

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2009 – Volume 18, Issue 2, pp. 95–98
URN:NBN:NL:UI:10-1-100069

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Igitur, Utrecht Publishing & Archiving
Services in cooperation with Utrecht University of

Applied Sciences, Faculty of Society and Law

Copyright: this work has been published under a

Creative Commons Attribution-Noncommercial-No

Derivative Works 3.0 Netherlands License

Lia van Doorn, Yvonne van Etten & Mirjam

Gademan. **Outreaching werken. Handboek voor de**

eerste lijn. Bussum: Coutinho, 2008, 207 p., € 24,50.

ISBN 978 90 469 0097 0

BOOKS

GERT SCHOOT,

Lector OGGz,

Hanzehogeschool

Groningen

De laatste jaren is er in binnen- en buitenland veel belangstelling voor outreach. Niet alle cliënten verschijnen keurig netjes op afspraak op kantoor, er moest een werkwijze ontwikkeld worden om hulpverlening aan huis, in de woonwijk, of desnoods op straat vorm te geven. Sinds de jaren tachtig zijn er verschillende methoden en programma's beschreven die outreach als werkvorm verder uitwerken, waaronder assertive outreach. In de Verenigde Staten is door het werk van Stein & Test (en later door Stein & Santos) veel steun gekomen voor het programma van assertive outreach. Van Doorn, Ettema & Gademan schreven een handboek outreach

om het werk van eerstelijns werkers te ondersteunen. Het doel van outreach is volgens de auteurs mensen in staat stellen om mee te doen. Er wordt uitgebreid ingegaan op de achtergronden en het belang van outreach in de huidige tijd. Het boek vat outreach breed op en besteedt aandacht aan bemoeizorg en projecten achter de voordeur. In de verschillende hoofdstukken komen vragen aan de orde als: Hoe organiseer je outreachend werk? Welke vaardigheden en gedragskenmerken heb je nodig om dit werk te kunnen doen? Hoe treed je de cliënt tegemoet en hoe krijg je contact? Hoe organiseer je de samenwerking met andere

BOOKS

professionals? Hoe kun je signalen uit de buurt of van sleutelfiguren opvangen, en hoe werk je met hen samen? Bijna de helft van het boek, de eerste 72 bladzijden, wordt gevuld door achtergronden van outreach, een historische schets en het belang van outreach. De historische schets leunt zwaar op het werk van Jos van der Lans. Van der Lans beschrijft in zijn boeken een pijnlijke paradox: terwijl sociaal kwetsbare mensen steeds meer moeite krijgen om zich in de samenleving staande te houden, trekken hulpverleners zich terug uit het dagelijkse leven en nemen ze meer afstand. In 2005 en de jaren erna zouden hulpverleners er weer "op af gaan", terwijl ze daarvoor – in de jaren tachtig en negentig – "er vandaan" gingen. Van Doorn, Ettema & Gademan laten door de toon, de stijl en algemene merites van het boek, weten dat ze enthousiast zijn voor de mentaliteit van "er op af". Dit enthousiasme voor deze werkwijze is in dit boek overal merkbaar en is misschien wel de sterke kant van dit boek. Het boek kan gezien worden als een pleidooi voor proactief denken en handelen. Dit komt het sterkst tot uiting in de beschrijving van het signaleringsgebouw, hoofdstuk 5. In het souterrain van het gebouw ziet of hoort niemand de signalen van de samenleving, op de eerste etage zijn ze alert op de uitvallers van het eigen cliëntenbestand, op de tweede etage worden gegevens verzameld over meldingen, op de derde etage zijn er signaleringsnetwerken, op de vierde etage

worden er indicatoren verzameld. En tot slot wordt op de vijfde etage vindplaatsgericht gewerkt. Via een vignette wordt de lezer van het boek gevraagd "op welke etage bevind jij je?" Andere vignettes in het boek bevatten oproepen als "pak de hete aardappel op" of laten je weten dat samenwerken belangrijk is "outreaching werken doe je nooit alleen". De tekst van het boek is een voortdurend pleidooi voor proactief handelen: verzamel signalen, ga er op af, motiveer mensen tot gedragsverandering, breng hun netwerk in kaart, empowerment, oplossingsgericht werken. Het wekt dan ook enige verbazing als de auteurs in het één na laatste hoofdstuk aandacht besteden aan de presentietheorie van Baart, een theorie die kritisch is over het interventionistisch gehalte van huidige sociale praktijken. De auteurs zouden de bedoelingen van de presentietheorie en het op actie en interventie gerichte gehalte van het boek moeten problematiseren. Hoe enthousiast de auteurs zijn en hoe aantrekkelijk het boek met alle vignettes in vorm gegeven, op het boek valt het nodige af te dingen. Allereerst praktisch: het boek is een handboek voor de eerste lijn. De grootste beroepsgroep, de verplegenden en verzorgenden in de thuiszorg, werken sinds jaar en dag bij de mensen thuis en kennen niets anders dan outreach. Maar hun werk wordt bemoeilijkt door verantwoording, regeldruk en administratie, waardoor zij meer tijd achter de computer op kantoor

doorbrengen. Huisartsen, de tweede grote beroepsgroep in de eerste lijn komen nauwelijks meer bij de mensen thuis. De huisarts, vroeger de vertrouwenspersoon van de wieg tot het graf, die het woonhuis van patiënten van binnen kende, die bestaat niet meer. Bevallingen doen ze niet meer; ze zijn opgegaan in groepspraktijken, arbeidsdifferentiatie en een verzakelijking van de praktijken heeft er verder voor gezorgd dat ze nauwelijks nog namen en gezichten meer met elkaar kunnen verbinden. Een andere beroepsgroep in de eerste lijn – het maatschappelijk werk – heeft de gemeente als broodheer. Lang niet alle maatschappelijk werkers hebben de vrijheid (of nemen die) om outreachend te werken. Soms bestaan er nauwsluitende instructies om zoveel mogelijk op kantoor te werken, of het te houden bij een vijf-gesprekken-model. Het is juist deze dynamiek van de eerste lijn die in dit boek ontbreekt, laat staan dat die dynamiek wordt geïmplementeerd. Mede omdat huisartsen op afstand van hun patiënten zijn komen te staan, mede omdat er zoveel arbeidsdeling is gekomen in de eerste lijn, is het kennen en gekend worden van sociaal kwetsbare mensen onder druk komen te staan. Hierdoor is er meer signalering en meer outreach nodig. Of het boek echt de mensen in de eerste lijn ondersteunt, is de vraag. Het boek is verder weinig kritisch over de rol van de instellingen en de rol van de overheid. De redenering van Van der Lans

wordt gevolgd: het tijdperk van “er op af” is aangebroken en tijdperk “er vandaan” is afgesloten. Dat laatste is echter geenszins het geval. De zorg is ontoegankelijker dan ooit. Er zijn niet alleen wachtlijsten, maar eveneens steeds meer blokkades in de vorm van indicaties en contra-indicaties. Wie zich niet “gek wil laten verklaren” kan in veel gevallen geen hulp tegemoet zien uit de Zorgverzekeringswet (DBC's) of de AWBZ (herindicaties). De bezuinigingen op de AWBZ die per 1 januari zijn ingevoerd maakt de zorg voor sociaal kwetsbare mensen steeds minder toegankelijker. Door marktwerking trekken instellingen zich terug uit de periferie. Afdelingen van sociale zaken die hun wijkkantoorjes sluiten om efficiënter te kunnen werken. Voor mensen die geen geld hebben voor een strippenkaart wordt de hulpverlening steeds minder bereikbaar. Outreach moet goed maken wat elders afkalft. Als er toegankelijke instellingen en zorgzame professionals waren dan was outreach minder nodig. Op deze punten had het boek dieper kunnen graven en kritischer kunnen zijn. Een laatste kritiekpunt heeft betrekking op de diepgang van de leerstof zelf. Het hoofdstuk “Daadwerkelijk eropaf” is daarvan een goed voorbeeld. In dit hoofdstuk staan allerlei wijze raadgevingen en tips die op het niveau liggen van basale gespreksvoering. “Luister aandachtig en stel vragen om te controleren of je de cliënt goed begrepen hebt: ‘dus ik als u goed begrijp

BOOKS

dan vindt u dat’ “ (p. 113). In dit zelfde hoofdstuk staan ook raadgevingen waarvan ik de merites in twijfel trek: “Doe meteen een aanbod. Dat maakt duidelijk dat de werker iets komt brengen en niet iets komt halen.”

Hoe verhoudt het pleidooi voor de presentiebenadering zich met ‘doe meteen een aanbod’? Op deze en andere punten mist het boek diepgang. Voor beginnende beroepsbeoefenaren is het niettemin een aantrekkelijk boek.