

# De sociale professional moet het vertrouwen van de burger terugwinnen

In een recente column op *Sociale Vraagstukken* stelt bijzonder hoogleraar actief burgerschap Monique Kremer (Universiteit van Amsterdam) dat cliënten sociale professionals niet vertrouwen. En de sociale professionals vertrouwen hun cliënten evenmin, vooral als zij niet op hen lijken. Een stevige opinie die vraagt om toelichting. Die geeft ze graag.

TEKST: FRANK VAN WIJCK FOTO: MONIQUE KREMER

De stelling die Kremer poneerde in *Sociale Vraagstukken* staat niet op zichzelf. Bij veel mensen is sprake van gebrek aan vertrouwen in de overheid. En dat gebrek aan vertrouwen geldt ook de sociale professionals en hun organisaties, juist door mensen die de overheid nodig hebben. “Dit komt omdat die sociale professionals voor veel mensen het gezicht van de overheid zijn”, zegt Kremer. “Ter nuancering: het gebrek aan vertrouwen betreft niet alle Nederlanders. Het geldt vooral de lager opgeleiden, maar ook steeds meer de middelbaar opgeleiden.”

Met andere woorden: er is sprake van een groeiende groep mensen die zich afvraagt of de overheid wel opkomt voor haar belangen en of ze wel eerlijk is. “Het idee leeft dat de overheid niet integer is”, zegt Kremer. “Je ziet dit beeld sterk in achterstandswijken, maar in het Groningse aardbevingsgebied zie je het ook onder hoger opgeleiden. Verder zie je het bij specifieke groepen: mensen met een migratieachtergrond en mensen in de periferie van de stad of van het land. En twijfelen aan de integriteit van de overheid is de scherpste vorm van wantrouwen die er is.”

Een bijkomend probleem is dat de (lokale) overheid niet altijd capabel is om goede sociale dienstverlening te bieden, Kremer: “De sociaal werker wordt wel gezien als goed bedoelend, maar daarbij horen we dan ‘Die kan er ook niets aan doen dat de gemeente steeds andere partijen subsidie geeft.’”

## De diffuse overheid

Een klein beetje wantrouwen is goed, stelt Kremer, er is immers sprake van machtsonevenwicht tussen overheid en burgers. “Maar het wantrouwen is nu in alle dimensies op scherp komen te staan en dat vertaalt zich naar het sociaal domein: de Wmo, de hulp, de bijstand. Mensen moeten daar naartoe durven stappen, maar ze zien de sociale professionals als gezicht vaneen onbetrouwbare overheid. Zij worden niet gezien als onafhankelijk, maar als handlangers van de staat. Ze hebben dus de taak het kritisch vertrouwen van de burgers weer terug te winnen.”

In antwoord op de vraag hoe dan, houdt de onderzoeksgroep van Kremer onder andere interviews waarbij bijvoorbeeld aan mensen wordt gevraagd wie de overheid voor hen is. “Die blijkt voor veel mensen onbereikbaar te zijn”, zegt ze. “Ze weten niet wie ze moeten bellen, ze komen op een website terecht. En als individu kun je je vaak niet tot een buurtteam wenden, daarnaar moet je door een professional worden verwezen. De overheid is hiermee moeilijk te vinden voor belangrijke zaken als hulp en zorg. Bovendien heeft ze steeds een ander gezicht. Afhankelijk van de vraag die iemand heeft, is ze de jeugdzorg, de sociale dienst, de Belastingdienst of soms zelfs een buurtorganisatie. Wat mensen als ‘de overheid’ zien is dus heel diffuus. En dan is er natuurlijk ook nog de overheid in de vorm van de Haagse politiek. In de democratie hebben mensen wel vertrouwen, maar in individuele politici minder.”



## Luisteren en aansluiten bij de behoefte

Kortom: er is een vertrouwenscrisis in de politiek en die vertaalt zich door naar de sociale professionals. Hoe is dit op te lossen? “Om te beginnen door te luisteren”, zegt Kremer, “en door te beseffen dat de geboden oplossingen geen standaardoplossingen moeten zijn.” In haar *Sociale Vraagstukken* column haalt ze het verhaal aan van een vrouw met een migratieachtergrond die zich afkeert van het advies haar verstandelijk beperkte broer in een

instelling te laten opnemen. Kremer: “Het standaardadvies is vaak: wij nemen alles van u over en dan bent u van de last af. Vooral mensen met een migratieachtergrond lopen daartegen te hoop, het past niet bij hun cultuur. Sluit dus aan bij wat past bij de belevingswereld van mensen. En wissel niet steeds in wie er aan de deur komt, want hoe bouw je dan een vertrouwensband op? Het feit dat het werk is opgeknipt speelt hier een belangrijke rol in: ‘Ik doe alleen de indicatie’. Stuk voor stuk zijn de sociale professionals hartstikke aardig, maar er is steeds weer een ander gezicht.”

Nog een belangrijk punt: wees je als sociale professional bewust van je eigen vooroordelen. “Hulpverleners zijn vaak hoger opgeleid en ze vertrouwen mensen die op hen lijken”, zegt Kremer. “Zo moeilijk is het niet om daar voorbij te kijken, dat kun je ook leren.”

## Sociale opgave

Op basis van deze uitgangspunten kunnen sociale professionals het vertrouwen terugwinnen, stelt Kremer. “Hierbij is het dan wel zaak dat zij bij complexe problemen de ruimte krijgen om door de bij gemeenten bestaande schotten heen dingen te mogen oplossen”, zegt ze, “zonder dat de gemeente dat tegenhoudt dus. Dat ze dingen voor elkaar krijgen, dus, dat ze laten zien dat ze capabel zijn. Hier ligt een sociale opgave voor gemeenten, om vertrouwen te herwinnen. Her en der, bijvoorbeeld in Amsterdam, zien we het besef dat er meer aandacht moet zijn voor de menselijke maat, het belang dat de gemeente weer een gezicht krijgt.”

Kremer haalt de coronacrisis aan om te laten zien hoe een individuele professional een rol kan spelen in het herstel van vertrouwen. “In achterstandswijken bestond veel wantrouwen tegen de coronavaccinatie”, vertelt ze. “De Rotterdamse huisarts Shakib Sana ging toen gekleed in een witte jas de wijk in om burgers te overtuigen van het belang van die vaccinatie. Hij was zich bewust van het wantrouwen en van het belang van persoonlijk contact om dat weg te nemen. Die competentie om de brug te slaan tussen professionals en de burgers moet veel meer gewaardeerd worden. Ook in het sociaal domein.” <<