

## GESJOCHTEN IN NEDERLAND, STILLE ARMOEDE VAN DOLENDE HULPZOEKERS

*Herman Vuijsje*

Nederland werd dit jaar eerste op de lijst van globale armoedebestrijders. Wij dragen van alle rijke landen naar verhouding het meest bij aan de ontwikkeling van arme landen. Ook binnenslands valt het volgens sommigen erg mee met de armoede in Nederland. Als je naar andere landen kijkt, is die juist heel laag, zei Onno Ruding onlangs in Buitenhof. „Wij zijn geen asociaal land!” Maar dat is te simpel. In sommige opzichten kun je Nederland wel degelijk armoedig en asociaal noemen. Cijfers en statistieken heb je daar niet voor nodig. Ik wil wijzen op een ander begrip van ‘armoede’ – een meer kwalitatief begrip. We zeggen dat we iets ‘armoedig’ vinden als het slecht wordt gedaan. ‘Het ligt er armoedig bij’, zeggen we dan. In zulke gevallen is niet geldgebrek het grootste probleem, maar verwaarlozing.

Ik geloof dat we wat dit soort armoedigheid betreft juist slechter scoren dan veel andere rijke landen. Het is een soort publieke armoede waarmee iedereen te maken kan krijgen, rijk of arm. Mijzelf is het ook overkomen. Dat was toen mijn broers en ik thuiszorg moesten regelen voor onze bejaarde moeder. In onze agenda’s groeide een hele pagina telefoonnummers van instanties en mensen die we daarvoor nodig hadden. Met die mensen was niks mis: het waren hardwerkende vrouwen met hart voor de zaak. Alleen: hoe bereikten we de vrouw die we moesten hebben? We stonden oog in oog met een jungle van constant fuserende, reorganiserende, opschalende, privatiserende, doorverwijzende, van loket wisselende en van afkorting veranderende instanties.

Dit jaar werd dat beeld bevestigd door de hoofdinspecteur voor de gezondheidszorg. Door de chaotische toestanden in de thuiszorg raken patiënten de weg kwijt, zei hij. Hulpverleners en organisaties werken op grote schaal langs elkaar heen, zijn vooral met zichzelf bezig en schuiven de verantwoordelijkheid op elkaar af. Intussen moeten de patiënten zelf maar uitzoeken hoe alles zit. Daardoor weet de helft bijvoorbeeld niet bij wie ze moeten zijn in geval van nood. Ons lukte het uiteindelijk een pad te hakken door de lianen. Mijn hakmes werd daarbij gevormd door de persoonlijke contacten die ik telefonisch opbouwde met de Mariannes, Sacha's en Linda's van al die instellingen waarvan ik niet wist wat die afkortingen betekenden, maar wel wat ze ongeveer voor ons konden doen. Ik kon deze persoonlijke shortcuts creëren doordat ik de daarvoor benodigde toerusting bezit. Ik ben redelijk van de tongriem gesneden, weet me te gedragen, spreek goed Nederlands, ben niet doof of traag en ook niet al te oud, en kan assertief zijn als 't moet. Maar wat als je sommige onderdelen van deze toerusting mist? Als je, zeg maar, een ouwe Turk bent? Dan ben je ‘gesjochten’, zoals het in het Amsterdams heet. Dat is ook een vorm van ‘arm’, maar dan in de zin van arm aan kansen – je bent de pineut, je kan het op je buik schrijven. En als je ook nog ziek bent, dan ben je helemaal gesjochten.

Een hele eeuw hebben we gewerkt aan een zorgstelsel dat iedereen in gelijke omstandigheden gelijke rechten zou garanderen. Formeel is dat ook gelukt, maar we hebben het zo ingewikkeld gemaakt dat er weer behoefte ontstaat aan informaliteit. Net als vroeger moet je persoonlijke relaties hebben als je goed wilt worden geholpen. Het soort relaties waarover de mensen die het sterkst op zorg zijn aangewezen, het minst beschikken.

Misschien wordt het tijd dat we de blik naar de Derde Wereld wenden. Er bestaat daar een heel vocabulaire voor de kunst om dingen gedaan te krijgen van ontoegankelijke instanties. ‘Regelen’ in Suriname. Se débrouiller in Franstalig Afrika. Arrangiarsi in het Italiaans. Zonder santo – beschermheilige, patroon, kruiwagen – krijg je in Italië niks voor elkaar. In Afghanistan moet je een fixer hebben.

In Brazilië is het het woord dat je 't vaakst hoort: jeito. Betekent letterlijk 'draai'. Dá me um jeito, zeg je tegen de man die iets in de melk te brokken heeft bij de machtige instantie. Geef de ambtenarij een draai voor me (dan doe ik later iets voor jou). Lukt dat niet, dan kun je een despachante in de arm nemen: een bespoediger, vlotmaker, problemenuitdewereld helper. „Een despachante heeft de relaties om eenvoudige burgers, uiteraard tegen betaling, door situaties heen te helpen waar ze in elk normaal land alleen uit kunnen komen”, schrijft Brazilië-kenner August Willemsen.

Tja, vergeet het. Nederland is in dit opzicht geen normaal land meer – we zijn hier ook rijp voor de despachante. Ik heb wel eens de term ‘faciliteur’ voorgesteld, met een droeve knipoog naar het bestuurlijke modebegrip ‘faciliteren’. En laten we dan meteen de Hollandse variant van het slijmen, gunsten vragen en voordringen opnemen in de inburgeringscursus voor immigranten. Want die ouwe Turk weet misschien heel goed hoe hij in Bodrum of Ankara iets met vriendjes moet ‘regelen’, maar niet hoe je dat in Nederland aanpakt. Hij dacht juist: in Nederland, daar hoeft dat niet. Daar is alles al geregeld.

Daardoor is die oude Turk, afkomstig uit een cultuur die van informele sluiptwegen aan elkaar hangt, bij ons juist in het nadeel. Hij kent de juiste mensen niet, evenmin als de juiste benadering en de juiste taal. Wanneer moet je slijmen, wanneer stennis maken? Hoe persoonlijk mag je worden? Wat voor tegenprestatie wordt er verwacht? Al dat soort subtiliteiten moet je tegenwoordig precies kunnen hanteren, wil je een weg banen door de Nederlandse zorgjungle.

### **Kafka in Nederland?**

Krijgen we in Nederland dus Braziliaanse toestanden? Ons land wordt de laatste tijd wel afgeschilderd als een bananenrepubliek, waar het populisme en het personalisme op de loer liggen. Wie wel eens in de Derde Wereld heeft rondgekeken, weet beter. Daar fungeren persoonlijke relaties op alle fronten als surrogaat voor falende en gecorrumpeerde openbare structuren. Heeft iemand je bijvoorbeeld aan een jeito geholpen, dan kun je die terugbetalen in geld of wederdienst, maar ook in politieke steun. Dat soort patronageverhoudingen zal in een rijk land met een betrouwbaar politiek stelsel nooit op grote schaal voorkomen.

August Willemsen verklaart de opkomst van de despachante vooral uit de ‘waanzinnig ingewikkelde bureaucratie’ die je in Brazilië hebt. Maar ook op dat punt klopt de vergelijking met Nederland niet. Met die Braziliaanse bureaucratie bedoelt hij een monolithische, autoritaire en autistische ambtenarenkliek, die bovendien corrupt is. Dat beeld is in een rijk en ontwikkeld land als het onze niet van toepassing.

In de Nederlandse dienstverlening hebben we te maken met mensen en instanties die het goed bedoelen, die niet op grote schaal omkoopbaar zijn, en die geen deel uitmaken van één harteloze overheidsmoloch. Het probleem zit hem eerder in het tegenovergestelde. Wij hebben onszelf opgescheept met een uitdijend legioen van kleine molochjes – een veelkoppig monster, dat niet groot en overweldigend is, maar slijmerig en ongrijpbaar. En het wordt nog moeilijker om tussen die molochjes de weg te vinden doordat ze zich niet alleen vermenigvuldigen waar je bij staat, maar daarbij ook nog eens constant muteren. Het ene moment zijn ze kleinschalig en publiek, maar als je even niet oplet zijn ze opgegaan in iets grootschaligs en privaats, of iets vaags tussen privaat en publiek in.

Waar dat toe kan leiden, bleek deze zomer toen er wachtlijsten ontstonden in de thuiszorg. De zorginstellingen – gefinancierd met publiek geld – moeten van Den Haag concurreren, en dat deden ze dan ook. In dit geval door hun cliënten ijskoud op de wachtlijst te zetten, in plaats van ze door te verwijzen naar concurrerende instellingen die nog wél capaciteit hadden. Eenderde van de nieuwe thuiszorgcliënten moest het daardoor zonder tijdige hulp stellen. Dat is geen bureaucratie – het is marktbederf uit winstbejag. Zulke berichten zou je verwachten in een Moldavische of Witrussische krant, maar het stond in een brief van staatssecretaris Ross aan de Tweede Kamer.

In een zo onoverzichtelijk en hybride krachtenveld hoef je dus helemaal niet corrupt te zijn om je klanten het bos in te sturen. Ook niet om jezelf op hun kosten te verrijken, trouwens. We kennen in Nederland niet alleen publieke armoede en private rijkdom, we hebben tegenwoordig ook publiek-private rijkdom: de absurde salarissen die de directeurs van dienst- en zorgverlenende instellingen roven uit de gemeenschappelijke kas. Salarissen die mede worden opgebracht door hun gesjochten cliënten.

Intussen gaat de stoelendans onbemerkt door. In de thuiszorg staat de volgende ronde alweer voor de deur: de invoering van de WMO, die de aanbesteding van de huishoudelijke thuiszorg naar gemeenten verlegt. Zorgaanbieders gaan met het oog daarop fusies aan, zodat ze sterker staan in de concurrentie met schoonmaakbedrijven en andere nieuwe concurrenten. Ook sluiten schoonmaakbedrijven samenwerkingsverbanden met zorginstellingen.

Voor de cliënten betekent dit dat de jungle nog weer dichter wordt. Weer nieuwe organisaties waarmee ze te maken krijgen – bovendien organisaties waarvan onduidelijk is waar eigenlijk hun taak

en betrokkenheid ligt. Straks staat er iemand van de zorginstelling voor je neus die eigenlijk een schoonmaker is. En die dus bijvoorbeeld ook niet kan signaleren als er iets mis is, of weet wat hij in dat geval moet doen.

De door het marktdenken aangewakkerde fusiebeweging brengt voor de mensen thuis juist verdere versnippering teweeg. De arbeidsdeling neemt toe doordat er goedkoper personeel wordt ingezet voor de eenvoudige taken. In plaats van één vertrouwd iemand die bekend is met je 'hele plaatje', komt er straks één voor de schoonmaak, één voor de steunkousen en één voor de medicijnen, zoals twee zorgdirecteuren het onlangs omschreven. En morgen kunnen het weer anderen zijn, van weer een andere club, omdat de contracten steeds voor een paar jaar worden gegund.

De thuiszorg is maar één van de sectoren waar je het Nederlandse zorgaanbod ziet verglibberen. Vorige week vertelde een vriendin me hoe ze twee maanden was opgeschoven op de wachtlijst voor een scan: door tussenkomst van de zus van een vriendin, die subhoofd is op de betreffende afdeling radiologie. Iedereen heeft zulke gevallen in zijn omgeving. Iedereen is gevestigd en well-to-do Nederland dan. Wie daarbuiten valt en niet beschikt over 'vitamine R' – een begrip uit grootmoeders tijd dat een nieuwe bloeiperiode tegemoet gaat – krijgt de publieke armoede recht voor z'n raap. Alleen al die constatering is voldoende om Rudings opmerking te logenstraffen. Maar daar blijft het niet bij, want deze publieke verarming heeft voor sommige mensen ook echte armoede tot gevolg – het ouderwetse soort van een koud huis en de tocht naar de bedeling.

Dat bleek dit jaar uit het verslag van de diaconieën, de protestantse liefdadigheidsinstanties. In één jaar is het aantal steunaanvragen met eenderde toegenomen, en het uitgekeerde bedrag met meer dan de helft. Als belangrijke oorzaak wordt de opkomst van de 'dolende hulpzoeker' aangewezen. Vorig jaar noteerde nog één op de tien plaatselijke diaconieën dat hun cliënten de weg waren kwijtgeraakt tussen alle instanties en procedures. Het afgelopen jaar is dat aandeel gestegen tot een kwart.

### **Hulpeloos in de arena**

Er is dus iets mis met de toegankelijkheid van ons zorgstelsel, maar wat precies? We kennen in Nederland geen personalistische cultuur, geen bureaucratie die zich als een hermetisch blok voor de burgers afsluit, en geen grootschalige corruptie. Ik zoek de verklaring in onze neiging tot conformisme en overdrijving als gaat het om de invoering van nieuw beleid.

Nederland heeft zich sinds de jaren tachtig als braafste jongetje van de klas geconformeerd aan het Europese neoliberale recept. We hebben de diensten- en zorgsector ingrijpend verzelfstandigd, geprivatiseerd en vermarkt, en kregen pas achteraf oog voor de negatieve bijwerkingen. Daardoor moesten steeds nieuwe controle- en verantwoordingsinstanties worden toegevoegd, met als resultaat de hybride wirwar waar nu geen mens meer uit komt.

Ook de cliënten zelf vielen ten prooi aan de doorgeschoten ijver van onze beleidsmakers. Voortaan kende Nederland alleen nog zelfredzame burgers in een soort maatschappelijke arena. Ook mensen wier zelfredzaamheid begrensd is, moesten zich zelf maar staande zien te houden in die steeds onoverzichtelijker geworden arena – ik heb ze wel eens aangeduid als 'hulpeloze gladiatoren'. En nu duiken ze dus in de statistieken op als 'dolende hulpzoekers'. Wat te doen? Onlangs werd die vraag gesteld aan bestuurskundige Paul Frissen, al twintig jaar lang een van de herauten van het weg-met-de-overheidsdenken. Zijn antwoord, in het tijdschrift TSS, is ferm: net doen of er niks aan de hand is. Span het paard achter de wagen, doe het beest oogkleppen voor en zeg dat het de goede kant op gaat. Raken cliënten afhankelijk van persoonlijke contacten met dienst- en zorgverleners? Prima juist, zegt Frissen. We willen toch minder abstracte relaties, levende gemeenschappen en warme solidariteit? "Dan is de consequentie dat een huurder met goede relaties meer huuruitstel krijgt dan een ander - so be it. Cliëntelisme en willekeur zijn de prijs die je betaalt."

Wie betaalt die prijs? Je kunt zeggen: wij allemaal. We schelden in Nederland graag op de rokerige achterkamertjes waar Haagse heertjes over ons lot beslissen. Of die kamertjes echt bestaan, weet ik niet; wel ben ik er zeker van dat we tegenwoordig een ander soort achterkamertjes hebben. Aanbouwkotjes van de formele structuren van ziekenhuizen en zorginstellingen, waar gewone Nederlanders 's avonds laat met gedempte stem inpraten op dokters, quotumbewakers en wachtlijstbeheerders. Leuk is het niet, en het kost veel tijd. Maar het is te doen – voor mij en voor de meesten van u.

De echte prijs wordt betaald door de anderen. Door degenen voor wie de hele verzorgingsstaat in eerste instantie bedoeld was: de niet slimmen, de niet assertieven, de oude Turken, degenen die niet hun mannetje staan en wel op hun mondje zijn gevallen. Een handzame opsomming is te vinden in dat jaaroverzicht van de diaconieën. De mensen die daar om een aalmoes komen aankloppen, zijn ouderen, alleenstaanden met kinderen, chronisch zieken, uitkeringsgerechtigden, mensen zonder betaald werk, asielzoekers, mensen met psychische problemen.

Dat zijn de mensen die je terugvindt op de foto's van Geert van Kesteren. De sukkels die de weg naar die achterkamertjes niet kunnen vinden en zich daarom met hun bedelnap bij de kerk moeten vervoegen, net als in de Middeleeuwen en de Derde Wereld. Niet doordat we in Nederland geld tekortkomen, maar doordat we van de route naar de geldpotten een doolhof hebben gemaakt.

*Gepubliceerd in NRC-Handelsblad en diverse regionale kranten, december 2006*