

Van probleeltaal naar prachttal

Elke volkshuisvester kent de gevleugelde uitdrukking van Jan Schaefer: In geouwehoer kan je niet wonen. Er wil nog wel eens debat ontstaan over de vraag of de stoere wethouder nu ‘geouwehoer’ of ‘gelul’ zei, maar over de betekenis van zijn verzuchting bestaat geen misverstand: geen woorden, maar daden. In zijn hart was de Amsterdamse rouwdouw Schaefer misschien wel een beetje een Rotterdammer.

Toch is het de vraag of hij gelijk heeft. Natuurlijk voorzover hij daarmee zijn ergernis uitte over het schier eindeloze en oneindige vergadercircuit dat in dit land in het geweer komt als er ergens een steen verplaatst moet worden, heeft hij het grootste gelijk van de wereld. Nog steeds, want het is zeer de vraag of Schaefer als hij nu op het politieke toneel had mogen opereren niet compleet gestoord zou worden, want sinds zijn roemruchte uitspraak begin jaren tachtig is het geouwehoer bepaald niet minder geworden. Integendeel. Vandaar dat zijn verzuchting zo graag in herinnering wordt geroepen.

Maar hij heeft ongelijk, voor zover hij suggereert dat er een fundamenteel onderscheid zou zijn tussen praten en handelen, tussen denken en doen, tussen plannen en actie, tussen hoofd en handen. Was het maar waar, want als de actie zo evident superieur zou zijn ten opzichte van het plan, als de handen evident de baas waren over het hoofd, dan was de bureaucratie ons niet boven het hoofd gegroeid. Dan waren we gewoon aan de slag gegaan. .

Het probleem is daarom niet dat er te veel gesproken wordt, en nog meer wordt opgeschreven. Het probleem is in welke mate de taal die wij in al deze gesprekken en geschriften bezigen correspondeert met de werkelijkheid waarin we tot handelen en actie moeten overgaan. Dat is vermoedelijk ook wat de VROM-raad bedoelt als zij zegt dat het taalgebruik problemen in stedelijke vernieuwingswijken ‘mystificeert en oversimplificeert’.

Pseudo-concreetheid

Laat ik het uitleggen aan de hand van een voorbeeld. Onlangs sprak ik twee onderzoekers van het onderzoeksbureau Bling die een onderzoek hadden gedaan naar de problemen met jongeren in de Rotterdamse deelgemeente Charlois. De expertise van dit bureau is dat zij ‘levende kennis’ verzamelt. De onderzoekers halen de kennis niet alleen van de burgerlijke stand, maar ook van straat, ja zelfs van achter de voordeuren. In hun rapportages dalen ze af van algemene statistieken van een buurt, tot overzichten van straten en ontmoetingsplekken, waarbij ze ongeveer per huis vertellen wat er met de jongeren aan de hand is. En nu komt het: als zij hun onderzoeken presenteren beginnen alle beleidsmakers, vertegenwoordigers van instanties, woningcorporaties en andere officiële instellingen meteen door die overzichten van de straten te bladeren. De algemene statistieken geloven ze wel, maar die concrete, aanwijsbare kennis, dát vinden ze interessant. Sterker, daar hebben ze geen weet van.

Dat werpt een ander licht op de uitspraak van Schaefer. Eigenlijk zou die moeten luiden: met beleidstaal kan je niet handelen. Want waar we in onze beleidsnota’s in gespecialiseerd zijn is een taal die uitblinkt in pseudo-concreetheid. We spreken over het belang van bewoners, over klanten, over jongeren, over alleenstaanden, over ouderen alsof dat duidelijkheid brengt. We hebben onze statistiekmeters zo ingesteld dat ze aan al die groepen nog percentages kunnen verbinden, zelfs zo dat we ontwikkelingen op de toekomst kunnen projecteren - vergrijzing, ontgroening, toename overlast jongeren. We kunnen de gegevens combineren met criminaliteit, met scholingsgraad, inkomenshoogte, en uit de computer komen fraaie grafieken en tabellen.

Maar wat weten we dan? Kennelijk genoeg om nogal eens ingrijpende besluiten te nemen over differentiatie van woonmilieus, herstructurering, ja zelfs sloop. Op papier is er geen speld tussen te krijgen. Maar in de werkelijkheid vaak wel. Dan herkennen bewoners zich niet in de plannen van de beleidstafels, of dan vragen de professionals zich af waar ze moeten beginnen met de plannen voor leefbaarheidsverbetering of dan tasten de jeugdhulpverleners in het duister over waar ze de opvoedingsproblemen moeten aanpakken of dan is er geen aangrijpingspunt om wat te doen aan het hoge aantal uitkeringsgerechtigden.

Je kunt het ook anders zeggen. Hoe kan het dat corporaties in Amsterdam, maar ook in andere grote steden, steen en been klagen over illegale onder- of doorverhuur van sociale huurwoningen, maar er niks aan kunnen doen? Het antwoord is simpel: ze kennen hun bewoners niet, ze komen niet op de portieken, ze hebben geen weet van verhalen, ze hebben eigenlijk geen flauw idee wie waar woont. Bewoners zijn in hun organisatorische orde verworpen tot administratieve wezens, dossiers, gironummers. Er is geen levendige voorstelling hoe deze mensen er in het echt uitzien.

De VROM-raad zegt het in haar advies Stad en stijging zo: 'De terminologie en metaforen waarin in het huidige beleidsdebat over stedelijke vernieuwing wordt gesproken, is vaak negatief (probleemwijken, afvoerputten, kansarmen) en soms militair getint (herovering van wijken, stadsmariniers). (...) Bovendien zet het de toon: het gaat de 'bril' vormen waarmee bestuurders en beleidsmedewerkers tegen wijken aankijken en sluit andere zienswijzen uit. De labels, die van buitenaf op een stadswijk of buurt worden geplakt, worden veelal niet als zodanig door lokale bewoners of betrokkenen herkend. Zij zien hun wijken anders en waarderen de wijk vaak hoger dan beleidsmakers van buiten. Door negatieve labels van buitenaf voelen bewoners zich niet serieus genomen en neemt het vertrouwen in de toekomst van de buurt af. Verkeerde of ongelukkig gekozen woorden of metaforen kunnen onbedoelde boodschappen uitzenden. Het geeft buitenstaanders de boodschap 'hier moet ik niet zijn'. Het moedigt sommige bewoners aan te vertrekken en geeft andere bewoners het gevoel ongewenst of te veel te zijn. In plaats van samenhang scheidt het scheidingslijnen in de wijk.'

Gevangene van de eigen logica

Een illustratie uit eigen ervaring. Ik heb ooit in opdracht van De Alliantie een klein onderzoek gedaan naar de vraag wat mensen voor genoeg en geluk ervaren in hun sociale huurwoning in een aantal straten die vernoemd zijn naar bloemen. Dat heb ik vergeleken met de wijze waarop allerhande professionals keken naar de buurten waar deze mensen woonden. Dat was een fascinerend verschil. De bewoners beleefden hun buurt van klein (de woning) naar groot in cirkels die steeds ijler werden en om de hoek van de straat al waren opgelost. Maar als ze over de toekomst van zichzelf en van de buurt nadachten deden ze dat in termen van mogelijkheden/potenties. De professionals daarentegen redeneerden precies omgekeerd. Ze dachten van heel groot (een wijk met vele duizenden inwoners) naar klein, maar naarmate ze dichter op de werkelijkheid van de buurt kwamen domineerde het problematische (meestal jongeren die overlast veroorzaakten). En aan die paar problemen hadden ze zo hun handen vol dat ze aan de potenties van 90 procent van de mensen in de wijk niet toe kwamen.

Precies dat is de makke van het institutionele denken en schrijven: het is de gevangene van de eigen logica, een statische combinatie van pseudo-concrete kennis en overlast-probleem-fixatie. Het gevolg is dat het optreden vrijwel altijd reactief is; men loopt als het ware achter de eigen feiten aan.

Kan dat anders?

Jazeker. Maar dan moeten de institutionele professionals buiten hun organisatorische thuislogica treden en andere vormen van kennisproductie toelaten. Dan moeten ze statische kennis van hun eigen systeemwereld combineren met de dynamische kennis van de

leefwereld, dan moeten ze de abstractheid van de statistiek combineren met de concreetheid van de straten, dan moeten ze zorgen dat ze weet hebben van de mensen.

Dat is wat de WRR bedoelde in het Winsemius-rapport *Vertrouwen in de buurt* met het pleidooi voor *streetwise* professionals. Dat is wat Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting probeert in kaart te brengen met het experiment Achter de Voordeur, waarin corporaties uit hun kantoren trekken om met de mensen achter de deur in gesprek te raken over hun perspectieven, over de leefbaarheid, over de renovatie, over..ja over wat niet eigenlijk. Dat verklaart ook precies waarom de opdrachtgever van het Bling-onderzoek onmiddellijk door de concrete kennis over concrete mensen begon te bladeren: daar stond kennis van vlees en bloed.

Dat is een beweging die in de hele publieke sector op gang aan het komen is. Daarbij wordt het front verplaatst van het kantoor, van de spreekkamer, van het loket naar de leefwereld van mensen, die tegelijkertijd als kennisbron en als operatietafel gaat dienen. Dat levert – als het goed is – andere oriëntaties, andere interventies, andere professionals, andere kennis, andere instituties op. En uiteindelijk tot een taal waarin bewoners niet meer louter als pseudo-concrete abstracties verschijnen, maar óók als levende wezens. Een taal die niet alleen spreekt over problemen, maar over mogelijkheden en kansen.

Een prachttal. Waarin je kunt wonen, waarmee je kunt handelen.

Jos van der Lans is cultuurpsycholoog en publicist. Hij is columnist van Aedes Magazine. Tot juni 2007 was hij lid van de Eerste Kamer voor GroenLinks. Zie: www.josvdlans.nl

Elementen van het bovenstaande betoog komen uitvoeriger aan de orde in drie publicaties van Jos van der Lans: *Het woninkrijk der Bloemstraters* (de Balie/Alliantie, 2003), *Koning Burger – Nederland als zelfbedieningszaak* (Augustus, 2005) *Bemoeien werkt* (Van Gennep, 2006).