

Een goede vriend dichtbij

‘Het achter de voordeur kijken en gevraagd en ongevraagd hulp bieden, is een terechte reactie op de te ver doorgeschoten afzijdigheid en desinteresse in mensen die het niet alleen redden. Dat heeft niets te maken met (nieuw) paternalisme.’

Hoever moet een corporatie gaan bij het helpen van bewoners die financieel in de knel zitten? Is het wellicht een idee de budgetten van deze mensen te beheren, of is dat toch vooral een taak voor schuldhulpverlening? En mogen corporaties een signalerende functie ‘pakken’ door complexbeheerders ook echt achter de voordeur te laten kijken? Dergelijke vragen kwamen aan de orde tijdens het tweede zomerdebat van 2007 met als thema Nieuw Paternalisme. Het debat stond onder leiding van politicoloog en Volkskrant columnist Pieter Hilhorst.

Bij het begrip paternalisme denken we al snel aan de eerste periode van de industrialisatie en het vroeg-kapitalisme (circa 1870/1900). Van enige vorm van gericht personeelsbeleid was in die tijd nog geen sprake. Werkgevers hadden een bevoogdende houding ten opzichte van hun werknemers. In ruil voor loyaliteit en volledige onderschikking verleende de werkgever die zorg aan zijn personeel die de werkgever zelf goed achtte. Deze paternalistische houding had met name betrekking op de leefomstandigheden buiten de fabriek. Personeel werd gezien als onmondig en onontwikkeld. Ze moesten dankbaar zijn voor het werk en de zorg die de werkgever bood.

Niet voor niets heeft het woord paternalisme voor veel mensen een negatieve lading. “Maar”, stelt Staf Depla, PvdA tweede kamerlid en gastspreker tijdens het debat, aan het begin van de discussie, “het achter de voordeur kijken en gevraagd en ongevraagd hulp bieden, is geen nieuwe vorm van paternalisme.” In zijn ogen is dit ‘een terechte reactie op de te ver doorgeschoten afzijdigheid en desinteresse in mensen die het niet alleen redden een succesvol wereldburger te zijn’. Daarom ook vindt Depla het terecht mensen die zich niet gedragen en het woongenot van anderen vergallen aan te spreken op hun gedrag én, indien nodig, ze met drang en dwang te helpen zich te gedragen. Zoals hij het ook terecht vindt mensen die er in hun buurt samen met de buurt iets moois van willen maken te ondersteunen. Allemaal (re)acties die in zijn ogen niets te maken hebben met (nieuw) paternalisme. “Wooncorporaties zijn eind negentiende eeuw opgericht door kerken en vakbonden om mensen te emanciperen. Het is dan ook niet meer dan logisch dat corporaties hier een voortrekkersrol in spelen. Door dicht op de bewoners te zitten, weet je wat er leeft en speelt en ben je in staat tijdig en op de juiste wijze in te grijpen.”

Bemoeien

Martien Kromwijk, voorzitter Raad van Bestuur van Woonbron, deelt de mening van Depla. “Wooncorporaties kunnen niet onverschillig blijven voor wat zich achter de voordeur afspeelt. Daar waar nodig moeten we ons veel meer met het (woon)gedrag gaan bemoeien”, zo luidt zijn stelling. “Corporaties beloven woonplezier. Voor de burens en voor de klanten zelf. Om deze belofte waar te maken, moeten we systematisch huis-aan-huis aanbellen en in gesprek gaan met bewoners. En niet alleen in het geval van herstructurering. Veel meer straten en buurten komen daarvoor in aanmerking. Bij sommige bewoners moeten we dat bovendien niet eenmalig doen, maar geregeld.” Indien nodig zou dat volgens Kromwijk zelfs

onder het mom van een smoesje mogen gebeuren. Bijvoorbeeld door te zeggen dat je de gasmeter komt opnemen.

Die laatste mening wekt afkeer bij Jaap Smit (stichting Perspectief). “Wanneer iemand een huurachterstand heeft, oké. Dan is het legitiem om aan te bellen en te kijken wat zich achter de voordeur afspeelt. Maar onder het mom van een smoesje, nee dat kan echt niet.”

Kromwijk: “Het is ook geen methode van ons. Wel spreken we mensen aan waarvan we signalen hebben dat ze het moeilijk hebben.” Die signalen kunnen afkomstig zijn van complexbeheerders, maar bijvoorbeeld ook van vaklieden die in opdracht van Woonbron werkzaam zijn in complexen. “Die kunnen bepaalde signalen melden bij de Woonwinkel. Dat vind ik prachtig en dat moedigen wij ook aan.”

Volgens Piet Huiskens (SEV), die beroepsmatig al een jaar of vijf geregeld ‘deur-aan-deur trajecten’ aflegt, vinden bewoners dit ‘in principe’ niet erg. “Het is maar zelden dat mensen ons de deur weigeren. Meestal vinden ze het juist een verademing dat er eindelijk iemand voor ze is.” In zijn ogen is paternalisme dan ook een mooi instrument dat het mogelijk maakt vroegtijdig te signaleren. “Door huis-aan-huis aan te bellen krijg je de kans precies te duiden wat er aan de hand is. Op die manier kun je bepaalde dingen beheersbaar en controleerbaar houden.”

Talenten

Marja van Leeuwen (Vidomes), vindt het een lastige discussie. Want wat is nu de beste methode om inzicht te krijgen in wat er achter de voordeur gebeurt? Volgens haar is dit sowieso afhankelijk van de problematiek waarmee de bewoner(s) kampt of die hij/zij veroorzaakt. “Met de zogenaamde hufters, waarvan er gelukkig maar weinig zijn, ga je heel anders om dan met mensen die problemen hebben en om hulp schreeuwen. Zoals je ook weer anders omgaat met mensen met talent die, om wat voor reden dan ook, niet de kans krijgen dit te etaleren.”

Over die laatste groep hoeven we ons geen zorgen te maken, oordeelt Henk Platteschorre (VBC IJsselmonde). “Talenten melden zich op een dag zelf wel.” Anne Koning, PvdA wethouder in Delft met onder andere wijkzaken en stadsbeheer in haar pakket, gelooft daar niet in. “Het is een utopie te denken dat al die talenten zelf op een dag aan de bel trekken. Aangezien je niet weet welke bewoners tot die categorie behoren, moet je wel zelf aan de bel trekken. Al weet ik niet of je dat met een smoesje moet doen. Daar heb ik een dubbel gevoel bij. Moreel is dat niet verantwoord, maar aan de andere kant is het ook zonde om talent onbenut te laten.”

Duidelijke kaders

Na de pauze constateert Hilhorst dat geen van de aanwezigen echt tegen nieuw paternalisme is. Hilhorst: “Door huis-aan-huis langs te gaan, kun je veel boven water halen, zo hebben we vastgesteld. Maar wat doe je vervolgens? Hoe voorkom je dat je verwachtingen scheidt die je niet kunt waarmaken?” Huiskens: “Daarvoor is het allereerst belangrijk duidelijk te maken waarvoor je aanbelt. Verder is het heel belangrijk om voor jezelf vooraf duidelijke kaders te stellen. Wat doe ik wel, wat doe ik niet. Zo doen wij op juridisch vlak bijvoorbeeld helemaal niets. Zoals wij ook geen zaken doorgeven aan justitie. Wij zijn er voor ‘normale mensen’ en ‘normale situaties’.”

Een vreemde gang van zaken, oordeelt Bert Ettekoven (Stadsgewest Haaglanden). “Je treft criminaliteit aan, maar doet daar vervolgens niets mee. Dat kan toch niet.” Huiskens: “Zodra je dat doet, hoef je nooit meer iets te doen in die wijk. Dan lig je er uit.” Kromwijk: “Maar wie bescherm je dan? Die criminelen toch zeker. Terwijl veel mensen juist opgelucht adem halen zodra je de ‘rotte appels’ aangeeft.” Depla: “Paternalisme houdt in dat jij vertelt wat goed of slecht is. Dan kun je dus niet verzwijgen wanneer iets niet goed is.”

Paul Tholenaars (Woonbedrijf) is het in principe met Ettekoven, Kromwijk en Depla eens. “Maar”, zegt hij, “de politie laat ons heel vaak in de steek.” Zo heeft de corporatie uit Eindhoven een convenant gesloten met de politie Eindhoven. Dit convenant houdt in dat wanneer de corporatie ‘bepaalde signalen’ opvangt, deze meldt aan de politie. “Maar het is al meerdere malen voorgekomen dat wij dit doen en dan te horen krijgen; ‘sorry, deze week hebben we andere prioriteiten’.”

Maatschappelijk steunsysteem

Terug naar de vraag van Hilhorst; hoe voorkom je dat je verwachtingen scheidt die je niet kunt waarmaken? Rob Hagens (Woonbron) heeft daar wel een idee over. Zo zouden corporaties naar zijn mening meer in contact moeten staan met andere instanties als bijvoorbeeld jeugdzorg, welzijnswerk en schuldbeheer. “Op die manier ontstaat een breed maatschappelijk steunsysteem en kun je echt iets betekenen voor mensen.”

“Wij hebben op een dag gewoon aangebeld bij de bewoners van een bepaald complex met een bosje bloemen”, vertelt Leendert Wiebenga, regisseur beheer bij Woonbron Delft.

“Vervolgens hebben we de mensen gevraagd wat ze aangenaam vinden aan hun woning en hun buurt en wat juist onaangenaam. Op basis daarvan zijn woonafspraken en leefregels gemaakt en opgesteld. Sindsdien worden er, om een voorbeeld te geven, geen vuilniszakken meer van de balustrade gegooid. Ook hebben we de mensen met elkaar in contact gebracht door allerlei buurtfeesten te organiseren. Dat werkt, afspraken maken en mensen tot elkaar brengen.” Hagens juicht dat initiatief van harte toe. “Dat is een pure vorm van empowerment. Heel goed. Op die manier bewerkstellig je de onderlinge communicatie. Bovendien werk je op die manier in de hand dat mensen weer ouderwets bij elkaar op de koffie gaan.”

Martien Kromwijk weet genoeg. Geen enkel debat levert een eensluidende conclusie op. Ook dit debat niet. “Dat hoeft ook niet. Maar voor mij is wel duidelijk geworden dat een goede buur beter is dan een verre vriend. Woonbron wil graag een goede vriend dichtbij zijn. Om dat te bewerkstelligen, gaan wij op weg met nieuw paternalisme, met het achter de voordeur kijken. Zodra wij daar verder mee zijn, ontstaan er vanzelf casussen waarop wij kunnen voortborduren. Alleen door actie te ondernemen en lef te tonen, kom je tot oplossingen. En ja, dan ga je ook wel eens op je bek. Maar ook dan kom je wel weer tot oplossingen.”