

Een verbindende verzorgingsstaat. Over burgerschap, zorg en (super)diversiteit*

Monique Kremer**

Mehmet wil helemaal niets meer, vertelt zijn uit Turkije afkomstige moeder. Hij is 20 en verstandelijk beperkt. De reguliere dagbesteding is voor hem te druk en als hij zich gestrest voelt gaat hij Turks spreken, en dat mag daar niet. Bij een kleinschalig initiatief van een Turks-Nederlandse zorgorganisatie bloeide hij enorm op, hij voelde zich thuis. Maar het project werd door de gemeente niet meer gefinancierd. Nu zit hij weer thuis.

Mahinder, een kennismigrant werkzaam in de ICT, is de Nederlandse verzorgingsstaat steeds meer gaan waarderen: er is een stuk minder ongelijkheid dan in Mumbai. Wel moet hij te veel belasting en premies betalen, vindt hij, en valt de Nederlandse gezondheidszorg hem tegen. Hij wordt nooit direct geholpen. Hij weet niet of hij en zijn vrouw in Nederland blijven. Ze voelen zich hier niet altijd thuis. 'Nu heb je het Polen-meldpunt, straks zijn wij aan de beurt.'

Marjolein (28) lukt het financieel niet om uit huis te gaan. Ze heeft chronische reuma, waardoor ze niet meer dan 24 uur per week kan werken, en nu is ze werkloos. Veel van haar vrienden kunnen ook geen werk vinden. Ze zeggen dat al die vluchtelingen het werk inpikken. Volgens Marjolein is dat niet waar. Maar het is wel oneerlijk dat vluchtelingen eerder een huis hebben dan zij.

Wat hebben de verhalen van Mehmet, Mahinder en Marjolein¹ met elkaar gemeen? Ze gaan alle drie over vraagstukken rond migratie, diversiteit en zorg in de verzorgingsstaat. Hebben migranten dezelfde rechten als mensen die in Nederland geboren zijn, wat Marjolein betwist? Moet iedereen solidair zijn en meebetalen aan de verzorgingsstaat, ook als je maar tijdelijk in Nederland bent, zoals Mahinder? Is het goed om zorg te krijgen in je eigen taal en cultuur, zoals bij Mehmet? En wat verbindt Mehmet, Marjolein en Mahinder eigenlijk met elkaar?

Een belangrijk vraagstuk ten tijde van migratie is hoe we ervoor zorgen dat verschillende bevolkingsgroepen zich met elkaar verbonden voelen. Het gaat niet alleen om verbindingen tussen zogenoemde autochtonen en allochtonen,² maar ook om die tussen migrantengroepen onderling, en vooral om die tussen nieuwkomers en gevestigden. Veel 'allochtonen' zijn immers net zo goed 'van hier'. Omdat migratie een ander gezicht heeft gekregen – migranten kennen veel onderlinge verschillen, blijven korter en blijven vaak verbonden aan het land van

* Dit is een ingekorte versie van mijn oratie. Graag dank ik de Stichting Actief Burgerschap en Stichting Cordaan voor hun betrokkenheid bij de leerstoel. Jan Willem Duyvendak, Pauline Meurs, Fenneke Wekker en Radboud Engbersen waren zo vriendelijk en behulpzaam om eerdere versies van deze oratie te lezen en te bespreken. Voor uitgebreidere literatuuraanwijzingen verwijs ik naar de oratie zoals gepubliceerd op www.uva.nl/onderzoek/onderzoek-aan-de-uva/hoogleraren/oratiegallery/2016/oraties-2016.html.

** Prof. dr. Monique Kremer is werkzaam bij de WRR en als bijzonder hoogleraar Actief Burgerschap bij de afdeling Sociologie aan de Universiteit van Amsterdam.

herkomst – én door onzekerheden in de ontvangende samenleving, wordt het maken van verbindingen steeds belangrijker en complexer. Voor verbinden is onderling vertrouwen tussen mensen een minimale voorwaarde, wederkerigheid is nog beter (Misztal, 1996, Komter, 2003). Verbindingen kunnen namelijk nooit van één kant komen; dat kan iedere chemicus of timmerman je uitleggen. Verbinden is een actief en tweezijdig of meervoudig proces: *it takes two – three or four – to tango*.

Wat kan burgers verbinden? Kan de verzorgingsstaat – en de door decentralisaties ontstane verzorgingsstad – die verbindende rol misschien spelen? In het WRR-rapport *De verzorgingsstaat herwogen* (2006) wordt verbinden – naast verzorgen, verzekeren en verheffen – gezien als een essentiële functie van de verzorgingsstaat. Met zijn gezondheidszorg, sociale zekerheid en onderwijsstelsel heeft de verzorgingsstaat van oudsher redelijk goede sier gemaakt met het verkleinen van de sociale afstand tussen generaties, tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus, en vooral tussen klassen. Dat benadrukte ook T.H. Marshall (1976), een van de grondleggers van de sociologische burgerschapstheorie. Hij schreef dat sociale rechten de kroon zijn op burgerschap: ze beschermen mensen tegen de kwetsbaarheid van de grillige arbeidsmarkt, en tegen de beklemmende aanspraken uit eigen kring, om zo vrijelijk te kunnen deelnemen aan de samenleving. Verbindingen zijn volgens Marshall dus een uitkomst van burgerschap.

De vraag is nu: kan de hedendaagse verzorgingsstaat ook de sociale afstand tussen mensen overbruggen die ontstaat door migratie? Dat is niet langer vanzelfsprekend, omdat in de verzorgingsstaat de verbindende functie niet meer vooropstaat. Als het om burgerschap gaat, zijn termen met ‘eigen’ en ‘zelf’ dominant, zoals ‘eigen kracht’, ‘eigen regie’, ‘zelforganisatie’ en ‘zelfredzaamheid’. Het individu staat – gek genoeg – ook centraal in de ‘participatiesamenleving’. De koning zei het in de troonrede van 2013 (Rijksoverheid, 2013) zo:

‘Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Wanneer mensen zelf vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel.’

Dus vooral door voor jezelf te zorgen en geen beroep te doen op de verzorgingsstaat draag je een steentje bij aan de samenleving. De ‘participatiesamenleving’ wordt onderbouwd door te wijzen op de noodzaak van bezuinigingen en het idee dat, ik citeer nogmaals de koning, ‘mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger’. Het prototypische beeld van de burger in de participatiesamenleving is dus van de hoger opgeleide, liefst kapitaalkrachtige, zelfredzame netwerker.

Maar als Nederland niet alleen rijker, beter opgeleid of mondiger maar vooral diverser wordt, verandert de zorg in de verzorgingsstaat dan ook mee? Eigen verantwoordelijkheid kan niet het enige antwoord zijn op de kwetsbaarheid van het menselijk bestaan. Voor burgerschap zijn verbindingen met anderen – via dagbesteding, of werk, of een warm welkom in een land – minstens zo belangrijk.

Monique Kremer

In dit artikel ga ik in op de belangrijkste verbindingsopgaven in een immigratiesamenleving, en op de vraag hoe de verzorgingsstaat en -stad daaraan kunnen bijdragen. Daarbij richt ik me vooral op de zorg voor ouderen en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking. Maar voordat ik inga op de opgaven, wil ik een aantal kenmerken van onze immigratiesamenleving bespreken die de verbindingsopgaven urgenter én complexer maken.

Ongelijke diversiteit

Ten eerste neemt de diversiteit binnen de groep migranten toe. In statistieken en beeldvorming gaat het vaak over Marokkaanse, Turkse, Antilliaanse en Surinaamse Nederlanders, zeg maar de G4, de grootste vier, maar, inmiddels, zijn er in Nederland meer Polen dan Antillianen. Migranten komen uit heel veel verschillende landen – van Duitsland tot Syrië – en verplaatsen zich om heel veel verschillende redenen. Daarnaast zijn er grote sociaaleconomische verschillen: kennismigranten zijn vaak hoogopgeleid, zelfredzaam en kapitaalkrchtig – ‘de ideale burger’ –, terwijl armoede pregnant aanwezig is in Nederlands-Marokkaanse kringen, naast een opkomende middenklasse (SCP/CBS, 2014). Bovendien zijn er grote verschillen tussen generaties, ook wat betreft opvattingen. Terwijl Turkse en Marokkaanse ouderen vaak de onuitgesproken verwachting koesteren dat hun kinderen later voor hen gaan zorgen, willen hun dochters ook aan het werk (Schans, 2007; Yerden, 2013). ‘Je kan mensen met dezelfde nationale of etnische achtergrond niet zien als homogeen in termen van hun waarden, culturele repertoire, vaardigheden, kansen en identiteiten’, zeggen migratieonderzoekers (Crul, 2016). Dat is belangrijk, maar dat geldt natuurlijk ook voor ‘autochtonen’.

Ten tweede zijn door internet, fysieke en financiële snelwegen en mobiele telefonie transnationale verbindingen steeds sterker geworden. Het land van herkomst blijft verweven met het leven hier. Migranten voelen daardoor vaak een dubbele verbinding; ze identificeren zich met Nederland én met India of Iran. Maar een deel van de migranten, vooral uit Polen, voelt zich helemaal niet verbonden met Nederland (Huijnk e.a., 2015). Veel migrantenfamilies, zeker bij vluchtelingen, zijn transnationale families. Ze wonen verspreid over verschillende landen; een broer woont in Duitsland, een zus is teruggekeerd naar Turkije en de ouders pendelen tussen Istanboel en Amsterdam.

Ten derde: migratie is steeds vaker tijdelijk. Het land van aankomst is niet altijd de eindbestemming meer. Kennismigranten zoals Mahinder, en veel vluchtelingen, reizen verder naar een betere bestemming, ook binnen Europa. Door goedkope vlieg- en bustickets (‘Wizz Air’) en de nabijheid en open grenzen in Europa is het makkelijker om kort te blijven. Sommige Polen pendelen, of ze vertrekken als ze genoeg verdiend hebben (Engbersen e.a., 2011). Tegelijkertijd zal vestigingsmigratie altijd blijven bestaan: er worden steeds meer Poolse kinderen in Nederland geboren.

Migratieonderzoekers, Steven Vertovec (2007) voorop, zeggen dat we in een tijdperk leven van ‘superdiversiteit’, een concept dat een supersnelle opmars heeft gemaakt in de sociale wetenschappen. Het voordeel daarvan is dat er niet alleen

via een etnische lens wordt gekeken. Ook opleiding, generatie, sociaaleconomische achtergrond, gezondheid en gender werken daarop in. Volgens de opvatting van superdiversiteit is de meerderheid binnenkort een diverse groep van minderheden, dan bestaat er geen meerderheidsnorm meer. Daardoor is 'assimilatie' in de meerderheid niet meer de enige vorm van integratie. Omdat superdiversiteit migratie niet meteen in problematische termen ziet, biedt de term aan beleidsmakers en professionals vaak een opluchtend perspectief.

Zelf spreek ik liever van 'ongelijke diversiteit'. Superdiversiteit klinkt wel erg super! Het riekt een beetje naar een romantische viering van verschillen. Diversiteit binnen nationale grenzen is niet per definitie goed of slecht. Het is er. Bovendien: superdiversiteit ontkent, of – beter – verdoezelt, dat er nog steeds een feitelijke maar vooral ook een 'verbeelde meerderheid' is, vaak blank en in Nederland geboren, die meer te zeggen heeft en dat ook rechtvaardig vindt. En die uitdraagt dat ze een thuiswedstrijd speelt. Misschien dat de toenemende etnische diversiteit volgens wetenschappers niet meer kan leiden tot het simpele pad van assimilatie, maar de meerderheid van de Nederlandse bevolking denkt daar vooralsnog heel anders over (SCP, 2012). En die weet heel goed de weg te vinden naar de media en de stembus. Ze hebben in termen van het WRR-rapport *Identificatie met Nederland* (2007) een sterke 'articulatiemacht'. Daar komt bij dat de 'meerderheidsnorm' ook vaak gebeiteld is in regels, wetten, praktijken en instituties.

Superdiversiteit geeft dus de illusie van gelijkheid in een ongelijke wereld, een wereld die indringend aanwezig is in het leven van veel migranten en hun kinderen: op tv, in het parlement, op de arbeidsmarkt, op de huizenmarkt. Een migrantenjongere zegt in een SCP-onderzoek (Huijnk e.a., 2015): 'Je begint met 1-0 achter.' Er is – om in sporttermen te blijven – geen gelijk speelveld. En dat gelijke speelveld bestaat ook niet tussen verschillende migrantengroepen of -generaties. De vader van Mehmet ondervindt waarschijnlijk meer concurrentie van nieuwe migranten dan de vriendengroep van Marjolein. Kortom, superdivers is ook vaak superongelijk.

Daarnaast is het van belang de blik te richten op de ontvangende samenleving, waar superdiverse migratiewetenschappers vaak weinig aandacht voor hebben. Lang niet alle 'blanke autochtonen' ervaren immers dat ze een thuiswedstrijd spelen. Ze voelen zich juist verliezers. Dit zijn de door een prominente politicus geschapen Henk en Ingrid, die ook hun pendant kennen in gevestigde Surinaamse of Turkse kringen (Huijnk & Dagevos, 2012). Toch zijn ook Henk en Ingrid niet representatief voor de opvattingen van burgers. Een aanzienlijk deel van de bevolking – hoewel kleiner – vindt migratie prima en ziet andere culturen als een aanwinst voor het land. Ook ten aanzien van de huidige vluchtelingen, blijkt uit onderzoek (SCP, 2016), is er geen sprake van polarisatie of radicale opvattingen. Mensen hebben vooral gemengde gevoelens.

Wel concentreren vooroordelen en migratieweerstand zich vooral onder lager opgeleiden, al zijn de gevoelens breder verspreid. We zien recenter ook een uitbreiding naar de middenklasse (SCP, 2015). Dat komt niet zozeer door de aantallen migranten, maar door een onzekere positie in de samenleving. Mensen hebben niet het gevoel dat hun kinderen het beter krijgen dan zij. Noch dat ze, ook als ze hun best doen, een rustig middenklassenleven kunnen leiden (Larsen,

Monique Kremer

2013). Dat zie je bij Marjolein. Omdat ze zelf niet vooruit kan, vindt ze het oneerlijk dat vluchtelingen wel een huis konden krijgen. Ook hebben mensen er last van als ze geen grip hebben, ze ervaren een verlies van controle op wat wel 'de stroom' van migratie wordt genoemd (Blinder, 2015). Daarom wakkeren tendentieuze begrippen als 'een tsunami van migratie' de weerstand aan.

Nieuwe verbindingsopgaven

Ongeveer de helft van de mensen in Nederland denkt dat de kloof tussen migrantengroepen en autochtonen alleen maar groter wordt (Huijnk e.a., 2015). Dat klinkt onheilspellend, bijna als een selffulfilling prophecy. Hoe kunnen we de sociale afstand overbruggen, afstand die ontstaat door complexe migratie én onzekerheid in de ontvangende samenleving? Oftewel: wat zijn nu de verbindingsopgaven tussen de verschillende bevolkingsgroepen in tijden van ongelijke diversiteit? Marshall en vele anderen na hem benadrukken twee typen verbindingen: die tussen burger en overheid én die tussen burgers onderling. Volgens de institutionele theorie van de verzorgingsstaat (onder andere Esping-Andersen, 1990; Rothstein, 1998) vormt de overheid dus ook de verbinding tussen burgers. Zij stellen bijvoorbeeld dat door een wederkerige, geloofwaardige en betrouwbare overheid er ook meer vertrouwen ontstaat tussen burgers onderling.

Er zijn ten minste vier belangrijke verbindingsopgaven, op te delen aan de hand van twee assen. De eerste as heeft betrekking op de onderlinge verbindingen tussen burgers en op de verbindingen tussen overheid en burgers. De tweede as markeert het verschil tussen directe en indirecte verbindingen.

Tabel 1: *verbindingsopgaven*

Verbindingen in de verzorgingsstaat	Direct	Indirect
Burgers onderling	ontmoeten	(formele) solidariteit
Burgers en overheid	rechten en plichten	professionele dienstverlening

De vier verbindingsopgaven

Deze vier verbindingsopgaven kunnen ook goed gebruikt worden voor andere verbindingen, zoals tussen lager en hoger opgeleiden. De twee bovenste opgaven gaan over het versterken van onderlinge verbindingen, over ontmoeten en formele solidariteit. De onderste twee hebben betrekking op het versterken van verbindingen tussen burgers en overheid, via rechten en plichten en via professionele dienstverlening. Ik ga nu kort in op de opgaven rond formele solidariteit (rechtsboven) en rechten en plichten (linksonder). Daarna ga ik uitgebreider in op de twee andere verbindingsopgaven: ontmoeten en professionele dienstverlening. De eerste opgave is het behouden van de formele solidariteit die nodig is voor de verzorgingsstaat en de verzorgingsstad. Want als vreemden op het toneel verschijnen, herkennen en vertrouwen mensen hen dan wel? Uit onderzoek blijkt dat genereuze verzorgingsstaten, zoals Zweden, meer dan selectieve verzorgingssta-

ten, zoals Engeland of Polen, door burgers gesteund worden, ook als het gaat om het toekennen van rechten aan migranten. Verzorgingsstaten maken mensen solidair. Wel vinden veel mensen dat nieuwkomers niet vanaf dag één rechten moeten krijgen (zie Kremer, 2013). Bovendien: hoe solidair zijn migranten zelf als ze maar met één been in ons land staan? Willen tijdelijke migranten wel meedoen aan de sociale zekerheid en de zorg voor ouderen en mensen met een beperking? De voor mijn boek *Vreemden in de verzorgingsstaat* (2013; zie ook Kremer, 2016) bevraagde arbeidsmigrantanten zeggen dat ze zich door mee te betalen onderdeel voelen van de Nederlandse gemeenschap, al mag het voor bijvoorbeeld Indiase migranten, zoals Mahindir, wel een tandje minder. De te onderzoeken verbindingsopgave is dus: hoe kunnen we in tijden van ongelijke diversiteit de formele solidariteit buigen zonder dat die breekt?

De tweede verbindingsopgave ligt op het terrein van de wederkerige rechten en plichten tussen overheid en burger. Nu de verantwoordelijkheid helemaal verschoven is van overheid naar burger, is het onduidelijk welke aanspraken burgers nu en in de toekomst nog op zorg kunnen maken, een onzekerheid die migratieweerstand in de hand kan werken (Dekker, Den Ridder & Van Houwelingen, 2016). Een terugtrekkende overheid werkt zelden verbindend. Daar komt bij dat in het deels gedecentraliseerde zorgstelsel burgers niet dezelfde rechten hebben; het gaat om 'zorg op maat'. Wat betekent dat?

Hoewel vaak het beeld heerst dat migranten té veel gebruikmaken van de verzorgingsstaat, is in de gehandicaptenzorg, verpleeghuiszorg en thuiszorg eerder het omgekeerde het geval; de rechten die er nog wel zijn, worden door migranten maar weinig gebruikt (Van den Berg, 2014; Van Dijk, 2012). Dat komt onder andere doordat ze geen vertrouwen hebben in overheidsinstellingen, zoals gemeenten of thuiszorg (zie Schrooten e.a., 2015). De lager opgeleide Turkse en Poolse migranten uit mijn onderzoek vonden de verzorgingsstaat heel belangrijk, maar ze zeiden tegelijkertijd: 'Hij is er niet voor ons.' Vaak vinden migranten de zorg niet passen bij hun culturele of religieuze achtergrond (Van den Berg, 2014). Er is helemaal geen sprake van 'zorg op maat'.

De vraag is, als het om rechten en plichten gaat, hoeveel verschil er gemaakt kan en mag worden in een door burgers gefinancierd zorgstelsel. Wanneer verschillen te groot worden en gebaseerd zijn op vage gronden, voelen mensen zich onrechtvaardig behandeld. En bij een gevoel van discriminatie wordt de verbinding makkelijk verbroken, of je nu Mehmet, Mahinder of Marjolein heet (Verkuyten, 2010). De belangrijkste verbindingsopgave is dus: hoe kan de verzorgingsstaat er zijn voor iedereen, en tegelijkertijd legitiem verschil maken?

Nu ga ik wat uitgebreider in op de twee laatste opgaven: verbindingen onderling – wat ik zal toespitsen op zorg in de buurt – en de professionele dienstverlening in de zorg.

Onderlinge verbindingen in de buurt

Onderlinge verbindingen zijn belangrijk én zijn lastig te leggen. In de sociale psychologie is veel aandacht voor 'bekend maakt bemind', ook wel de contacthyppo-

Monique Kremer

these. Natuurlijk is ontmoeten geen wonderbindmiddel, maar als mensen iets samen doen, hebben ze minder vooroordelen en zien ze de ander niet primair meer als lid van een etnische groep, maar als een individu of als lid van een heel andere groep (Allport, 1954; Pettigrew & Tropp, 2006). De ander is geen 'Pool' of 'Hollander' meer, maar buurman, collega of supporter van Ajax. Het punt is alleen: mensen kunnen en willen elkaar niet altijd ontmoeten. Wij leven minder etnisch gescheiden dan in de Verenigde Staten of Engeland, maar meer dan in Duitsland of Denemarken (Ponds, Van Ham & Marlet, 2015). Het is in die zin niet vreemd dat meer dan de helft van de autochtone Amsterdammers zegt geen contact te hebben met mensen uit andere etnische groepen (Gemeente Amsterdam, 2014).

Maar als mensen wel bij elkaar in de straat of in de buurt wonen, doen ze dan eigenlijk wel eens wat samen? Kunnen en willen buurtbewoners elkaar wel helpen, en hoe zit dat in diverse buurten? Dat is, zeker met het oog op de 'participatiesamenleving', een cruciale vraag. Uit onderzoek van Putnam (2007) bleek dat hoe etnisch diverser de buurt, hoe meer onderling wantrouwen er is, en hoe meer mensen zich terugtrekken uit hun sociale leven, 'als een schildpad in hun huisje'. Maar na meer dan negentig onderzoeken in de Verenigde Staten, Europa en Nederland blijkt dat in diverse buurten mensen elkaar helemaal niet minder vertrouwen. Wel hebben ze minder contact met elkaar én bieden ze elkaar minder hulp, ook in Nederland (Van der Meer & Tolsma, 2014).

Hoeven we dan helemaal geen zorg van burenen te verwachten in diverse wijken? Luisteren we naar stadssociologen, dan liggen intensieve verbindingen tussen burenen niet voor de hand. Onderzoek in Engeland, België en Nederland laat zien dat hoewel in sommige superdiverse wijken een *modus vivendi* is gevonden, in andere wel degelijk spanningen bestaan (Pemberton & Phillimore, 2016). Toch signaleren ook stadssociologen wel een verlangen én een noodzaak naar ietsje meer, naar 'publieke familiariteit' – het herkennen van onbekenden (Blokland, 2006) – of 'amicaliteit', een vriendschappelijke omgangsvorm in de buurt (Duyvendak & Wekker, 2015). Dat is vaak nog belangrijker voor kwetsbare ouderen of mensen met een psychische of verstandelijke beperking, die veel baat hebben bij een blik van verstandhouding of een kletspraatje, zoals Mehmet, die goede contacten heeft in de straat (Ootes, 2012).

Luisteren we naar zorgsociologen, dan benadrukken ook zij dat er belangrijke grenzen zijn aan burenzorg. Het is zo goed als uitgesloten dat burenen of buurtbewoners intieme, zware, langdurige mantelzorgtaken oppakken (De Klerk e.a., 2015). Door het menselijk verlangen naar wederkerigheid in relaties is de hulp vaak kortdurend. Het is de familie van wie je het moet hebben. De wijkpastoor in het Oude Westen in Rotterdam, een hyperdiverse buurt, zegt daarom: 'Wie echt wil dat in deze buurt wordt gezorgd, kan beter inzetten op het lijmen van al die gebroken families.' Burenen houden wel een oogje in het zeil, doen soms wel eens een boodschapje – liefst in gedeelde zorg met anderen (Bredewold, Tonkens & Trappenburg, 2013). Maar burenen zijn gewoon burenen. Daarom zijn mensen met een beperking soms zo eenzaam in de buurt (Verplanke & Duyvendak, 2010).

Toch zeggen mensen dat ze best wat meer willen doen: er is sprake van een 'altruïstisch overschot' (Tonkens, 2010). De 'participatiesamenleving' wekt behoorlijk

wat burgerweerstand op als ze gekoppeld is aan verplichtingen en bezuinigingen. Maar betekent de term 'iets voor een ander doen', dan zijn burgers een stuk enthousiaster (TNS NIPO, 2013). Zo geeft het merendeel van de Amsterdammers aan er geen zin in te hebben zich te bekommeren om lantaarnpalen of hangjongeren, maar wel om zieke of hulpbehoevende burens. Dat geldt des te meer voor Surinaamse en Marokkaanse Amsterdammers (Gemeente Amsterdam, 2014). Kortom, er is sprake van wat je een verbindingsparadox kunt noemen. Als we gescheiden leven, kunnen we niets samen doen. En als we wél samen leven, doen we het niet, maar we willen dat wel. Wat te doen? Verbindingen zijn natuurlijk maar beperkt maakbaar. Ze zijn een 'essentiële bijvangst van beleid', zoals de socioloog Jon Elster (1983) dat noemde. Net als commanderen 'val in slaap', gaat verbinden in deze moderne tijd niet onder druk. Maar, zei Elster, je kunt je aandacht er wel op richten. Een verbindende verzorgingsstaat zet daarom in op economisch en huisvestingsbeleid én op wijk- en zorgbeleid, dat mensen onderling verbindt maar ook bijspringt wanneer wederkerigheid ontbreekt. De verbindingsopgave is: hoe kunnen we, in een tijd van ongelijke diversiteit, 'het altruïstisch potentieel' aanboren zonder instrumenteel, dromerig of dwingend te zijn?

Verbindingen tussen overheid en burger: professionele zorgverlening

Ongelijke diversiteit zorgt ook voor nieuwe verbindingsopgaven voor organisaties en professionals die het gezicht én de handen en voeten zijn van de verzorgingsstaat. Zij hebben in een verbindende verzorgingsstaat, vaak boven op de directe dienstverlening die ze al verrichten, drie belangrijke functies: het organiseren en faciliteren van onderlinge ontmoetingen, burgers helpen toegang te krijgen tot hun rechten (omdat ze de weg kennen), en het vergroten van de articulatiemacht van mensen die anders niet gehoord worden. Professionals vertolken wat ook wel de derde vorm van sociaal kapitaal wordt genoemd, het zogeheten *linking capital* (Szreter & Woolcock, 2004). Dat is al heel veel. Daar komt nog een moeilijke opgave bij, namelijk om in het contact met burgers niet in vooroordelen en stereotypingen te vervallen, maar gevoelig te zijn voor verschillen die te maken hebben met culturele achtergrond, sociaaleconomische ongelijkheid, gender en uiteenlopende migratiegeschiedenissen.

Jenny Phillimore (2015) schrijft dat het juist steeds moeilijker wordt – praktisch en politiek – om passende zorg of 'cultuur-sensitieve zorg' te bieden. Dat komt onder andere door de 'backlash against multiculturalism': het multiculturalisme wordt verantwoordelijk gehouden voor falende integratie, waardoor de aandacht voor verschillen juist is verslapt. Het gevaar dreigt zelfs dat zorg en hulpverlening uniformeren, oftewel uitgaan van een meerderheidsnorm. De Britse kraamzorg blijkt bijvoorbeeld geheel gemodelleerd te zijn naar het leven van blanke middenklassenvrouwen, waarbij migrantenvrouwen al snel als probleem worden gezien. Met moderne migratiepatronen komen er volgens haar twee specifieke problemen bij: 'wederzijdse onbekendheid' – migranten uit zo veel verschillende landen hebben geen enkel idee over zorg of het zorgsysteem, maar professionals hebben ook te weinig kennis van de complexe problematiek van allerlei onbekende groe-

Monique Kremer

pen en ‘continue nieuwigheid’. Het zorgsysteem is gebaseerd op mensen die zich vestigen in plaats van op pendelaars, tijdelijke migranten of mensen die vaak binnen het land verhuizen, zoals vluchtelingen. Terwijl mensen steeds beweeglijker worden, vertrekt de zorg vanuit een homogene, statische populatie.

Divers personeel binnen organisaties kan helpen de zorg beter te laten aansluiten op een diverse samenleving – iets wat slakken traag van de grond komt. Waarom is dat zo belangrijk? Hoewel dezelfde taal spreken behulpzaam is, is het niet standaard verstandig om Marokkaanse Amsterdammers altijd door iemand uit de eigen kring te laten verzorgen. ‘Uit angst voor roddel in de gemeenschap zegt Mohammed dan juist helemaal niets meer’, zegt de coördinator van een opvanghuis voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking. Bovendien blijf je dan vasthouden aan het beeld dat etniciteit het belangrijkste kenmerk is van mensen, en dat opleiding of generatie er minder toe doet. Alle professionals zullen meer reflectief moeten inspelen op complexe verschillen. Toch is diverser personeel cruciaal, omdat het meer vertrouwen wekt bij migranten en hun kinderen, want dan is de verzorgingsstaat ook meer *ván* hen en *vóór* hen. En misschien wordt dan het besef urgenter dat het verlenen van zorg niet gemodelleerd kan zijn naar de niet-bestaande, doorsnee autochtone burger. De zorg die iedereen past, is immers geen passende zorg. Bij dat besef hebben niet alleen migranten baat, maar heeft iedereen dat.

Toch biedt diversiteit onder professionals niet voldoende antwoord op de veranderende samenleving. Het is ook belangrijk voor de professionele praktijk om te achterhalen welke verschillende – en botsende – idealen van zorg er zijn bij professionals, cliënten en naasten.. Het beperkte (ethnografische) onderzoek dat er is, laat zien dat die idealen over veel dimensies van zorg gaan: religie, bejegening, fysiek contact, man-vrouwverhoudingen, het tonen van emoties en de verbinding met naasten – de familie (Van Keer e.a., 2015). Interessante vindplaatsen daarvan zijn bijvoorbeeld thuiszorgorganisaties van Turkse of Marokkaanse huize, evangelische en katholieke migrantenkerken, of transnationale hulporganisaties zoals het Poolse Barka. Hoewel ze naadloos passen bij beleidsspeerpunten zoals het nieuwe ondernemerschap of actief burgerschap, ontmoeten ze vaak wantrouwen. Soms terecht, omdat veel van dergelijke zorgorganisaties failliet zijn gegaan, maar dat is niet het enige. De angst bestaat dat de organisaties enkel op de eigen kring zijn gericht; ze zijn als het ware ‘verkeerd verbonden’. Het begrip ‘parallele gemeenschap’ duikt te pas en onpas op, een term die nooit valt bij een zorgcoöperatie van enkel hoger opgeleiden. Maar veel van deze initiatieven geven juist inzicht, omdat ze blootleggen waarin standaarduitvoeringspraktijken tekortschieten.

De laatste verbindingsopgave ligt dus in handen van professionals en hun organisaties, omdat ze een belangrijke schakel zijn tussen overheid en burgers. Ze kunnen ervoor zorgen dat ook in een immigratiesamenleving de verzorgingsstaat er van en voor iedereen is. De opgave is: als de samenleving verandert – diverser wordt –, hoe kan de professionele zorg dan daadwerkelijk mee-veranderen, binnen de grenzen van een publiekelijk gefinancierde, legitieme verzorgingsstaat? Hoe wordt zorg op maat geen zorg op middelmaat?

Een verbindende verzorgingsstaat

Hij is duur, groot, koud, log, traag, bureaucratisch en bemoeizuchtig. De verzorgingsstaat, de trots van Marshall en de naoorlogse generatie, staat al ruim een kwarteeuw in het verdomhoekje. Hoewel enorm afgeslankt en aangepast, opgeschoond en opgeknapt, is hij nooit goed genoeg. De beleidssocioloog Van Doorn schreef in 1978 dat de verwachtingen van de verzorgingsstaat te hoog waren en die van de mensen te laag. Nu is het radicaal omgekeerde het geval. Van de burgers wordt veel verwacht en van de verzorgingsstaat heel weinig. In tijden van diversiteit en ongelijkheid gaat het niet alleen over meer of minder overheid, maar over welke overheid er nodig is, één die kan verbinden en écht kan aansluiten bij een veranderende samenleving. Vaak ongemerkt is het uiteindelijk de verzorgingsstaat die heel verschillende burgers als Mehmet, Mahinder en Marjolein verbindt.

Noten

- 1 De verhalen en citaten komen uit eerder onderzoek onder migranten (Kremer, 2013, 2016), uit kwalitatief onderzoek onder flexibel werkenden (Kremer, Went & Knottnerus, 2017) en uit voorbereidende interviews die gedaan zijn voor het door ZonMw gehonoreerde onderzoeksprogramma *Meer op eigen benen in de etnisch diverse stad*.
- 2 De aanduiding allochtoon – letterlijk: ‘niet van hier’ – probeer ik zo veel mogelijk te vermijden omdat deze term stigmatiserend en veel te grofmazig is. Maar omdat het CBS tot voor kort wel op die manier categoriseerde, is het gebruik ervan lastig te vermijden (zie ook Bovens e.a., 2016).

Literatuur

- Allport, G.W. (1954). *The nature of prejudice*. Cambridge: Perseus Books.
- Berg, M. van den (2014). *Mantelzorg en etniciteit. Etnische verschillen in zorgattitude, zorgbeleid en conflicthantering van mantelzorgers* (proefschrift). Universiteit Twente.
- Blinder, S. (2015). Imagined immigration: the impact of different meanings of ‘immigrants’ in public opinion and policy debates in Britain. *Political Studies*, 63 (1): 80-100.
- Blokland, T. (2006). *Het sociale weefsel van de stad. Cohesie, netwerken en korte contacten* (oratie). Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Bovens, M., Bokhorst, M., Jennissen, R., & Engbersen, G. (2016). *Migratie en classificatie. Naar een meervoudig migratie-idioom*. Den Haag: WRR.
- Bredewold, F., Tonkens, E., & Trappenburg, M. (2013). Wederkerigheid tussen weerbare en kwetsbare burgers. Wat zijn de mogelijkheden en de voorwaarden? In: T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (red.), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Crul, M. (2016). Super-diversity vs. assimilation: how complex diversity in majority-minority cities challenges the assumptions of assimilation. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 42 (1): 54-68.
- Dekker, P., Ridder, J. den, & Houwelingen, P. van (2016). *Zorg en onbehagen in de bevolking*. Den Haag: RVS/SCP.

Monique Kremer

- Dijk, T. van (2012). *Migranten en de Wmo. Een verkenning naar aanbod, gebruik en toegankelijkheid van informatievoorzieningen, individuele voorzieningen en dagbesteding in de G4*. Utrecht: Pharos.
- Doorn, J. van (1978). De verzorgingsmaatschappij in de praktijk. In: J.A.A. van Doorn & C.J.M. Schuyt (red.), *De stagnerende verzorgingsstaat*. Meppel: Boom.
- Duyvendak, J.W., & Wekker, F. (2015). *Thuis in de openbare ruimte. Over vreemden, vrienden en het belang van amicaliteit*. Den Haag: NICIS.
- Elster, J. (1983). *Sour grapes. Studies in the subversion of rationality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Engbersen, G., Iliès, M., Leerkes, A., Snel, E., & Meij, R. (2011). *Arbeidsmigratie in vieren. Bulgaren en Roemenen vergeleken met Polen*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Gemeente Amsterdam, Bureau Onderzoek en Statistiek (2014) *Amsterdamse burgermonitor 2013*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.
- Huijnk, W., & Dagevos, J. (2012). *Dichter bij elkaar? De sociaal-culturele positie van niet-westerse migranten in Nederland*. Den Haag: SCP.
- Huijnk, W., Dagevos, J., Gijsberts, M., & Andriessen, I. (2015). *Werelden van verschil. Over de sociaal-culturele afstand en positie van migrantengroepen in Nederland*. Den Haag: SCP.
- Keer, R.L. van, Deschepper, R., Francke, A.L, Huyghens, L., & Bilsen, J. (2015). Conflicts between healthcare professionals and families of a multi-ethnic patient population during critical care: an ethnographic study. *Critical Care*, 19 (1): 441.
- Klerk, M. de, Boer, A. de, Plaisier, I., Schijns, P., & Kookier, S. (2015). *Informele hulp: wie doet er wat?* Den Haag: SCP.
- Komter, A. (2003). *Solidariteit en de gift. Sociale banden en sociale uitsluiting*. Amsterdam: AUP.
- Kremer, M. (2013). *Vreemden in de verzorgingsstaat. Hoe arbeidsmigratie en sociale zekerheid te combineren*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Kremer, M. (2016). Earned citizenship: Labour migrants' views on the welfare state. *Journal of Social Policy*, 45 (3): 395-415.
- Kremer, M., Went, R., & Knottnerus, A. (2017). *Voor de zekerheid. De toekomst van flexibel werken en de moderne organisatie van de arbeid*. Den Haag: WRR.
- Larsen, C.A. (2013) *The rise and fall of social cohesion. The construction and deconstruction of social trust in the US, UK, Sweden, and Denmark*. Oxford: Oxford University Press
- Misztal, B. (1996) *Trust in modern societies: The search for the bases of social order*. Cambridge/Oxford: Policy Press
- Marshall, T.H. (1976, origineel 1950). Citizenship and social class. In: T.H. Marshall, *Citizenship and social development*. Westport: Greenwood Press Publishers.
- Meer, T. van der, & Tolsma, J. (2014). Unity in diversity: Ethnic diversity and its effect on social cohesion, a review of 56 empirical studies. *Annual Review of Sociology*, 40: 459-478.
- Ootes, S.T.C. (2012). *Being in place. Citizenship in long-term mental healthcare* (proefschrift). Universiteit van Amsterdam.
- Pemberton, S., & Phillimore, J. (2016). Migrant place making in superdiverse neighbourhoods: moving beyond ethno-national boundaries. *Urban Studies*.
- Pettigrew, T.F., & Tropp, L.R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90 (5): 751-783.
- Phillimore, J. (2015). Delivering maternity services in an era of superdiversity: the challenges of novelty and newness. *Ethnic and Racial Studies*, 38 (4): 568-582.
- Ponds, R., Ham, M. van, & Marlet, G. (2015). *Verschillen, ongelijkheid en segregatie. Literatuurstudie*. Utrecht: Atlas voor gemeenten.

- Putnam, R.D. (2007). E Pluribus Unum: Diversity and community in the twenty-first century. The 2006 Johan Skytte Prize Lecture. *Scandinavian Political Studies*, 30 (2): 137-174.
- Rijksoverheid (2013). Troonrede. Beschikbaar op: www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013.
- Rothstein, B. (1998). *Just institutions matter. The moral and political logic of the universal welfare state*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schans, D. (2007). *Ethnic diversity in intergenerational solidarity*. Utrecht: ICS Dissertation Series.
- Schrooten, M., Withaecx, S., Geldof, D., & Lavent, M. (2015). *Transmigratie. Hulp verlenen in een wereld van superdiversiteit*. Leuven/Den Haag: Acco.
- SCP (2012). *Continu onderzoek burgerperspectieven*. Kwartaalbericht 2012, 1. Den Haag: SCP.
- SCP (2015). *Continu onderzoek burgerperspectieven*. Kwartaalbericht 2015, 4. Den Haag: SCP.
- SCP (2016). *Continu onderzoek burgerperspectieven*. Kwartaalbericht 2016, 2. Den Haag: SCP.
- SCP/CBS (2014). *Armoedesignalement*. Den Haag: SCP/CBS.
- Szreter, S., & Woolcock, M. (2004). Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. *International Journal of Epidemiology*, 33: 650-667.
- TNS NIPO (2013). *'Framing' participatiesamenleving doorslaggevend voor succes* (persbericht 24 december 2013). Amsterdam: TNS NIPO.
- Tonkens, E. (2010, 2 juni). Het altruïstisch overschot. Geven en helpen maken gelukkiger dan geld. *De Volkskrant*.
- Verkuyten, M. (2010). *Identiteit en diversiteit. De tegenstellingen voorbij*. Amsterdam: AUP/Pallas Publications.
- Verplanke, L., & Duyvendak, J.W. (2010). *Onder de mensen? Over het zelfstandig wonen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking*. Amsterdam: AUP.
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30 (6): 1024-1054.
- WRR (2006). *De verzorgingsstaat herwogen. Over verzorgen, verzekeren, verheffen en verbinden*. Amsterdam: AUP.
- WRR (2007). *Identificatie met Nederland*. Amsterdam: AUP.
- Yerden, I. (2013). *Tradities in de knel. Zorgverwachtingen en zorgpraktijk bij Turkse ouderen en hun kinderen in Nederland* (proefschrift). Universiteit van Amsterdam.