



Sociale Vraagstukken®

Ook professionals kunnen warmte bieden

[Jan Willem Duyvendak](#) 28 oktober 2011



Volgens het kabinet en anderen moeten patiënten zich ‘thuis’ kunnen voelen in hun omgeving. Hoe aannemelijk ook, aan dat idee zit een risico, want het kan uitmonden in het *bashen* van professionele verzorgers. Terwijl we weten dat familie en vrienden niet zaligmakend zijn.

In de afgelopen decennia hebben politiek en samenleving stevige kritiek geuit op de langdurige zorg. Kort samengevat komt die kritiek erop neer dat de zorg door haar grootschaligheid ‘anoniem’ is geworden; dat de mens achter de patiënt door allerlei protocollen en gestandaardiseerde handelingen (een x aantal minuten voor het aantrekken van de steunkous) heeft geleid tot onpersoonlijke en kille zorg. De zorg van mens tot mens, waar het in de zorg ‘echt’ om moet draaien, zou niet langer bestaan.

Niet professionals bashen

Dat ‘echte’ van zorg, waar de critici zo hunkerend naar verwijzen, heeft betrekking op een ideaal van thuis: een plaats waar het warm, authentiek, persoonlijk, vertrouwd en intiem is. Het ligt in het verlengde van een al langer bestaande kritiek op de grote instellingen voor hulpbehoevende ouderen en mensen met een handicap. In zulke anonieme instellingen zou het ontbreken aan alle kwaliteiten van een echt thuis. Dat was medio jaren zeventig van de vorige eeuw zeker het geval. En hoewel er veel veranderd is in de zorg, is er nog steeds de inmiddels icht dogmatische, gedachte dat grote instellingen altijd slechter zijn dan semimurale kleinschalige voorzieningen en de projecten waar hulpbehoevenden zelfstandig kunnen wonen. Terecht of niet, de beeldvorming is dat van grote, kille instellingen met sterk hiërarchische verhoudingen versus goed gastheerschap en *hospitality*.

Maar aan de omarming van dat thuisgevoel zit een risico: dat die gepaard gaat met het *bashen* van professionals. Zij dienen niet te worden gediskwalificeerd als tweedehands hulpverleners; zorgverleners die eigenlijk vervangen zouden moeten worden door mensen die ‘echt’ nabij staan en ‘echt’ vertrouwd zijn en wel de volle aandacht van mens tot mens zouden kunnen geven, zoals partners, familieleden en andere mantelzorgers.

Het misverstand moet de wereld uit dat professionele hulp haaks zou staan op intimiteit en dat cliënten in alle handelingen het liefst bijgestaan worden door partners of familieleden. Juist bij hele intieme, ‘naakte’ handelingen geven vele cliënten de voorkeur aan professionals. De dezer dagen al te populaire gedachte dat zorg en welzijn met minder professionals kan volstaan omdat mensen dan opbloeien in en door ‘hun eigen kracht’ – zoals het kabinet Rutte denkt dat het zal gaan – is naïef.

Volgens dit idee van onder meer het kabinet zouden taken die voorheen door professionals, betaald uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, werden uitgevoerd, nu door de mensen uit de eigen kring kunnen worden verricht. Uit lopend onderzoek naar de effecten van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning blijkt echter dat dit laatste vaak niet lukt, waardoor mensen minder uit huis komen en de muren soms op hen afvliegen. Zonder professionele hulp en zonder dagbestedingactiviteiten, wordt het bejubelde eigen huis eerder een gevangenis dan een warm thuis.

Meer vrijheid voor de professional

Is de kwaliteit van de professionele zorg dan altijd op orde en doen alle medewerkers in de zorg alleen maar het goede? Nee, natuurlijk niet. Naast goede en goedbedoelde zorg, is de hulpverlening soms onpersoonlijk, onvriendelijk, niet individueel gericht en niet op maat. En soms is het werk domweg zó zwaar, zijn de patiënten zó lastig en de omstandigheden zó ontoereikend, dat de hulpverlening de naam zorg niet langer verdient. Voor hen die dagelijks hulp verlenen aan verwarde, dementerende, of agressieve patiënten, kan het gepraat over ‘thuisvoelen’ als een ver-van-mijn-bedshow klinken. Zij zijn al blij als ze de noodzakelijke handelingen hebben verricht.

In plaats van professionals te verwijten dat ze niet het goede doen, want geen of weinig oog hebben voor het thuisgevoel van hun cliënten, is het van belang om ons af te vragen of zij het wel goed kunnen doen, gegeven de condities waaronder ze moeten werken. Het is mijn vaste overtuiging dat wanneer hulpverleners meer tijd zouden hebben en minder zorg volgens vaste standaarden en protocollen moeten bieden, zij nog meer in staat zijn om bij te dragen aan het thuisgevoel van hun cliënten.

*Jan Willem Duyvendak is hoogleraar sociologie aan de Universiteit van Amsterdam. Onlangs publiceerde hij *The Politics of Home. Belonging and Nostalgia in Western Europe and the United States* (uitgeverij: Palgrave Macmillan).*