkmateriaal voorhanden. Welnu, alle verhalen uit dit boek, zijn naar mijn mening bruikbaar voor dergelijke groepen.

Als korte handleiding voor discussies heb ik de navolgende discussievragen opgesteld, die pèr praktijkverhaal behandeld zouden kunnen worden.

### VRAGEN.

1. Wat voor vragen en/of problemen van de cliënt komt u in het verhaal tegen?
2. Wat voor indruk krijgt u van de oorzaken van het probleem?
3. Herkent u deze vragen uit het leven van "alledag"?
4. Zijn er ook punten in het verhaal die u erg vreemd vindt?
5. Kunt u zich voorstellen in een vergelijkbare situatie naar een hulpverlener te stappen?
6. Wat vindt u van de aanpak van de maatschappelijk werker?
7. Ziet u andere mogelijkheden in dit geval?
8. Hoe zou een goede vriend of kennis van de cliënt met deze situatie om (kunnen) gaan?
9. Ervaart u een specifieke aanpak van de maatschappelijk werker die een vriend of buurman niet zou (kunnen) volgen?

### ALGEMENE VRAGEN.

1. In een aantal verhalen komen ook invloeden van buitenaf naar voren. Herkent u die?
2. Vindt u het juist dat maatschappelijke oorzaken in de



hulpverlening aan bod komen?

3. Sterker nog: vindt u het juist dat een hulpverlener initiatieven van de cliënt op maatschappelijk gebied stimuleert?
  - voorbeeld: in het verhaal "Janneke en Hans" wil Janneke meer met andere vrouwen praten over haar ervaringen en heeft ze zin om een VOS-kursus op te gaan zetten.
  - voorbeeld: in het verhaal van "Alida en de eenzaamheidsgroep" zegt Alida dat het goed zou zijn dat er méér mensen uit die afhankelijke en passieve hulpsfeer zouden stappen.
4. "Hulpverlening hoort zoveel mogelijk thuis, dáár waar de mensen leven". Deelt u deze mening?
5. "Hulpverlening moet zichzelf goed "naar buiten toe" presenteren". Deelt u deze mening?
6. Heeft u zèlf ervaringen met hulpverleners, of van anderen ervaringen gehoord?
7. Wat was uw beeld van het maatschappelijk werk vóór lezing van dit boek?
8. Is dat beeld veranderd? Zo ja, hòe en waardoor?
9. Heeft u nog andere opmerkingen na lezing van de verhalen en de andere tekst?
10. Hèlpt het ook?

P.S. Voor discussie en gebruik bij studiedoeleinden verwijs ik naar een bijlage welke los verkrijgbaar is bij de NOW, Oudegracht 46 bis, 3511 AR UTRECHT (030 - 334144)

## Over de auteur

---

Jaap Buitink (1948) startte zijn werkzaamheden in de welzijnszorg bij de administratie van de Gemeentelijke Sociale Dienst van Amsterdam. In die tijd is hij aan het M.B.O. te Amsterdam gaan studeren, waar hij in 1973 afstudeerde als sociaal dienstverlener.

Vervolgens doorliep hij het H.B.O. voor maatschappelijk werk in Haarlem en rondde deze opleiding in 1976 af. De positie van welzijnswerkers stond gedurende zijn Voortgezette Opleiding aan het IVABO (Amsterdam 1981) centraal en beëindigde daarmee zijn opleiding, die voortdurend in het teken stond van de "positie van de cliënt".

Zo beschreef Jaap Buitink de hulpverlening aan surinamers binnen de Sociale Dienst als skriptieopdracht voor het M.B.O.. In zijn skriptie voor het H.B.O. gaf hij een beschouwing van de samenwerking tussen eerste lijns-werkers en de positie van cliënten. De derde studieopdracht schreef hij in het kader van zijn Voortgezette Opleiding en ging daarin dieper in op de consequenties van professioneel welzijnswerk voor cliënten.

De algemene vraagstelling "Hoe vindt hulpverlening aan cliënten plaats?" loopt als een rode draad door de drie genoemde skripties en krijgt in deze uitgave "Helpt het ook?" een vervolg.

De praktijkervaringen opgedaan in de sociale dienstverlening en uit het Algemeen Maatschappelijk Werk (Jaap Buitink is momenteel verbonden aan de Stichting voor Algemeen Maatschappelijk Werk Oostelijk West-Friesland) staan centraal in deze uitgave. Jaap Buitink tracht hierin door een kritische beschouwing van het dagelijkse maatschappelijk werk, anderen een kijkje achter de schermen te geven.

Zijn dank gaat uit aan allen die hem hielpen bij de samenstelling van deze publikatie. Speciale dank gaat uit naar Anneke Willemse (supervisor aan de Voortgezette Opleiding) die hem naast de eerste opbouwende kritiek het nodige zelfvertrouwen gaf om het idee van deze uitgave verder uit te werken.

# KOLOFON

**UITGEVER:**

Stichting Welzijns Publikaties  
De uitgeverij SWP is op initiatief van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers opgericht. Zij beoogt in de nabije toekomst een brede welzijnsuitgeverij te worden, gedragen door een aantal organisaties in het welzijnswerk.

**AUTEUR:**

Jaap Buitink

**VORMGEVING:**

Bernard Velthuis

***Informatie heruitgave 2017:***

[jaapbuitink@xs4all.nl](mailto:jaapbuitink@xs4all.nl)

[www.buitinkbeleidsadvies.nl](http://www.buitinkbeleidsadvies.nl)

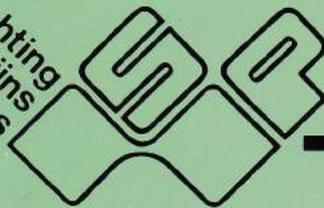
SWP:  
[www.swpbook.com](http://www.swpbook.com)

HELPT 'T OOK?

Jaap Buitink.

De praktijkervaringen van Jaap Buitink, opgedaan in de sociale dienstverlening en in het Algemeen Maatschappelijk Werk (Jaap Buitink is momenteel verbonden aan de Stichting voor Algemeen Maatschappelijk Werk Oostelijk West-Friesland), staan centraal in deze uitgave. Jaap Buitink tracht hierin, door een kritische beschouwing van het dagelijkse maatschappelijk werk anderen een kijkje achter de schermen te geven.

stichting  
welzijns  
publikaties



ISBN 90 6665 002 8