

A photograph of four people walking on a cobblestone street at dusk. From left to right: a woman with dark curly hair wearing a light-colored coat and a grey scarf, pointing her finger; a woman with brown hair in a bun wearing a dark jacket over a grey turtleneck; a young man with short dark hair wearing a dark hoodie; and an older woman with white hair and glasses wearing a dark quilted jacket. They are all smiling and looking towards the right. In the background, there are brick buildings and a modern glass-fronted building with warm interior lights. The sky is a mix of orange and blue.

“KUNT U MIJ HELPEN”

Over de kracht van een kleine vraag in een
sociaal domein dat de mens weer moet leren
zien

Abstract

Een kleine vraag met grote gevolgen: “Kunt u mij helpen?” laat zien hoe het sociaal domein kantelt zodra niet de voorziening, maar de ontmoeting centraal komt te staan. Aan de hand van verhalen uit de jeugdzorg, Wmo en Participatiewet laat dit essay zien hoe echte ondersteuning begint bij mensen die elkaar durven aanspreken – en naast elkaar durven blijven terwijl het antwoord nog niet vastligt.

Peter Paul Doodkorte i.s.m. De Overkant & Verruim de Horizon

info@doodkorte.nl



“Kunt u mij helpen?”

Over de kracht van een kleine vraag in een sociaal domein dat de mens weer moet leren zien

Er zijn vragen die luid klinken en toch weinig openen. En er zijn vragen die bijna geruisloos worden uitgesproken, maar een hele wereld kunnen verschuiven. “Kunt u mij helpen?” is zo’n vraag. Eenvoudig, kwetsbaar en menselijk. Juist daarom raakt zij in het sociaal domein zo gemakkelijk ondergesneeuwd tussen formulieren, procedures en loketten. Toch ligt in deze vraag een kracht besloten die groter is dan haar woorden doen vermoeden. Zij opent geen dossier, maar een ontmoeting. Zij vraagt niet alleen om een antwoord, maar ook om nabijheid.

Wie [de beweging van markt naar mens](#) serieus neemt, kan niet om deze vraag heen. In publicaties van [Verruim de Horizon](#) keert steeds dezelfde gedachte terug: het sociaal domein heeft niet in de eerste plaats behoefte aan nóg een nieuw model, maar aan een verschuiving van product naar relatie, van systeemlogica naar menselijke werkelijkheid en van standaardoplossingen naar gezamenlijk zoeken. De echte verandering begint dus niet in abstracte stelseldiscussies, maar in het alledaagse gesprek tussen mensen.

Niet klein, maar wezenlijk

“Kunt u mij helpen?” klinkt als een gewone hulpvraag. Maar wie goed luistert, hoort vaak meer. Deze vraag betekent lang niet altijd: los dit voor mij op. Zij kan ook betekenen: ik erken dat u iets kunt bijdragen; ik zie in u iemand die mee kan kijken; ik geef toe dat ik het nu alleen even niet red. Daarmee is het niet alleen een vraag om hulp, maar ook een vorm van erkenning van de ander.

Dat is van grote betekenis in een domein waarin taal vaak hard wordt van noodzaak. Mensen leren al snel spreken in termen van recht, aanspraak en bewijs, omdat ze ervaren dat die taal meer kans maakt om gehoord te worden. Professionals leren op hun beurt redeneren vanuit kaders, verwijzingen en voorzieningen, omdat systemen nu eenmaal om duidelijkheid vragen. Zo

ontstaat afstand. Wat als ontmoeting had kunnen beginnen, verandert dan in een uitwisseling tussen vraag en aanbod.

Juist daarom is “kunt u mij helpen?” geen zwakke vraag. Het is een moedige vraag. Zij zet de deur open naar een ander soort gesprek, waarin niet meteen het systeem, maar eerst de situatie van de mens centraal staat.

Hoe het systeem de taal verandert

De wetten in het sociaal domein zijn op papier niet onmenselijk. De Jeugdwet gaat uit van ondersteuning zo dicht mogelijk bij kind en gezin, met aandacht voor de eigen omgeving en wat gezinnen samen kunnen dragen. De Wmo 2015, de Wet maatschappelijke ondersteuning, draait om zelfredzaamheid en meedoen: mensen moeten zo veel mogelijk in staat blijven hun dagelijks leven te leiden. Ook de Participatiewet is niet alleen bedoeld om inkomen te regelen, maar ook om mensen richting deelname, bestaanszekerheid en perspectief te ondersteunen.

Maar tussen bedoeling en praktijk zit vaak een wereld van verschil. Wie in de uitvoering werkt, krijgt te maken met tijdsdruk, verantwoordingsdruk, schaarste en afbakening. Wie als inwoner aanklopt, heeft vaak al meerdere keren ervaren dat een open verhaal weinig oplevert als het niet snel genoeg in de juiste categorie past. Zo worden beide kanten ongemerkt opgevoed in systeemtaal. De een vraagt harder, de ander luistert smaller.

Daarmee verdwijnt niet alleen warmte, maar ook kwaliteit. Want goede ondersteuning ontstaat zelden uit de eerste, kale formulering van een vraag. Zij ontstaat wanneer iemand de ruimte krijgt om te vertellen wat er werkelijk speelt, en wanneer een professional tijd en vertrouwen krijgt om dat verhaal samen met de ander te ontwarren.

Niet weten is ook een vorm van vakmanschap

Een van de lastigste inzichten in het sociaal domein is misschien wel dat je niet altijd meteen het antwoord hoeft te weten. Dat klinkt eenvoudig, maar is in de praktijk ingewikkeld. Veel professionals zijn opgeleid om te analyseren, duiden en beslissen. Dat is begrijpelijk: mensen komen niet voor vrijblijvendheid, maar omdat er iets knelt. Toch vraagt een complexe werkelijkheid vaak eerst om iets anders dan een snelle oplossing.

In goede keukentafelgesprekken gaat het niet alleen om het vaststellen van een voorziening, maar om breed kijken: wat speelt hier, wat is de vraag achter de vraag, wat kan iemand zelf, wat vraagt te veel van het netwerk, en welke ondersteuning past werkelijk? Dat betekent dat niet-weten soms geen gebrek is, maar de noodzakelijke ruimte om tot een beter antwoord te komen.

Misschien is dat wel een andere definitie van professionaliteit. Niet degene die het snelst een standaardantwoord paraat heeft, maar degene die het aandurft om even niet te sluiten. Degene die kan zeggen: ik weet het nog niet precies, maar ik ga wel naast u staan. In een domein dat vaak wordt gestuurd op snelheid en doorstroom, is dat geen gemakzucht, maar moed.[4][3]

Wat dit zichtbaar maakt in de jeugdzorg

In de jeugdzorg begint veel met onmacht. Een ouder die zegt: “Ik weet het niet meer, kunt u mij helpen?” vraagt niet automatisch om specialistische jeugdhulp. Vaak zit er iets anders onder: help mij weer overzicht krijgen; help mij het gesprek met school voeren; help mij thuis de spanning te verminderen; help mij ouder te blijven zonder onderuit te gaan. De Jeugdwet vertrekt juist vanuit het uitgangspunt dat ondersteuning zoveel mogelijk in de eigen omgeving van kind en gezin wordt georganiseerd.

Dat betekent niet dat zware hulp niet nodig kan zijn. Het betekent wel dat passend handelen begint met goed verstaan. Soms is doorverwijzen nodig. Soms is een vaste professional die naast ouders blijft staan belangrijker dan direct opschalen. Soms is het echte keerpunt niet een beschikking, maar het moment waarop een gezin merkt: we hoeven dit niet meer alleen te dragen.

Hier raakt de vraag “kunt u mij helpen?” aan iets wezenlijks. Zij herinnert eraan dat jeugdzorg niet in de eerste plaats over trajecten gaat, maar over vertrouwen, volhouden en samen dragen.

Wat dit zichtbaar maakt in de Wmo

Ook in de Wmo klinkt de eerste vraag vaak smaller dan de werkelijkheid daarachter. Iemand vraagt hulp bij het huishouden, maar het gesprek gaat in wezen over verlies van regie, over een partner die overbelast raakt of over een leven dat steeds kleiner is geworden. Movisie benadrukt dat goede cliëntondersteuning en goede gesprekken juist levensbreed moeten zijn: niet alleen gericht op één voorziening, maar op het geheel van wonen, gezondheid, meedoen, relaties en dagelijkse draagkracht.

Dat maakt de Wmo tot meer dan een loket voor voorzieningen. Zij kan, als het goed gebeurt, een plek zijn waar mensen geholpen worden om hun leven weer hanteerbaar te maken. Dat vraagt van professionals dat zij niet te snel naar de oplossing grijpen die al in het systeem voorhanden ligt. Soms is een voorziening nodig. Soms is een gesprek met de mantelzorger nodig. Soms is onafhankelijke cliëntondersteuning van meer waarde, juist omdat iemand dan samen overzicht kan krijgen zonder meteen in een formele route vast te lopen.

Wat dit zichtbaar maakt in de Participatiewet

Binnen de Participatiewet is de spanning tussen systeem en mens misschien wel het scherpst voelbaar. Hier is de taal van toetsing, verplichting en beoordeling vaak dominant. Wie zich meldt voor werk of inkomen, doet dat bovendien vaak op een moment waarop er al veel is afgebrokkeld: werk, ritme, zekerheid, soms ook trots of gezondheid. De vraag achter de vraag blijft dan gemakkelijk buiten beeld.

Juist daarom is het veelzeggend dat in de landelijke lijn rond Participatiewet in balans nadrukkelijk wordt gesproken over vertrouwen en menselijke maat. Dat is geen zachte bijzaak, maar een erkenning dat hardheid in de uitvoering mensen verder kan beschadigen. “Kunt u mij helpen?” kan hier betekenen: help mij niet alleen financieel overleven, maar ook weer perspectief vinden; help mij mijn leven opnieuw ordenen; help mij zonder schaamte het gesprek aan te gaan.

Wanneer gemeenten deze vraag serieus nemen, verschuift de rol van poortwachter naar gids. Regels blijven bestaan, maar zij hoeven niet langer de hele toon van de ontmoeting te bepalen.

Van markt naar mens vraagt ander bestuur

Als het sociaal domein werkelijk wil bewegen van markt naar mens, dan vraagt dat meer dan een andere gesprekstechniek. Dan vraagt het ook ander bestuur. Verruim de Horizon laat zien dat relationeel werken alleen kans krijgt wanneer ook de achterkant van het systeem verandert. Je kunt aan de voorkant wel zeggen dat de mens centraal staat, maar als organisaties worden afgerekend op volume, snelheid en afvinkbare productie, dan wint uiteindelijk toch weer de mal het van het leven.

Voor gemeenten betekent dit allereerst dat toegang minder versnipperd moet worden

georganiseerd. Inwoners zouden niet van loket naar loket hoeven zwerven voordat iemand werkelijk naast hen gaat staan. Een herkenbaar aanspreekpunt, meer continuïteit in contact en minder overdrachtsmomenten maken een wereld van verschil. Juist waar het leven al ingewikkeld genoeg is, zou de overheid niet nog extra ingewikkeldheid moeten toevoegen.

Daarnaast is onafhankelijke cliëntondersteuning geen luxe, maar een basisvoorwaarde voor een menselijk sociaal domein. Zij helpt mensen hun verhaal te ordenen, de juiste vragen te stellen, mogelijkheden te begrijpen en beter beslagen aan tafel te verschijnen. Dat is niet alleen goed voor inwoners, maar ook voor gemeenten zelf, omdat het de kwaliteit van besluitvorming verbetert.

Gemeenten zouden hun succes ook anders moeten meten. Niet alleen in aantallen voorzieningen of snelheid van afhandeling, maar ook in ervaren toegankelijkheid, begrijpelijkheid, vertrouwen en samenhang. Want als mensen de weg niet meer vinden of zich niet meer gezien voelen, is een snel besluit nog geen goed besluit.

Wat dit vraagt van professionals

Voor professionals betekent dit dat helpen begint met luisteren naar de laag onder de woorden. De eerste vraag is lang niet altijd de echte vraag. Soms vraagt iemand om zorg, maar bedoelt rust. Soms vraagt iemand om een voorziening, maar zoekt diegene erkenning. Soms vraagt iemand om een antwoord, terwijl het eerste wat nodig is een metgezel is.

Dat vraagt ook om heldere taal. Vermijd jargon. En als vaktal nodig is, leg die uit. Zelfredzaamheid betekent bijvoorbeeld simpelweg: in hoeverre iemand het dagelijks leven kan organiseren. Cliëntondersteuning betekent: iemand die naast je staat om mee te denken en de weg te helpen vinden. Levensbreed betekent: kijken naar het geheel van iemands leven, niet naar één los probleem. Zulke uitleg is geen extra service, maar onderdeel van recht doen aan mensen.

Professionals hoeven niet minder deskundig te worden, maar anders deskundig. Niet alleen sterk in wet- en regelgeving, maar ook in vertragen, verbinden en vertalen.

Wat dit vraagt van mantelzorgers en ervaringsdeskundigen

Voor mantelzorgers is het belangrijk dat hun inzet niet stilzwijgend wordt behandeld als eindeloze rekruimte. Ondersteuning vanuit het netwerk kan waardevol zijn, maar mag nooit vanzelfsprekend ten koste gaan van de draagkracht van degene die zorgt. Een goed gesprek maakt daarom ook zichtbaar wat een mantelzorger wel kan geven, wat moeilijk wordt en waar grenzen bereikt zijn.

Ervaringsdeskundigen brengen nog een andere waarheid binnen. Zij weten hoe het voelt om te verdwalen in systemen, om niet te worden begrepen, of om pas te worden gehoord als de situatie al uit de hand is gelopen. Die kennis is onmisbaar. Niet als symbolische toevoeging achteraf, maar als bron van inzicht aan het begin van beleid en uitvoering. Zij helpen systemen opnieuw af te stemmen op het echte leven.

Wat dit vraagt van inwoners

Misschien is de belangrijkste boodschap voor inwoners wel deze: uw vraag hoeft niet perfect geformuleerd te zijn om serieus genomen te mogen worden. U hoeft niet al te weten welke wet of regeling past. U hoeft uw leven niet eerst te vertalen in beleidstaal voordat u erkenning verdient. Een menselijk sociaal domein hoort ruimte te bieden aan aarzelende, zoekende en onaffe vragen.

“Kunt u mij helpen?” is in die zin geen kleine zin. Het is een volwaardige opening. Niet omdat de ander alles al weet, maar omdat niemand gedwongen zou moeten zijn om alleen uit te vinden hoe een ingewikkeld leven weer hanteerbaar kan worden.

Niet de bijzaak, maar de kern

Misschien is dat de diepste les van deze vraag. Zij gaat niet alleen over hulp. Zij gaat over erkenning. Over het recht om niet eerst hard te hoeven worden voordat je wordt gehoord. Over de bereidheid van een samenleving om nabij te zijn, ook wanneer de uitkomst nog niet vastligt.

In een sociaal domein dat werkelijk van markt naar mens wil bewegen, hoort “kunt u mij helpen?” daarom niet thuis in de marge. Zij hoort in het midden. Als begin van een gesprek. Als toetssteen voor beleid. Als herinnering voor professionals. Als uitnodiging aan gemeenten. En als geruststelling voor inwoners dat zij hun vraag niet eerst hoeven om te smeden tot een claim om menselijk bejegend te worden.

Waar die vraag weer echt gehoord wordt, verandert niet alleen de toon van het gesprek. Daar verandert ook de kwaliteit van het antwoord. Want soms is het meest helpende antwoord niet: ik weet precies wat u nodig heeft. Soms is het: laten we samen kijken.



“Kunt u mij helpen”

Over de kracht van een kleine vraag in een sociaal domein dat de mens weer moet leren zien

In een landschap van loketten, regels en productcodes dreigt de mens uit beeld te raken. Dit essay onderzoekt wat er gebeurt als we de meest vergeten vraag weer serieus nemen: “Kunt u mij helpen?”. Niet als zwaktebod, maar als uitnodiging tot wederkerigheid. Met scherpe observaties en herkenbare voorbeelden schetst het een beweging van markt naar mens: van toetsing naar vertrouwen, van standaardroute naar samen zoeken, van systeemreflex naar publieke verantwoordelijkheid.

Peter Paul Doodkorte i.s.m. De Overkant & Verruim de Horizon

info@doodkorte.nl