



## Vleugellamme engelen



Cultuurpsycholoog en publicist Jos van der Lans presenteert *Eropaf!* (2010) als het vervolg op twee eerdere boeken, *Koning Burger* (2005) en

*Ontregelen* (2008). Hij besluit elk boek met een tiental aandachtspunten, en de discussies die hij hierover in den lande voert, vormen een stimulans voor verder denken en schrijven. De journalistiek geschreven boeken lezen vlot weg door markante typering en aansprekende voorbeelden. Zoals bij zoveel cultuur-bespiegelingen is het onderliggende denkschema van diagnose en therapie duidelijk herkenbaar. In de diagnose van Van der Lans spelen de veeleisendheid van de mondige burgers, de legitimiteitscrisis van de machteloze overheid en de identiteitscrisis van de afwezige professionals hoofdrollen. Zijn therapie is het spiegelbeeld hiervan: een doortastende (lokale) overheid die (aanwezige) professionals in staat stelt om de sociale netwerken tussen burgers te versterken. Volgens Van der Lans isoleert geïnstitutionaliseerde professionaliteit problematiek en ook aanpak te veel van de sociale context. Vooral de beslotenheid van de spreekkamer moet het ontgelden. Zijn kritiek herinnert aan Lipsky's *streetlevel bureaucrat*, de publieke dienstverlener die als een gevallen engel langzaam maar zeker opbrandt in de bureaucratische hel. De Savornin-Lohman vertaalde dit begrip als 'frontliniwerker', en de connotatie van urgentie heeft deze tragische figuur in elk geval in Nederland weer vleugels gegeven. Ook Van der Lans pleit voor 'eropaf-professionals'. De legitimatie hiervoor moet – na het verlies van de grote verhalen van het sociaalagogische wereldbeeld – van een nieuw en dragend verhaal komen. Overigens verschaft hij vooral kleine inspirerende verhalen over professionals die hun vleugels in probleemwijken uitslaan.

De frontprofessional die Van der Lans voor ogen staat, is meer dan een publieke dienstverlener die enkel het diffuse onbehagen in de samenleving

moet temperen. Weliswaar pleit hij voor een stevig mandaat; hij spreekt bijvoorbeeld van aanwezigheidsmacht, beslissingsmacht, sturingsmacht en doorzettingsmacht. Maar hij benadrukt ook dat kordaatheid zonder mededogen tot repressie leidt. Het gaat hem vooral om transformatie van het oude en pretentieuze welzijnswerk in een nieuwe vorm van sociaal werk. De missie van de nieuwe sociale professional is verbinden, ook in dienst van leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Idealiter is de frontlijner een synthese van de oude opbouwwerker als sociale makelaar en de oude maatschappelijk werker als één-op-één-professional.

Van der Lans levert met zijn boeken een inspirerende bijdrage aan het actuele debat over publieke dienstverleners. Niet geheel duidelijk wordt echter op welke professionele expertise en maatschappelijke legitimering het heldhaftige 'eropaf!' van deze professionals is gebaseerd. De vraag is dan ook of deze 'frontsoldaten' (Theo Roes in *Maatwerk* 2008, 3) niet met een gebrekkige uitrusting en onvoldoende ruggensteun op een *mission impossible* naar het front van het hedendaagse 'beschavingsoffensief' worden gestuurd. En of het hier niet toch gaat om een verkapte herleving van het maakbaarheidsideaal, zij het dat de reikwijdte is teruggebracht tot wijkniveau? Ook is het niet zo dat het gehele land in een *warzone* is veranderd: de meer traditionele professionals verrichten in hun spreekkamers vaak goed werk, bijvoorbeeld in de begeleiding van jeugdigen met eetstoornissen, volwassenen met werkstress of ouderen met eenzaamheidsproblematiek. Het zou een groot verlies zijn wanneer we deze activiteiten door veelvuldig gebruik van krijgshaftige beeldspraak als achterhoedegevechten zouden bestempelen. Stof genoeg voor een volgend boek.

Ed de Jonge, verbonden aan het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening van Hogeschool Utrecht