

## Op zoek naar het respectvolle midden

*Column uitgesproken door Thomas Kampen*

*Tijdens Opening van Academisch Jaar*

*Universiteit voor Humanistiek*

*Maandag 1 september 2014*

De sociale diensten zijn te veel gericht op het uitdelen van sancties, alsof mensen die bijstand nodig hebben 'hufters, losers en fraudeurs' zijn.

Dat zijn niet mijn eigen woorden, dat constateerde de Rotterdamse ombudsman Anne Mieke Zwaneveld onlangs. Een ombudsman die een overheidsinstantie verwijt mensen te behandelen alsof ze hufters en losers zijn, dat is nogal wat. Dat wijst niet alleen op een toegenomen ongeduld met falen, zoals Trudy Dehue het zo treffend omschrijft, het lijkt bovendien of het geduld met falen op is.

De overheid zegt volgens de Ombudsman eigenlijk: werkloosheid maakt je een loser en van dat stigma moet je af willen. Dat is een mooi voorbeeld van reïficeren; Het stigma 'loser' wordt toegeschreven aan werkloosheid om vervolgens datzelfde stigma als oorzaak van de werkloosheid te bezien. Dat maakt de onderliggende boodschap nog harder: zolang je werkloos bent, blijf je een loser en zolang je een loser blijft, vind je geen werk.

Het beeld dat de Ombudsman schetst, herken ik uit de verhalen die ik hoorde tijdens mijn eigen onderzoek. De afgelopen jaren heb ik onderzoek gedaan onder bijstandsccliënten en uit de pakweg 200 gesprekken die ik met hen voerde kwam een vergelijkbaar indringend beeld naar voren.

Als ik bij mensen op bezoek ging om ze te spreken over verplicht vrijwilligerswerk, het onderwerp van mijn proefschrift, kwam zonder uitzondering hun relatie met de klantmanager van de sociale dienst ter sprake. Mensen vertelden dat ze zich vijandig bejegend voelen, dat ze als nummer behandeld worden en dat ze een bezoek aan de sociale dienst als vernederend ervaren.

Dit leidt onder meer tot angst. Een man uit Leeuwarden vertelde mij bijvoorbeeld dat hij zijn uitkering twee weken te laat kreeg, maar dat hij niet durfde te klagen, omdat hij dan misschien als 'onwillig' te boek zou komen te staan. En wat zou een volgende klantmanager die zijn dossier onder ogen krijgt daarvan denken?

Ik heb echter ook als observant aan de andere kant van de tafel, dus naast de klantmanager, gezeten en daar kreeg ik juist begrip voor de ingewikkelde situatie waarin de klantmanager zich bevindt.

De meeste verhalen zijn schrijnend, maar de opdracht voor de klantmanager is tegenwoordig om te kijken naar wat iemand nog wél kan. Tegen mensen die niet lijken te willen, moet hij daarom streng zijn, maar op het moment dat mensen wel willen, heeft hij vaak geen baan voor ze.

De eerste categorie geeft blijk van weinig verantwoordelijkheidsgevoel, de tweede kan de klantmanager niet helpen, dus dan is de meest heldere en voor de hand liggende boodschap dat de klant de eigen verantwoordelijkheid moet nemen.

De Rotterdamse Ombudsman zegt hierover in de krant: 'Het mantra bij gemeenten is steeds meer zelfredzaamheid en zoveel mogelijk op eigen kracht doen'.

En ze voegt daaraan toe dat er bij sociale diensten – quote - ‘wantrouwen heerst tegen mensen die echt een uitkering nodig hebben’.

Maar, dat is eigenlijk een vreemde combinatie: wantrouwen en zelfredzaamheid. Want waarom zou je wantrouwen of iemand zichzelf redt? Het is immers jouw probleem niet meer, toch?

Het antwoord daarop is: het vertrouwen in de zelfredzaamheid van bijstandsccliënten is zo groot, dat het leidt tot wantrouwen jegens hun claim op de uitkering. En tegelijkertijd is het wantrouwen jegens de free-rider zo groot dat het leidt tot hameren op het aambeeld van zelfredzaamheid tot ook de meest ijverige werkzoekenden zich schamen voor hun werkloosheid.

Dat wantrouwen komt voort uit miskenning van lot en toeval, betoogt Trudy Dehue. Het geloof dat we ons leven in eigen hand hebben is tegenwoordig zo sterk dat iemand die een beroep doet op een uitkering automatisch verdacht is.

Het kán niet zo zijn dat iemand een uitkering écht verdient. De bijstandsuitkering is een voorziening die eigenlijk niet lijkt te mogen bestaan; bijstand wordt voorgesteld als een voorziening voor mensen die gezond genoeg zijn om te werken, maar dat niet doen.

Dit alles leidt tot voortdurende verdachtmaking en dat ondergraaft het zelfrespect van mensen. Die verdachtmaking ervaren bijstandsccliënten niet alleen bij de sociale dienst, maar ook in het dagelijks leven, door opmerkingen in hun sociale omgeving en berichtgeving in de media.

Ondanks het harde oordeel van de Ombudsman las ik er in de kranten of op internet opvallend weinig over terug. Alleen op de website van PowNews, met de vraag of de lezer de sociale dienst ook te streng vond. 13% vond van wel. Maar bijna de helft van de zogenaamde reaguurders klikte op ‘nee, hard aanpakken dat werkschuw tuig’.

De sociale dienst doet dus niet meer en niet minder dan de gemiddelde Nederlander van de overheid verlangt, zou de ontnuchterende conclusie kunnen zijn. We kunnen met elkaar nuchter vaststellen dat de stem van de reaguurder niet de gemiddelde Nederlander vertegenwoordigt, maar laten we dat nu eens niet doen.

De leefstijlpolitiek heeft zich namelijk ook in de hoofden van werklozen gevestigd en daarom zijn ze hard voor elkaar, maar vooral voor zichzelf. Vrijwel al mijn respondenten legden de verantwoordelijkheid voor werkloos worden bij zichzelf. Hun falen op de arbeidsmarkt verklaren ze uit een betoond gebrek aan zelfredzaamheid. De boodschap van reaguurders en van de sociale dienst vindt dus gretig gehoor bij bijstandsccliënten zelf.

Trudy Dehue beschrijft dit als de paradox van de leefstijlpolitiek; Oftewel: mensen die al gehoor geven aan de opdracht tot zelfredzaamheid een gebrek aan zelfredzaamheid verwijten.

De paradox in de bijstand is dat mensen, die zich maar al te bewust zijn van hun gebrek aan zelfredzaamheid, voortdurend worden gewezen op die zelfredzaamheid en hun gebrek daaraan. Met voortdurende verdachtmaking en een permanent gevoel gewantrouwd te worden tot gevolg. Hoe te ontsnappen aan deze paradox?

De Ombudsman besluit haar relaas over de harde cultuur bij sociale diensten met 'een gemeente hoeft geen Sinterklaas te spelen, maar ik ben voor het respectvolle midden en dat ontbreekt steeds meer'.

Tja, wie is er niet voor het respectvolle midden? Maar waar ligt dat respectvolle midden dan en hoe ziet dat er dan uit? En: Waar tussen moeten we het midden zoeken? Tussen een 'harde' en een 'softe' aanpak? Zijn mensen gebaat bij een halfzachte aanpak of een klantmanager met twee gezichten?

Voor mijn proefschrift onderzocht ik de 'harde', disciplinerende aanpak en de 'softe' eigen kracht aanpak als twee manieren om bijstandsccliënten verantwoordelijkheid te laten nemen. Beide manieren bleken niet de te bewandelen route. Maar de waarheid lag ook niet in het midden.

Het antwoord blijkt 'erkenning': erkenning van iemands persoon met een achtergrond en een verleden en met wensen voor de toekomst. Vaak met pijn uit het verleden, maar ook met een verlangen om die pijn te verwerken in een baan of vrijwilligerswerk.

De sociale dienst is historisch gezien een van de meest bureaucratische instituties, omdat de uitkering bij uitstek een voorziening is die zonder aanzien des persoons verstrekt wordt.

Maar dat is aan het veranderen. De afgelopen jaren maken sociale diensten een ontwikkeling door die zij zelf typeren als 'ken je klant'. In de praktijk leidt dit tot nu toe vooral tot registratie. Ken je klant, wordt dan al snel 'kennis over je klant', wordt al snel 'macht over je klant', wordt al snel 'dehumanisering', omdat het ten koste gaat van vrijheid en diversiteit. Zoals Trudy Dehue laat zien. En dat moeten we, stelt zij terecht, zien te voorkomen.

De opdracht voor de komende jaren is daarom wat mij betreft niet alleen om de klant beter te leren kennen, maar ook om de mens achter de klant te erkennen als iemand met een soms pijnlijk verleden en dromen voor de toekomst. Met ruimte voor grote en kleine dromen en voor groot verdriet en pijntjes. Kortom: met ruimte voor het volledige palet aan diversiteit tussen mensen dat de bijstand rijk is.

Bedankt voor uw aandacht.