



*Fotografie: Peter Hermanides.<sup>i</sup>*

# Een verbindende verzorgingsstaat

*Rede<sup>ii</sup>*

uitgesproken ter gelegenheid van de aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar Actief  
Burgerschap, aan de Universiteit van Amsterdam, op vrijdag 7 oktober 2016

door

Monique Kremer<sup>iii</sup>

Mehmet wil helemaal niets meer, vertelt zijn uit Turkije afkomstige moeder. Hij is twintig en verstandelijk beperkt. Eerst ging hij naar de reguliere dagbesteding, waar wel dertig mensen kwamen. Als hij zich gestrest voelde, ging hij Turks praten. Dat was echt niet de bedoeling, zeiden de begeleiders. Op vrijdag wilde zijn moeder hem soms ophalen om gezellig naar de markt te gaan, maar dat mocht niet. Mehmet kon gelukkig meedoen in een nieuw kleinschalig initiatief van een Turks-Nederlandse zorgorganisatie. Hij bloeide enorm op; hij voelde zich thuis. Als het nodig was, kon hij Turks spreken, en af en toe zette de begeleidster de islam in om de jongens in het gareel te houden. Maar het project werd door de gemeente niet meer gefinancierd. Toen Mehmet dat hoorde heeft hij thuis nog zijn spaarpot opgehaald. Nu reageert hij zijn frustraties af op zijn moeder.

Mahinder is de verzorgingsstaat best wel gaan waarderen, zegt hij. Vergeleken met Mumbai, waar hij ook in de ICT werkte, is in Nederland een stuk minder ongelijkheid. Wel moet hij teveel belasting en premies betalen, vindt hij; 'Bij ons zorg je voor jezelf en je familie'. Door alvast een huis te kopen in India heeft hij zijn pensioen al geregeld. Vooral de Nederlandse gezondheidszorg valt hem tegen. Zijn dochtertje had een keer midden in de nacht hoge koorts. Ze belden de huisarts maar die nam hen totaal niet serieus. 'Geef maar een paracetamolletje', zei ze. Toen zijn ze halsoverkop naar het ziekenhuis gereden. Zijn vrouw en hij hebben overwogen om in Nederland te blijven. Maar ze voelen zich niet altijd thuis. 'Nu heb je het Polenmeldpunt', zegt hij, 'straks zijn wij aan de beurt'.

De ouders van Marjolein zijn het een beetje zat dat ze nog thuis woont, en zelf wil ze ook heel graag 'iets voor zichzelf opbouwen'. Alleen financieel lukt dat niet. Marjolein is 28 en heeft chronische reuma, waardoor ze niet meer dan 24 uur kan werken. En haar VMBO-diploma geeft alleen toegang tot laag betaald werk. Haar eerste baan als verkoopster in een schoenenwinkel was hartstikke leuk. Maar als ze te hard gewerkt had kon ze de dag erna niet opstaan en moest ze zich ziek melden. Haar contract werd niet verlengd. 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 Marjolein 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 zorgen dat verschillende bevolkingsgroepen zich met elkaar verbonden voelen. Het gaat niet alleen om verbindingen tussen zogenoemde autochtonen en allochtonen, maar ook tussen migrantengroepen onderling, en vooral 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 vaak verbonden aan het land van herkomst – en door onzekerheden in de ontvangende samenleving, wordt het maken van verbindingen steeds belangrijker en complexer.

Voor verbindingen is onderling vertrouwen tussen mensen een minimale voorwaarde, wederkerigheid nog beter. Verbindingen kunnen namelijk nooit van één kant komen: dat kan iedere chemicus of timmerman je uitleggen. Verbinden is namelijk 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* 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 TH Marshall, één van de grondleggers van de sociologische burgerschapstheorie. Hij schreef in 1949 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. In de verzorgingsstaat staat de verbindende functie niet meer voorop. ‘Eigen kracht’, ‘eigen regie’, ‘zelforganisatie’ en ‘zelfredzaamheid’; als het om burgerschap gaat zijn termen met ‘eigen’ en ‘zelf’ dominant. Het individu staat – gek genoeg – ook centraal in de ‘participatiesamenleving’. De koning zei het in de troonrede van 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 infomatiesamenleving 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. Dezelfde burger stond ook model voor de beroemde voorlichtingscampagne om de veranderingen in de zorg aan te kondigen: 'Nederland verandert/de zorg verandert mee'.

Maar als Nederland niet alleen rijker of mondiger wordt maar vooral diverser, verandert de zorg dan ook mee? En wat hebben Mehmet, Mahinder en Marjolein precies aan deze specifieke interpretatie van de 'participatiesamenleving'? 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.

In deze oratie ga ik in op de belangrijkste verbindingsopgaven in een immigratiesamenleving en de vraag hoe de verzorgingsstaat en -stad daaraan zou kunnen bijdragen. Ik richt mij daarbij vooral op de zorg voor ouderen en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking, een belangrijk aandachtsveld binnen de leerstoel Actief Burgerschap. Maar voordat ik inga op de opgaven, wil ik een aantal kenmerken van onze immigratiesamenleving bespreken die de verbindingsopgaven urgenter en complexer maken.

### **Ongelijke diversiteit**

Laten we eerst naar de cijfers kijken. Inmiddels is één op de vijf inwoners een zogenoemde 'allochtoon', dat zijn migranten en hun kinderen. In grote steden zoals Amsterdam of Almere, is dat één op drie. Kijken we naar de jeugd van tegenwoordig, dan heeft de helft van de jongeren in de grote stad een migratie-achtergrond. In feite zijn veel van de 'zogenoemde allochtonen' geen nieuwkomers maar gevestigden: een doorsnee Marokkaanse vrouw woont langer in Amsterdam dan een Amsterdamse scholier of student.

Maar de verbindingsopgave wordt intenser en complexer omdat migratie een ander gezicht heeft gekregen. 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. Migrantengroepen komen uit heel veel verschillende landen – van Duitsland tot Syrië, en 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. 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 ze gaan zorgen, willen hun dochters ook aan het werk. ‘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 migratie-onderzoekers. 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 Polen, voelt zich helemaal niet verbonden met Nederland. Veel migrantenfamilies, zeker bij vluchtelingen, zijn transnationale families: ze wonen verspreid over verschillende landen, waarbij een broer in Duitsland woont, een zus is teruggekeerd naar Turkije en de ouders pendelen tussen Istanboel en Amsterdam. Transnationalisme kent positieve kanten, door migratie zijn de handelsrelaties met Polen en Turkije sterk verbeterd, maar ook negatieve. Zoals na de coup in Turkije aan het licht kwam, worden buitenlandse spanningen soms ook binnenlandse spanningen.

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 (*Wizzair*), de nabijheid en open grenzen in Europa, is het makkelijker om kort te blijven. Veel Polen pendelen of ze vertrekken als ze genoeg verdiend hebben. Tegelijkertijd zal vestigingsmigratie altijd blijven bestaan: er worden steeds meer Poolse kinderen in Nederland geboren.

Migratie-onderzoekers, Steven Vertovec voorop, zeggen dat we in een tijdperk leven van ‘super-diversiteit’, een concept dat een supersnelle opmars heeft gemaakt in de sociale wetenschappen. Het voordeel daarvan is dat niet alleen via een etnische lens wordt gekeken. Ook opleiding, generatie, sociaaleconomische achtergrond, gezondheid en gender werken daarop in. Volgens de opvatting van super-diversiteit 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 super-diversiteit migratie niet meteen in problematische termen ziet, biedt de term aan beleidsmakers en professionals vaak een opluchtend perspectief.

Zelf spreek ik liever over ongelijke-diversiteit. Super-diversiteit 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: super-diversiteit ontkent, of beter verdoezelt, dat er nog steeds een feitelijke, maar vooral ook ‘verbeelde meerderheid’ is, vaak blank en in Nederland geboren, die meer te zeggen heeft en dat ook rechtvaardig vindt. Een meerderheid 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 daar denkt de meerderheid van de Nederlandse bevolking vooralsnog heel anders over. 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* een sterke ‘articulatiemacht’. Daar komt bij dat de ‘meerderheidsnorm’ ook vaak gebeiteld is in regels, wetten, praktijken en instituties.

Super-diversiteit 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: ‘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 vrienden van Marjolein. Kortom, super-divers is ook vaak super-ongelijk.

Daarnaast is het van belang de blik ook te richten op de ontvangende samenleving, waar super-diverse 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. 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 andere culturen een aanwinst voor het land. Ook ten aanzien van de huidige vluchtelingen, blijkt uit onderzoek, is er geen sprake van polarisatie of radicale opvattingen. Mensen hebben vooral gemengde gevoelens.

Wel concentreren vooroordelen en migratieweerstand zich vooral onder lageropgeleiden, al zijn de gevoelens breder verspreid; we zien recenter ook een uitbreiding naar de middenklasse. 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. Dat ze, ook als ze hun best doen, een rustige middenklasse leven kunnen leiden. 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. Daarom wakkeren tendentieuze begrippen als “een tsunami van migratie” de weerstand aan.

## Nieuwe verbindingsopgaven

De helft van de mensen in Nederland denkt dat de kloof tussen migrantengroepen en autochtonen alleen maar groter wordt. 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 na hem veel anderen, benadrukt twee typen verbindingen: die tussen burger en overheid én die tussen burgers onderling. Volgens de institutionele theorie van de verzorgingsstaat (waar ook Esping-Andersen en Rothstein toe behoren) 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 tenminste vier belangrijke verbindingsopgaven, die je kan opdelen aan de hand van twee assen. De eerste as heeft betrekking op de onderlinge verbindingen tussen burgers, en de verbindingen tussen overheid en burgers. De tweede as markeert het verschil tussen directe en indirecte verbindingen.

<i>Verbindingen in de verzorgingsstaat</i>	<b>Direct</b>	<b>Indirect</b>
<b>Burgers onderling</b>	Ontmoeten	(Formele) solidariteit
<b>Burgers en overheid</b>	Rechten en plichten	Professionele dienstverlening

*Figuur 1. 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 over het versterken van verbindingen tussen burgers en overheid, via rechten en plichten en via professionele dienstverlening. Ik ga nu, omwille van de tijd, 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 ze dan wel? Uit onderzoek blijkt dat genereuze verzorgingsstaten zoals Zweden, meer dan selectieve verzorgingsstaten zoals Engeland of Polen, meer 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. Het meeste onderzoek gaat over hoe autochtonen aankijken tegen solidariteit en migratie. Maar 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 door mij onderzochte arbeidsmigrantinnen zeggen dat ze zich door mee te betalen onderdeel voelen van de Nederlandse gemeenschap, al mag het voor bijvoorbeeld Indiase migranten zoals Mahinder 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?

Een volgende 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 wekken. 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 tevéél gebruik maken 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. Dat komt onder andere omdat mensen geen vertrouwen hebben in overheidsinstellingen, zoals gemeenten of thuiszorg. 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. 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? Misschien is het 'zorg op maat' als Mehmet naar een 'Turkse' dagbesteding kan, maar is het eveneens maatwerk als de huisarts wel midden in de nacht naar Mahinder gaat omdat het een andere betekenis heeft voor hem? En wat is zorg op maat voor Marjolein? 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. De belangrijkste verbindingsopgave is dus: hoe kan de verzorgingsstaat er zijn voor iedereen en tegelijkertijd legitiem verschil maken?



Ik ga nu wat uitgebreider in op de twee laatste opgaven, namelijk: verbindingen onderling – wat ik toe zal spitsen op zorg in de buurt – en de professionele dienstverlening in de zorg.

### **Onderlinge verbindingen in de buurt**

Onderlinge verbindingen zijn én belangrijk én lastig te leggen. In de sociale-psychologie is veel aandacht voor de positieve effecten van ontmoeten, ook wel de contact-hypothese, of ‘bekend maakt bemind’. Natuurlijk is ontmoeten geen wonderbindmiddel, het pakt bijvoorbeeld alleen gunstig uit als de uitgangssituatie gelijk is en er vriendschapspotentieel is. Maar als mensen iets samendoen, 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 hele andere groep. De ander is geen ‘Pool’ of ‘Hollander’ meer, maar buurman, collega, of supporter van Ajax. Hoewel onderscheid tussen mensen altijd gemaakt zal worden, helpt het als de verbindingen ook eens anders gelegd worden, als er een nieuw ‘wij’ is; ‘Wij, de bewoners van de Dapperbuurt’, of ‘Wij, liefhebbers van tuinieren’.

Punt is alleen: mensen kunnen en willen elkaar niet altijd ontmoeten. Kijk maar naar onze steden. Wij leven minder etnisch gescheiden dan in de VS of Engeland, maar meer dan in Duitsland of Denemarken. Vooral in de grote steden concentreren sociaaleconomisch zwakke allochtonen zich in specifieke wijken, wijken die, anders dan bijvoorbeeld in de VS, bijna altijd wel etnisch gemengd zijn. Van alle Nederlandse steden neemt vooral in het economisch *boomende* Amsterdam de segregatie toe. 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. Surinaamse Amsterdammers mengen veel meer.

Maar als mensen wel bij elkaar in de straat of in de buurt wonen, doen ze dan eigenlijk wel eens wat samen? Die vraag is ook relevant omdat mensen zo lang mogelijk in hun eigen huis moeten blijven wonen en van burens verwacht wordt dat ze elkaar helpen. In de ‘participatiesamenleving’ worden verbindingen, sociale netwerken in het jargon van beleid en professionals, vooral benadrukt als middel om tot zelfredzaamheid te komen. Verbindingen zijn, anders dan bij Marshall, geen doel. Het netwerk moet je helpen om van je schulden af te komen, je netwerk moet je helpen je huis aan kant te krijgen. De vraag is nu: kunnen en willen buurtbewoners elkaar wel helpen, en hoe zit dat in diverse buurten?

De socioloog Putnam luidde al in 2007 de noodklok. Uit zijn onderzoek bleek: hoe etnisch diverser de buurt, des te meer onderling wantrouwen er is en hoe meer mensen zich terugtrekken uit hun sociale leven. Mensen kruipen als een schildpad in hun huisje. Na meer dan 90 onderzoeken in de VS, Europa en Nederland blijkt dat niet alles klopt. Mensen in diverse buurten vertrouwen vreemden helemaal niet minder. Wat wel klopt, is dat mensen in diverse wijken minder contact met elkaar hebben én elkaar minder hulp bieden. Ook in Nederland. Of dat echt helemaal op conto komt van etnische diversiteit is

geen uitgemaakte zaak. Economische deprivatie van de buurt is misschien wel belangrijker, of hoe snel mensen verhuizen. De hypermobiliteit in sommige wijken zal niet bijdragen aan onderlinge hulp: denk aan Amsterdam Zuid-Oost of aan het sjeike Haagse statenkwartier waar alle expats wonen.

Hoeven we dan helemaal geen zorg van burens te verwachten in diverse wijken? Luisteren we naar stadssociologen, dan liggen intensieve verbindingen tussen burens niet voor de hand. Onderzoek in Engeland, België en Nederland laat zien dat, hoewel in sommige super-diverse wijken een *modus vivendi* is gevonden, in andere wel degelijk spanningen bestaan. Toch signaleren ook stadssociologen wel een verlangen én noodzaak naar ietsje meer, naar ‘publieke familiariteit’ – het herkennen van onbekenden – of ‘amicaliteit’, een vriendschappelijke omgangsvorm in de buurt. 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.

Stadssociologen komen zelden achter de voordeur. Maar zorgsociologen die dat wel doen, benadrukken dat er belangrijke grenzen zijn aan burenzorg. Het is zo goed als uitgesloten dat burens of buurtbewoners intieme, zware, langdurige mantelzorgtaken oppakken. 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*”. Burens houden wel een oogje in het zeil, doen soms wel eens een boodschapje – liefst in gedeelde zorg met anderen. Maar burens zijn gewoon burens. Daarom zijn mensen met een beperking soms zo eenzaam in de buurt, blijkt uit onderzoek van Duyvendak en Verplanke.

Toch zeggen mensen dat ze best wat meer willen doen. Er is sprake van wat de voorganger van deze leerstoel, Evelien Tonkens, zo mooi een ‘altruïstisch overschot’ noemt. De ‘participatiesamenleving’ wekt behoorlijk wat burgerweerstand op als het gekoppeld is aan verplichtingen en bezuinigingen. Maar als de term ‘iets voor een ander doen’ betekent, dan zijn burgers een stuk enthousiaster. Zo geeft het merendeel van de Amsterdammers aan geen zin te hebben om zich te bekommeren om lantaarnpalen of hangjongeren, maar wel om zieke of hulpbehoevende burens. Dat geldt des te meer voor Surinaamse en Marokkaanse Amsterdammers.

Kortom, er is sprake van wat je een verbindingsparadox kan 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 dat noemde. Net als commanderen ‘val in slaap’, gaat verbinden in deze moderne tijd niet onder druk. Maar, zei Elster, je kan 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 die we kunnen onderzoeken is dan: 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 bovenop 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, namelijk ‘*linking capital*’.

Dat is al heel wat. Daar komt nog een moeilijke opgave bij, namelijk om in het contact met burgers niet in vooroordelen en stereotyperingen te vervallen maar gevoelig te zijn voor verschillen die te maken hebben met culturele achtergrond, sociaaleconomische ongelijkheid, gender, en uiteenlopende migratiegeschiedenissen.

Jenny Phillimore, directeur van het onderzoekscentrum naar super-diversiteit in Birmingham, (die 18 januari naar de UvA komt), 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. Dat ziet zij in haar onderzoek naar de Britse kraamzorg, die geheel gemoduleerd blijkt te zijn op het leven van blanke middenklasse vrouwen. Migrantenvrouwen worden al snel als probleem gezien, ze passen niet binnen de kaders en kosten erg veel tijd. Dat is nog meer een probleem in organisaties met een hoge werkdruk, veel regelgeving en allerlei prestatiemetingen. Zoals bekend, bureaucratie komt maatwerk niet ten goede.

Met moderne migratiepatronen komen daar volgens haar twee specifieke problemen bij. Het eerste is ‘wederzijdse onbekendheid’. Migranten uit zoveel verschillende landen, hebben geen enkel idee over zorg of het zorgsysteem, maar professionals hebben ook te weinig kennis over de complexe problematiek van allerlei onbekende groepen. Als je je realiseert dat een stad als Amsterdam 160 verschillende nationaliteiten kent, is het de vraag of ze die kennis ooit kunnen krijgen. Het tweede probleem is ‘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 dat slakken traag van de grond komt. Waarom is dat zo belangrijk? Hoewel dezelfde taal spreken heel behulpzaam is, is het niet standaard verstandig om Marokkaanse Amsterdammers altijd door iemand uit 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. Bovendien blijf je dan vasthouden aan het beeld dat etniciteit het belangrijkste kenmerk van mensen is, en dat opleiding of generatie er minder toe doen. Alle professionals zullen meer reflectief moeten inspelen op complexe verschillen. Tegelijkertijd 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 op 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 iedereen.

Toch is diversiteit onder professionals niet voldoende antwoord op de veranderende samenleving. Het is ook belangrijk voor de professionele praktijk om te achterhalen welke verschillende idealen van zorg er zijn. Een zorgideaal is een concept van Arlie Hochschild dat ik verder heb uitgewerkt in mijn proefschrift. Zorgidealen zijn praktijken en een idee over wat ‘goede zorg’ is, en door wie, waar en op wat voor manier die wordt gegeven. Zorg moet je daarbij breed opvatten, van het douchen van een zieke oudere tot een chronisch zieke zoals Marjolein aan het werk helpen. Verschillende zorgidealen kunnen we betrappen door bijvoorbeeld botsingen tussen cliënten, naasten en professionals onder de loep te nemen.

Het beperkte onderzoek dat er is laat zien dat die over veel dimensies van zorg gaan: religie, bejegening, fysiek contact, man-vrouw verhoudingen en het tonen van emoties. Ook de verbinding met naasten – de familie – is onderdeel van veel wijvingen. De moeder van Mehmet heeft het gevoel dat ze wordt gezien als een inbreker in de professionele zorgpraktijk; ze mag hem niet ophalen om gezellig naar de markt te gaan. Tegelijkertijd constateren veel professionals dat familie juist de zwakke schakel is, ook in migrantenkringen. Turkse kinderen komen heus niet altijd op bezoek bij hun zieke ouders, vluchtelingen hebben vaak weinig familie. Ook zorgt hypermobiliteit soms voor extra zorgen. De coördinator van een opvanghuis zegt: *“Iedereen heeft het altijd maar over het binnenhalen van het netwerk. Maar een vader van een heel kwetsbaar Somalisch meisje, loopt steeds in en uit, en dan neemt hij haar weer twee weken mee. Ik denk alleen maar; hoe hou ik het netwerk buiten.”*

Vindplaatsen van verschillende zorgidealen zijn ook de etnisch of religieus georiënteerde hulp- en zorginitiatieven. Denk daarbij aan 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’. De term ‘parallele gemeenschap’ duikt te pas en onpas op, een term die nooit valt bij een zorgcoöperatie van enkel hoger-opgeleiden. Uit een recente studie blijkt dat islamitische scholen en internaten inderdaad een sterke nadruk leggen op groepsbinding, maar tegelijkertijd verbonden zijn met reguliere jeugdvoorzieningen, zoals de opvoedingsondersteuning. Kortom, veel van deze initiatieven zijn juist inzichtgevend omdat ze blootleggen waarin standaarduitvoeringspraktijken tekort schieten.

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 van en voor iedereen is. De te onderzoeken vraag daarbij is: als de samenleving verandert – diverser wordt – hoe kan de professionele zorg daadwerkelijk mee veranderen binnen de grenzen van een publiekelijk gefinancierde verzorgingsstaat? Hoe wordt zorg op maat geen zorg op middelmaat?

### **Een verbindende verzorgingsstaat: onderzoeksagenda**

Hij is duur, groot, koud, log, traag, bureaucratisch en bemoeizuchtig. De verzorgingsstaat, de trots van Marshall en de naoorlogse generatie, staat al ruim een kwart eeuw 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 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 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.

Welk soort onderzoek kan een bijdrage leveren aan de verbindingsopgaven? De leerstoel zal zich vooral, maar niet uitsluitend, richten op microsociologisch, kwalitatief onderzoek. Tijdens deze oratie heb ik veel cijfers laten vallen. Die geven inzicht en een opgeruimd gevoel. Maar gedrag en gevoelens zijn vaak moeizaam in cijfers te vatten. De dichteres Marjoleine de Vos beschrijft hoe we tegenwoordig alles in cijfers willen vangen. *“Ik geef mijn huwelijk een zeven! Staat er in de bladen .... Pijn wordt ook vaak uitgedrukt in cijfers. Is het een 6? Waarom geloven we toch zo enorm in cijfers?”*, vraagt ze zich af. *“Cijfers laten geen fractie zien van wat het leven zelf is, leven is veel te*

*vertakt, verknoopt, verkruid, veel te rommelig, stralend en modderig voor een cijfer”.*

Microsociologisch onderzoek kan dat vertakte leven beter in beeld krijgen.

Bovendien: in een tijd van diversiteit kunnen we als onderzoeker beter zo dicht mogelijk bij individuele burgers beginnen. We weten te weinig over de verschillende burgers, zeker als we buiten de geëigende categorieën als ‘allochtoon en autochtoon’ willen kijken. Ook weten we te weinig over de precieze wisselwerking tussen burgers en verzorgingsstaat. Microsociologisch onderzoek kan een belangrijke bijdrage leveren aan de veelal op survey-onderzoek gebaseerde theorievorming over solidariteit en verbinding in de verzorgingsstaat. Waar microsociologisch onderzoek altijd goed in is geweest, is om een brug te slaan naar praktijkinterventies, maar veel minder naar beleidsinterventies. Na meer dan tien jaar rapporten te hebben geschreven voor de Regering, kom ik tot de conclusie dat het beleid onvoldoende gebaseerd is op een veel vertakter, verknoopt, modderiger en diverser beeld van burgers. Kortom, met de leerstoel proberen we heel wat verbindingen te leggen naar theorie, praktijk en beleid.

De geschetste opgaven voor een verbindende verzorgingsstaat zullen hopelijk ook door andere wetenschappers opgepakt worden. De leerstoel zal slechts een kleine bijdrage kunnen leveren. De komende jaren gaan we in ieder geval aan de slag met door Zonmw gefinancierd, kwalitatief onderzoek naar de participatiekansen en barrières van jongvolwassenen met een licht verstandelijke beperking in de etnisch diverse steden Amsterdam en Den Haag. Dit doen we samen met Yvonne Heijnen in het kader van het Ben Sajat centrum voor langdurige zorg. In datzelfde kader werken we ook samen met Fleur Thomese van de VU aan het programma De zorgvriendelijke stad, waarbij we onderzoeken hoe iedereen daaraan kan bijdragen, ook werkgevers, winkels of woningcorporaties. Met Baukje Prins en Fuusje de Graaff van de Haagse Hogeschool onderzoeken we ‘Idealen van zorg in de super-diverse stad’, door middel van etnografisch onderzoek onder cliënten en professionals van een Turks-Nederlandse thuiszorgorganisatie en een meer klassieke organisatie. Ik kijk er naar uit om samen met jullie de mooie en modderige, veelkleurige en vertakte wereld in te stappen.

---

<sup>i</sup> Thuiszorgmedewerker Peter Hermanides fotografeerde bij zijn cliënten de koekjes die hij aangeboden kreeg bij de koffie.

<sup>ii</sup> Deze tekst is de uitgesproken versie van de oratie. Publicatie met literatuurverwijzingen volgt in de UvA Oratie-reeks.

<sup>iii</sup> Monique Kremer dankt de Stichting Cordaan en de Stichting Actief Burgerschap voor het mogelijk maken van de leerstoel. Voor hun constructieve commentaar bij eerdere versies van deze oratie dank ik Pauline Meurs, Jan Willem Duyvendak, Erik Schrijvers, Radboud Engbersen en Fenneke Wekker.