
Onderlinge hulp naast overheidszorg

Een empirische verkenning in relatie tot gemeentelijke sociale dienstverlening*

J. A. I. Coolen en H. J. Kruse

1. Vraagstelling

Dit artikel betreft de betekenis van onderlinge hulp in relatie tot gemeentelijke sociale dienstverlening. Hieromtrent werd een bescheiden onderzoek verricht, aansluitend bij een praktisch probleem dat ons vanuit één van de gemeentelijke sociale diensten werd voorgelegd.

Beleidsprobleem. In de sociale dienstverlening wordt het uitgangspunt gehanteerd van de 'gekoppelde hulpverlening': het is belangrijk naast materiële hulp – namelijk de geldelijke uitkering – ook immateriële hulp te realiseren in de zin van opvang, ondersteuning en begeleiding. Deze immateriële hulp zou echter, mede door beperkte mankracht, onvoldoende kunnen worden uitgevoerd.

Door de sociale dienst van een grote gemeente werd daarom de vraag gesteld, of de immateriële taak wellicht gedeeltelijk kan worden vervuld door vrijwilligers en/of groepjes van cliënten onderling; door informele kringen dus die zonodig door de sociale dienst kunnen worden gestimuleerd en incidenteel begeleid. Dit werd in het bijzonder relevant geacht voor de categorie van gescheiden vrouwen binnen het cliëntenbestand van de sociale dienst.

Vanuit de leiding van de betreffende sociale dienst werd ons om een empirische verkenning gevraagd die bouwstenen voor beleid zou opleveren. Maar ook los van deze beleidsinteresse is hier, vanuit de sociologie, een belangwekkend thema te onderkennen. Hedentendage heeft dit thema vooral onder het merkwaardige trefwoord 'zelfhulp' aandacht gekregen. De sociologische belangstelling voor de wisselwerking tussen formele hulp en informele hulp is echter al veel ouder; er is een traditie van empirisch onderzoek naar informele netwerken in relatie tot welzijnsvoorzieningen (vgl. Townsend 1957, Young and Willmott 1957, Shanass e.a. 1968). Dit artikel bouwt hierop voort. De aandacht is gericht op de betekenis

* Prof. dr. G. P. A. Braam gaf waardevolle aanwijzingen bij de opzet van deze studie en de rapportage hierover. Drs. H. van Goor deed eveneens nuttige suggesties voor de rapportage.

van onderlinge hulp voor gescheiden vrouwen die als een gemeenschappelijk kenmerk hebben dat de sociale dienst hun formele hulp verleent.

Probleemstelling voor onderzoek. In het voorgaande is de vraag gesteld, of de immateriële dienstverlening mede door groepjes van cliënten onderling kan worden vervuld. Dit beleidsprobleem is vanuit de sociologische theorie in meer algemene termen te formuleren, namelijk of een bepaalde functie (ook) door een andere sociale structuur kan worden voortgebracht. De socioloog Merton heeft hiervoor het concept 'functionele alternatieven' geïntroduceerd. Beter ware het overigens te spreken van structurele alternatieven; kernpunt is immers dat de functies die door een bestaande structuur worden vervuld, ook door een andere structuur kunnen worden voortgebracht (vgl. Merton 1968).

Het idee van 'functionele alternatieven' kan hier als aanknopingspunt voor onderzoek dienen. De probleemstelling is dan, of de functie van 'ondersteuning bij immateriële aspecten van de leefsituatie' behalve door de gemeentelijke sociale dienst (mede) kan worden vervuld door groepjes van cliënten onderling.

In bestaand onderzoek naar gemeentelijke sociale dienstverlening is dit gezichtspunt tot nu toe vrijwel verwaarloosd. Voornamelijk werd belicht, in hoeverre de functies van materiële en immateriële ondersteuning door de betreffende gemeentelijke instanties werden gerealiseerd (vgl. Van Bijsterveldt 1975; Rossum, Woldringh en Knapen 1980). Met onze verkenning proberen we de interesse enigszins te verleggen. Aldus ontstaat een aanrakingsvlak met studies over onderlinge hulp in 'zelfhulpgroepen', waarin juist wel ter sprake wordt gebracht of onderlinge hulp een alternatief kan zijn voor de gevestigde professionele dienstverlening.

Katz omschrijft 'zelfhulpgroepen' als kleine groepen voor wederzijdse hulp en voor het bereiken van specifieke, gemeenschappelijke doeleinden. Het zijn groepen die gewoonlijk worden gevormd door soortgenoten die zich samenvoegen voor onderlinge ondersteuning. Deze ondersteuning kan ook specifieke vormen van hulpverlening inhouden zoals die door professies worden geleverd. Zelfhulpgroepen kunnen daarom, volgens Katz, worden gezien als een alternatief dienstverlenend systeem dat in competitie is met het professionele systeem om cliënten, status en macht (vgl. Katz, 1981).

Deze optiek is terug te vinden bij vele onderzoekers, die zich de vraag hebben gesteld of onderlinge hulp en professionele hulp wellicht aan elkaar tegengestelde systemen zijn. Froland heeft evenwel voorgesteld het probleem te herformuleren in termen van een 'geschikte taakverdeling' tussen de van overheidswege en door professies verschaft voorzieningen enerzijds en hetgeen mensen zelf kunnen doen anderzijds. Eén mogelijkheid die zich hierbij voordoet is die van substitutie tussen professionele en niet-professionele hulp; een andere mogelijkheid is evenwel het ontstaan van een meer omvattend aanbod van dienstverlening doordat

professionele en niet-professionele hulp naast elkaar bestaan (vgl. Froland 1981).

De vraag is dan, of een systeem van onderlinge hulp inderdaad een 'functioneel alternatief' voor formele dienstverlening kan zijn. Hiervan is immers afhankelijk of een geplande verandering in de structuren van hulpverlening mogelijk is.

Over de voorwaarden van geplande sociale verandering is reeds veel geschreven. Zonder naar volledigheid te streven, zijn enkele van deze voorwaarden hier kort te vermelden (vgl. Zaltman en Duncan 1977): (a) een verandering moet door de betrokkenen als noodzakelijk worden gepercipieerd; (b) een verandering moet verenigbaar zijn met bestaande waarden en normen, zodat de verandering aanvaardbaar is voor de betrokkenen; (c) een verandering moet voldoende zichtbare resultaten teweegbrengen, ofwel voldoende effect hebben voor de betrokkenen.

Deze voorwaarden zijn relevant voor onze vraagstelling: kan de functie van hulp en ondersteuning bij immateriële aspecten van de leefsituatie (mede) worden vervuld door groepjes van gescheiden vrouwen onderling? Dit moet uitvoerbaar worden geacht, indien met betrekking tot deze onderlinge hulp geldt dat: (a) deze hulp *nodig* is, dat wil zeggen dat een belang bij aanvullende hulp bestaat onder de betreffende cliënten van de sociale dienst; (b) deze hulp *aanvaardbaar* is, dat wil zeggen dat de waardenoriëntaties van gescheiden vrouwen ten aanzien van onderlinge hulp *positief* zijn; (c) deze hulp voldoende *effect* heeft, dat wil zeggen dat de sociale relaties tussen 'soortgenoten', zoals gescheiden vrouwen, ook feitelijk hulp tot gevolg hebben.

Hiermee zijn drie aandachtspunten gevonden die voor onze verkenning centraal moeten staan: het belang bij aanvullende hulp, de oriëntatie op hulp uit onderlinge relaties en het effect van onderlinge relaties.

Steekproef en waarnemingen. Het onderzoek naar onderlinge hulp, zoals dat hier wordt toegespitst op de categorie van gescheiden vrouwen, vergt voor elk van de genoemde aandachtspunten informatie over en van de betreffende cliënten zelf. In onze verkenning werd volstaan met waarnemingen bij een vijftigtal gescheiden vrouwen uit het cliëntenbestand van de gemeentelijke sociale dienst. Deze vrouwen waren afkomstig uit twee wijken: een oudere stadswijk en een nieuwbouwwijk. De waarnemingen bij deze vijftig personen waren gebaseerd op mondelinge vraaggesprekken, met behulp van gestructureerde interviews, die bij de betrokkenen thuis werden gevoerd.

Belangrijk is het te vermelden, dat de geselecteerde vrouwen een bepaald gedeelte vertegenwoordigen van de 'in bijstand' opgenomen gescheiden vrouwen. Het onderzoek werd namelijk bewust gericht op een specifieke deelcategorie: (a) gescheiden vrouwen met opgroeiende kinderen (dus vrouwen die aan het hoofd staan van zogenoemde 'één-ouder-gezinnen'); (b) gescheiden vrouwen waarbij naast materiële hulp tevens enige immateriële hulp nodig wordt geacht

volgens informatie van de sociale dienst.

In het onderzoek werd aan degenen die uitsluitend materiële hulp vragen en voor wie een financiële uitkering volstaat, voorbijgegaan. Uitgesloten werden tevens degenen die een ernstige immateriële hulpbehoefte ondervinden waarbij intensieve begeleiding door een beroepskracht werd gevraagd. Juist voor de hiertussen gelegen deelcategorie lijkt onderlinge hulp van betekenis te zijn.

2. Onderzoeksresultaten

Op grond van de aandachtspunten uit de vorige paragraaf zijn drie onderzoeksvragen te vermelden. Ten eerste of aanvullende immateriële hulp *nodig* is: bestaat bij gescheiden vrouwen voor wie vanuit de sociale dienst een onvervulde hulpbehoefte wordt verondersteld, inderdaad een belang bij aanvullende immateriële hulp? Ten tweede of immateriële hulp uit kringen van soortgenoten kan komen, met name of dit *aanvaardbaar* is voor de betrokkenen: bestaat bij gescheiden vrouwen die belang hebben bij aanvullende immateriële hulp, een positieve oriëntatie op hulp uit onderlinge relaties? Ten derde of onderlinge relaties als hulpbron effectief zijn: is bij gescheiden vrouwen die reeds relaties met soortgenoten onderhouden een duidelijk effect van deze relaties te zien, gelet op de feitelijk verkregen informele hulp?

Belang bij aanvullende immateriële hulp. In een landelijke peiling onder sociale diensten werd een algemene aanvaarding van de functie van immateriële begeleiding aangetroffen; tweederde van de sociale diensten zou er bovendien in slagen 'begeleiding in veel tot alle gevallen te geven indien de cliënt dit wenst' (CRM 1981). De vraag rijst, of inderdaad in immateriële hulpbehoeften wordt voorzien.

Een belang bij aanvullende immateriële hulp zal aanwezig zijn, indien aan twee voorwaarden is voldaan: (a) immateriële aspecten van de leefsituatie worden als problematisch onderkend en (b) ondersteuning van anderen bij deze aspecten wordt door de betrokken persoon relevant geacht, terwijl bestaande formele of informele hulpbronnen ontbreken dan wel ontoereikend zijn. In dit geval zijn er problemen als gevolg van een verschil tussen de gewenste ondersteuning en de beschikbare ondersteuning bij immateriële aspecten. Een zestal van deze problemen werd in onze verkenning belicht:

- onvoldoende ondersteuning bij opvoeding en schoolzaken van de kinderen,
- onvoldoende ondersteuning bij persoonlijke moeilijkheden,
- onvoldoende opvang bij vakanties en feestdagen,
- onvoldoende advisering bij het rondkomen met het huishoudbudget,
- onvoldoende zekerheid van kinderopvang bij afwezigheid,
- onvoldoende zekerheid van zorg voor het huishouden bij ziekte.

De aanwezigheid van problemen vormt een aanwijzing voor het belang bij aanvullende, immateriële hulp. Naarmate er meer problemen zijn, veronderstellen we een sterker belang. De bevindingen hieromtrent zijn als volgt (vgl. tabel 1):

Een belang bij aanvullende, immateriële hulp werd in het onderzoek bij 80% van de gescheiden vrouwen gesignaleerd. Vooral het probleem van onvoldoende

Tabel 1: Belang bij aanvullende immateriële hulp

	Belang*			
	geen	matig	sterk	
alle gescheiden vrouwen	20%	52%	28%	100% (n=50)
vrouwen in de oude stadswijk	25%	40%	35%	100% (n=20)
vrouwen in de nieuwbouwwijk	17%	60%	23%	100% (n=30)

* Afgeleid van het aantal immateriële aspecten dat problematisch is (zie bijlage).

Tabel 2: Immateriële aspecten van de leefsituatie als achtergrond van het belang bij aanvullende hulp

immateriële aspecten van de leefsituatie	NIET problematisch		WEL probleem	
	A	B	C	
ondersteuning bij opvoeding/schoolzaken	70%	6%	24%	100%
ondersteuning bij persoonlijke moeilijkheden	16%	66%	18%	100%
opvang bij vakanties en feestdagen	28%	36%	36%	100%
advisering bij het rondkomen met huishoudbudget	44%	0%	56%	100%
zekerheid van kinderopvang bij afwezigheid	40%	52%	8%	100%
zekerheid van zorg voor huishouden bij ziekte	2%	72%	26%	100%

A = betreffende immateriële aspect vormt voor de betrokken persoon geen probleem, dan wel hulp bij dit aspect wordt niet relevant geacht.

B = bestaande hulp bij dit aspect wordt door de betrokken persoon voldoende geacht.

C = betreffende immateriële aspect vormt voor de betrokken persoon een probleem, hulp van anderen hierbij wordt relevant geacht, terwijl bestaande hulpbronnen ontoereikend worden genoemd.

advisering over het huishoudbudget speelt hierbij een rol; dit is het meest voorkomende probleem (vgl. tabel 2).

Een sterk belang bij aanvullende, immateriële hulp – namelijk drie of meer problemen – werd bij 28% van de gescheiden vrouwen aangetroffen. Aansluitend bij de eerste onderzoeksvraag kan daarom de conclusie worden getrokken dat aanvullende immateriële hulp *nodig* is.

Oriëntatie op onderlinge hulp. In buitenlands onderzoek is aangetoond, dat factoren zoals 'need for affiliation' en 'network orientation' mede van invloed zijn op het benutten van informele, onderlinge ondersteuning (vgl. Gottlieb 1981, p. 26). De oriëntatie op onderlinge hulp verdient dan ook afzonderlijke aandacht. Deze oriëntatie is te zien als de positieve waardering van hulp door 'soortgenoten' (ongeacht of deze ondersteuning reeds wordt verkregen). Dit werd in onze verkenning belicht voor overeenkomende immateriële aspecten als hierboven genoemd: samen de feestdagen en eventueel de vakanties doorbrengen, samen winkelen en/of uitgaan, voor elkaar de boodschappen doen bij ziekte en dergelijke, elkaar adviezen geven omtrent het rondkomen met het huishoudbudget, bij elkaar op bezoek gaan om te kunnen praten over persoonlijke moeilijkheden, op elkaars kinderen passen bij afwezigheid. Naarmate voor meer aspecten de hulp door soortgenoten positief wordt gewaardeerd, veronderstellen we een sterkere oriëntatie op onderlinge hulp.

De interesse is hier tweeledig. Allereerst of een oriëntatie op onderlinge hulp inderdaad aanwezig is bij gescheiden vrouwen waar ook een *belang* bij aanvullende immateriële hulp werd aangetroffen. Vervolgens of deze oriëntatie op onderlinge hulp wellicht wordt geremd door de *perceptie van rechten op formele hulp* (met name hulp van de sociale dienst). De rechten op formele hulp door de sociale dienst – zowel materiële als immateriële hulp – zijn in de laatste tien jaren sterk verduidelijkt. En juist in een cultuur waarin de aanspraken en de rechten op hulpverlening door (semi-)publieke instellingen sterk worden benadrukt, kan de sociale betekenis van onderlinge hulp verzwakt raken.

De bevindingen omtrent deze twee aandachtspunten zijn als volgt.

Bij gescheiden vrouwen die een *belang* hebben bij aanvullende immateriële hulp, werd relatief vaak een sterke oriëntatie op onderlinge hulp aangetroffen (vgl. tabel 3). Aangetekend zij, dat enige oriëntatie op onderlinge hulp ook zonder een dergelijk belang te signaleren valt; dit valt gedeeltelijk toe te schrijven aan de feitelijke beschikbaarheid van hulp door soortgenoten. De positieve waardering van hulp door soortgenoten betreft in het algemeen vooral de volgende aspecten: met elkaar kunnen praten over persoonlijke moeilijkheden, op elkaars kinderen passen, samen de feestdagen of vakanties doorbrengen, en elkaar adviseren over het huishoudbudget.

Tabel 3: Oriëntatie op onderlinge hulp naar het belang bij aanvullende immateriële hulp

oriëntatie op onderlinge hulp	BELANG			TOTAAL
	geen	matig	sterk	
- geen	10%	35%	29%	28%
- matig	60%	31%	21%	34%
- sterk	30%	35%	50%	38%
	100%	100%	100%	100%
	(10)	(26)	(14)	(50)

Behalve het belang bij aanvullende hulp lijkt ook de *sociale omgeving* een rol te spelen. In de nieuwbouwwijk uit onze verkenning bleek de oriëntatie op onderlinge hulp meer uitgesproken te zijn dan in de oudere stadswijk, waar lagere statusgroepen overheersen. Dit is in overeenstemming met bevindingen uit ander onderzoek waarin tot uitdrukking komt, dat hoger opgeleiden en 'middle-class' personen vaker informele hulp in zelfhulpgroepen zoeken dan lager-opgeleiden en mensen met een 'lower-class' achtergrond (vgl. Katz 1981, p. 152).

Overigens kan het verschil tussen de twee wijken ook te maken hebben met de sociale dichtheid, in de zin van een relatief groot aantal gescheiden vrouwen in de onmiddellijke woonomgeving. Deze sociale dichtheid ligt in de nieuwbouwwijk op een relatief hoog niveau. Te verwachten is, dat in een woonomgeving waar veel mensen van een zelfde soort verblijven een relatief intensieve sociale ruil optreedt; sociale ruil wordt bevorderd door 'homogeniteit' (vgl. Nauta 1973; Rosow 1967).

Bij de gescheiden vrouwen met een belang bij aanvullende immateriële hulp, blijkt de oriëntatie op onderlinge hulp niet te worden geremd door de *perceptie van rechten op formele hulp* (hulp door de sociale dienst). De veronderstelde negatieve samenhang tussen 'perceptie van rechten' en 'oriëntatie op onderlinge hulp' werd dus niet aangetroffen (vgl. tabel 4).

Tabel 4: Oriëntatie op onderlinge hulp naar perceptie van rechten op hulp van de sociale dienst, bij cliënten met belang bij aanvullende hulp

ORIËNTATIE OP ONDER- LINGE HULP	PERCEPTIE-RECHTEN			
	zwak	matig	sterk	
geen	55%	41%	18%	
matig	18%	41%	27%	
sterk	27%	18%	55%	
	100%	100%	100%	
	(11)	(7)	(22)	

Een van de achtergronden van deze bevinding kan het reeds genoemde sociaal milieu zijn. Het vermoeden rijst, dat vooral bij gescheiden vrouwen met een wat hoger opleidingsniveau zowel een sterke perceptie van rechten op overheidszorg als een sterke oriëntatie op onderlinge hulp is gegroeid. Voor deze hoger opgeleiden zou dan gelden, dat men zowel goed op de hoogte is van de weg naar formele organisaties, als een goed vermogen heeft om hulpverlening door eigen initiatief te organiseren (vgl. Schuyt 1980).

Onderlinge hulp bij immateriële aspecten van de leefsituatie wordt door de betrokkenen dus *aanvaardbaar* geacht, – niet zozeer ter vervanging van formele hulp, maar naast formele hulp. Hiermee is de tweede onderzoeksvraag beantwoord.

Effect van onderlinge relaties. Beslissend voor het al dan niet stimuleren van onderlinge hulp is, dat relaties tussen soortgenoten ook feitelijk hulp bij relevante immateriële aspecten tot gevolg hebben. Wanneer een belang bij aanvullende hulp bestaat, zou dus de aanwezigheid van onderlinge relaties vaak moeten resulteren in hulp uit informele kring (met name de hulp van soortgenoten). Een complicatie is, dat de aanwezigheid van onderlinge relaties eveneens gepaard kan gaan met een relatief gering *belang* bij aanvullende immateriële hulp. Er zijn daarom twee aandachtspunten:

- het effect van onderlinge relaties op het belang bij aanvullende hulp;
- het effect van onderlinge relaties op het hulpzoekend gedrag (gezochte en verkregen hulp wanneer een belang bij aanvullende hulp bestaat).

Van 'onderlinge relaties' wordt hier gesproken, indien de betreffende persoon één of meer relaties met andere gescheiden vrouwen heeft die als vertrouwensrelaties gelden. Iets minder dan éénderde van de ondervraagde vrouwen bleek dergelijke vertrouwensrelaties met andere gescheiden vrouwen te onderhouden.

De bevindingen omtrent het effect van deze relaties zijn als volgt.

Bij gescheiden vrouwen die relaties met 'soortgenoten' hebben is slechts enigszins minder vaak een belang bij aanvullende hulp te zien dan bij andere geschei-

Tabel 5: Belang bij aanvullende hulp naar sociale relaties

BELANG	SOCIALE RELATIES		
	onder meer met gescheiden vrouwen	alleen met niet-gescheidenen	geen relaties
– geen	14%	20%	33%
– wel	86%	80%	67%
	100% (n = 14)	100% (n = 30)	100% (n = 6)

den vrouwen. Een duidelijk verband tussen 'relatiepatroon' en 'belang' valt echter niet te signaleren (vgl. tabel 5).

Wanneer een belang bij aanvullende immateriële hulp bestaat, blijkt de aanwezigheid van relaties met 'soortgenoten' relatief vaak samen te gaan met het zoeken en krijgen van *informele* hulp; relatief vaak wordt bij veel immateriële aspecten ondersteuning uit informele kring verkregen en deze ondersteuning berust in belangrijke mate op de inbreng van andere gescheiden vrouwen. Bij gescheiden vrouwen die daarentegen geen relaties met 'soortgenoten' hebben, blijft het zoeken van hulp nogal eens achterwege en voorzover hulp wordt gezocht is dit soms in informele kring, soms bij formele instellingen (vgl. tabel 6).

Tabel 6: Gezochte en verkregen hulp bij gescheiden vrouwen die een belang bij aanvullende hulp hebben, naar sociale relaties

	SOCIALE RELATIES		
	onder meer met gescheiden vrouwen	alleen met niet-gescheidenen	geen relaties
RICHTING VAN HULP ZOEKEN			
- informeel	6	6	1
- formeel	3	6	3
- beide	1	5	-
- geen poging	<u>1</u>	<u>7</u>	<u>-</u>
	12	24	4
VERKREGEN INFORMELE HULP (aantal aspecten)			
- 0-1	-	4	1
- 2-3	2	13	3
- ≥ 4	<u>10</u>	<u>7</u>	<u>-</u>
	12	24	4

Een verbijzondering is nog, dat het effect van onderlinge relaties vooral optreedt indien het belang bij aanvullende hulp berust op specifieke problemen zoals een onvoldoende ondersteuning bij vakanties en feestdagen, bij het rondkomen met het huishoudbudget en enigszins ook bij de persoonlijke moeilijkheden.

Afzonderlijk is in tabel 7 nog weergegeven hoe globaal genomen het verband is tussen het relatiepatroon en de verkregen informele hulp. Duidelijk is dan opnieuw, dat bij aanwezigheid van relaties met soortgenoten relatief vaak een

intensief aanbod van informele hulp wordt benut.

Hiermee is een antwoord verkregen op de derde onderzoeksvraag. Onderlinge relaties lijken effectief te zijn, doordat relatief vaak hulp wordt gezocht en verkregen in informele kring (met name informele hulp door soortgenoten).

Tabel 7: Verkregen informele hulp naar sociale relaties

VERKREGEN INFORMELE HULP	SOCIALE RELATIES		
	onder meer met gescheiden vrouwen	alleen met niet-gescheidenen	geen relaties
- 0-1	0%	13%	17%
- 2-3	14%	53%	83%
≥ 4	68%	33%	0%
	100% (n = 14)	100% (n = 30)	100% (n = 6)

3. Conclusie en interpretatie

De vraagstelling van dit onderzoek was, of de immateriële dienstverlening door de sociale dienst (mede) kan worden vervuld door informele kringen van cliënten onder elkaar. Dit werd nagegaan voor de categorie van gescheiden vrouwen die tot het cliëntenbestand van de gemeentelijke sociale dienst behoren.

Het bevorderen van onderlinge hulp betekent, dat een min of meer geplande verandering in de structuren van hulpverlening tot stand komt. Wil deze verandering uitvoerbaar zijn, dan moet aan enkele voorwaarden zijn voldaan: (a) onderlinge hulp moet nodig zijn voor de betrokkenen (er is een belang bij aanvullende hulp); (b) onderlinge hulp moet aanvaardbaar zijn voor de betrokkenen (er is een positieve oriëntatie op hulp uit onderlinge relaties); (c) onderlinge hulp moet voldoende effect hebben (er resulteert uit onderlinge relaties ook feitelijk verkregen hulp). Onze verkenning betrof met name deze drie voorwaarden.

Allereerst werd vastgesteld, dat aanvullende hulp nodig lijkt te zijn. Gescheiden vrouwen, bij wie een onvervulde hulpbehoefte werd verondersteld door de sociale dienst, hebben een duidelijk belang bij aanvullende hulp. Dit is een bevinding die ook om een andere reden interessant is. De populaire stelling dat beroepshulpverleners slechts nieuwe hulpbehoeften vinden om een uitdijende markt voor hun diensten te creëren, wordt hier niet ondersteund; de realiteit van hulpbehoeften kan niet (geheel) worden herleid tot de door beroepshulpverleners sociaal geconstrueerde realiteit.

Vervolgens werd vastgesteld, dat ook een positieve oriëntatie op onderlinge hulp veelvuldig aanwezig is, met name bij degenen die ook een sterk belang bij

aanvullende hulp hebben. Interessant is vooral, dat deze oriëntatie op onderlinge hulp niet geremd lijkt te worden – zoals in discussies over de verzorgingsstaat wordt gesteld – door de perceptie van rechten op formele hulp vanuit een overheidsinstantie.

Tenslotte werd aangetoond, dat de aanwezigheid van relaties met soortgenoten ook feitelijk verkregen informele hulp tot gevolg heeft. Deze laatste bevinding is te meer interessant, omdat hiermee de vaak onderbelichte betekenis van primaire groepen voor het gebied van overheidszorg wordt onderstreept.

Kort samengevat betekent dit alles, dat aanvullende hulp bij immateriële aspecten nodig is, dat deze hulp mede uit relaties van soortgenoten kan komen (dit is aanvaardbaar), en dat deze relaties ook effectief lijken te zijn. De conclusie bij het gegeven beleidsprobleem kan daarom zijn, dat een geplande verandering in hulpverleningsstructuren – de functie van immateriële hulpverlening gedeeltelijk door informele kringen te doen vervullen – uitvoerbaar moet worden geacht.

Deze conclusie brengt echter onvoldoende tot uitdrukking of in Mertons terminologie van een 'functioneel alternatief' kan worden gesproken. Dit zou het geval zijn, indien dezelfde functies met betrekking tot immateriële hulp en ondersteuning, behalve door de sociale dienst ook door kringen van cliënten kunnen worden voortgebracht.

Een tweetal kanttekeningen is hier op zijn plaats. Ten eerste lag in de steekproeftrekking een beperking besloten tot cliënten met een niet al te zware 'immateriële problematiek'. Ten tweede werd het 'belang bij aanvullende hulp' bepaald aan de hand van immateriële aspecten die gedeeltelijk het werkterrein van de sociale dienst te buiten gaan. Door deze twee punten kan de gevonden betekenis van onderlinge hulp maar op een gedeelte van de immateriële dienstverlening door de sociale dienst betrekking hebben.

Reeds eerder is daarom het probleem gesteld in termen van een 'geschikte taakverdeling' tussen enerzijds de dienstverlening die overheden en professies verschaffen en anderzijds de hulp die burgers zelf (kunnen) voortbrengen. In onze verkenning is duidelijk gemaakt, dat informele groepen naast sociaal-emotionele ondersteuning ook instrumentele diensten leveren. Dit gegeven opent echter de weg naar verschillende interpretaties, zoals reeds is uiteengezet in paragraaf 1.

- Sommige onderzoekers willen onderlinge hulpen ook 'zelfhulpgroepen' zien als een alternatief dienstverlenend systeem dat in competitie is met het professionele systeem.

- Andere onderzoekers wijzen erop, dat tussen onderlinge hulp en beroepshulp de mogelijkheid van substitutie bestaat, waarbij niet-professionele hulp in de plaats komt van professionele hulp.

- Evenzeer echter bestaat volgens deze onderzoekers de mogelijkheid van elkaar aanvullende diensten, waardoor per saldo een meer omvattend hulpaanbod resulteert.

In onze verkenning werden elementen van zowel 'elkaar vervangende' als 'elkaar aanvullende' diensten gevonden.

De stelling dat informele hulp de plaats kan innemen van hulp door een overheidsinstelling zou daarom een te verre gaande conclusie zijn. Wel kan hier – onder voorbehoud van het bescheiden karakter van deze verkenning – worden gesproken van onderlinge hulp *naast* overheidszorg.

Bijlage: steekproef en centrale variabelen

Steekproef. De procedure van steekproeftrekking was als volgt. Uit de bestanden van de bijstandmaatschappelijk werk(st)ers, werkzaam in de twee wijken, werden ruim 190 gescheiden vrouwen geselecteerd die tot de eerder afgebakende deelcategorie konden worden gerekend; dit gebeurde op basis van dossieronderzoek en gesprekken. Hieruit werden zo'n vijftig gescheiden vrouwen gekozen die opgroeiende kinderen hadden en niet langer dan vijf jaar geleden gescheiden waren. Van de 53 benaderde mensen, weigerden slechts 3 hun medewerking aan het onderzoek; deze lage 'non-response' is vooral te danken aan de bemiddeling door de GSD-maatschappelijk-werk(st)ers bij het eerste contact (verder hadden deze functionarissen geen rol bij het onderzoek).

Centrale variabelen. Het belang bij aanvullende immateriële hulp werd afgeleid uit immateriële aspecten van de leefsituatie die als problematisch worden onderkend door de respondent en waarbij de ondersteuning door anderen relevant wordt geacht. Aan de respondent werd allereerst een aantal mogelijke problemen voorgelegd; dit betrof problemen met zowel een 'materieel' accent als een 'immaterieel' accent (de laatste zijn hieronder aangekruist):

- de kwaliteit van de woning,
- de opvoeding van kinderen of begeleiding bij schoolzaken van kinderen,*
- over een oppas kunnen beschikken voor de kinderen in het geval men weg moet,*
- mogelijkheden om kinderen aan vrijetijdsactiviteiten te laten meedoen (bijv. sport, muziek),
- mogelijkheden om zelf aan vrijetijdsactiviteiten buitenshuis mee te doen,
- over hulp van anderen kunnen beschikken bij ziekte (hulp bij huishoudelijke taken),*
- mogelijkheden om met anderen te praten over persoonlijke moeilijkheden,*
- het doorbrengen van vakanties, feestdagen en dergelijke,*
- het rondkomen met het beschikbare inkomen en de *advisering* hierover,*
- mogelijkheden om werk te vinden of een opleiding te volgen.

Voor elk van de aangekruiste immateriële aspecten werd bovendien nagegaan, in hoeverre men 'behoefte had' aan ondersteuning door anderen; zo eveneens of wellicht reeds voldoende ondersteuning werd verkregen. Afzonderlijk werd nog belicht, of lage aspiratieniveaus doorwerken naar het problematisch zijn van genoemde aspecten van de leefsituatie. Dit laatste is hier niet verwerkt.

Het belang bij aanvullende immateriële hulp is gebaseerd op het aantal immateriële aspecten dat als problematisch geldt en waarbij aanvullende ondersteuning relevant wordt geacht. Hierbij is een onderscheid gemaakt in: geen belang (0 aspecten), matig belang (1-2 aspecten) en sterk belang (3 of meer aspecten). Wanneer in de tekst zonder meer van een belang bij aanvullende (immateriële) hulp wordt gesproken, betreft dit een matig of sterk belang.

De *oriëntatie op onderlinge hulp* is hier opgevat als de positieve waardering van hulp door soortgenoten (ongeacht of deze ondersteuning reeds wordt verkregen). In interviews werd de vraag gesteld: 'Denkt u dat gescheiden vrouwen, hier in de woonomgeving, iets voor elkaar kunnen betekenen, – elkaar kunnen helpen?' 'Denkt u dat hulp van gescheiden vrouwen onderling van betekenis kan zijn voor:

- bij elkaar op de kinderen passen,
- afwisselend de feestdagen bij elkaar doorbrengen en eventueel ook de vakanties samen doorbrengen,
- samen gaan winkelen of samen uitgaan,
- voor elkaar boodschappen doen bij ziekte of in noodgevallen,
- elkaar helpen/adviezen geven bij het rondkomen met het huishoudbudget,
- bij elkaar op bezoek gaan en eventueel over persoonlijke moeilijkheden kunnen praten'.

De oriëntatie op onderlinge hulp is afgeleid van het aantal aspecten waarbij de hulp door andere gescheiden vrouwen positief wordt gewaardeerd (van betekenis wordt geacht voor de persoon zelf). Hierbij is een onderscheid gemaakt in: zwakke oriëntatie (0 aspecten), matige oriëntatie (1-2 aspecten) en sterke oriëntatie (3 of meer aspecten). Wanneer in een tekst zonder meer wordt gesproken van een oriëntatie op onderlinge hulp, verwijst dit naar een matige of sterke oriëntatie.

De *perceptie van rechten op formele hulp* betreft hier de hulp door de gemeentelijke sociale dienst. Het gaat hierbij uitdrukkelijk om de perceptie van rechten, niet om de feitelijke rechten op immateriële hulp. Deze laatste zijn zeer beperkt. De Algemene Bijstandswet bevat maar één bepaling die uitdrukkelijk andere dan materiële hulp garandeert: in artikel 2 is vastgelegd dat B&W de bijstandsgerechtigde voorlichting en zonnodig bemiddeling moet geven. Wel bestaan binnen een sociale dienst veelal meer en minder geformaliseerde richtlijnen voor het verlenen van immateriële hulp.

Om inzicht te krijgen in de perceptie van rechten op formele hulp werden de volgende interviewvragen voorgelegd: 'Wat zijn naar uw mening uw rechten en aanspraken op hulpverlening door de sociale dienst?' 'Welke soorten van hulp is de sociale dienst verplicht u te geven?' 'Welke soorten van hulp behoort de sociale dienst volgens u te geven naast financiële hulp:

- de sociale dienst behoort ook adviezen te geven over budgettering, over hoe cliënten het beste van hun uitkering kunnen rondkomen;
- de sociale dienst behoort begeleiding te geven bij persoonlijke problemen, bijvoorbeeld in verband met onverwerkte echtscheidingsproblematiek;
- de sociale dienst moet begeleiding geven bij gezinsmoeilijkheden, bijvoorbeeld problemen met de opvoeding of scholing van de kinderen;
- de sociale dienst moet voor cliënten met persoonlijke moeilijkheden bemiddelen naar andere instellingen, bijvoorbeeld het algemeen maatschappelijk werk.

De perceptie van rechten op formele hulp werd afgeleid van het aantal van de zojuist genoemde uitspraken waarmee men het (zeer) eens is. Hierbij is een onderscheid gemaakt in: zwakke perceptie (met 0 uitspraken eens), matige perceptie (met 1-2 uitspraken eens) en sterke perceptie (met 3-4 uitspraken eens). Wanneer zonder meer van de 'perceptie van rechten op formele hulp' wordt gesproken, verwijst dit opnieuw naar een matige of sterke perceptie.

Ter vaststelling van de *sociale relaties* werd de aandacht gericht op de aanwezigheid van duurzame relaties met anderen waarin men vertrouwen stelt (vertrouwensrelaties). Hiertoe werd gevraagd naar personen waarop men zeker kan rekenen bij persoonlijke moeilijkheden.

De vertrouwensrelaties kunnen zowel met gescheiden vrouwen als met anderen zijn

gelegd en kunnen in diverse verbanden zijn gesitueerd: familie, buurt, vriendenkring. Van de vijftig gescheiden vrouwen uit onze verkenning had 88% één of meer vertrouwensrelaties; meestal was dit met niet-gescheidenen in de familiekring en de vriendenkring; 28% gaf aan over één of meer vertrouwensrelaties met andere gescheiden vrouwen te beschikken.

De indeling die hierop is gebaseerd is als volgt:

- gescheiden vrouwen die één of meer relaties met andere gescheiden vrouwen (soortgenoten) onderhouden, eventueel naast andere relaties;
- gescheiden vrouwen die informele vertrouwensrelaties hebben uitsluitend met niet-gescheiden personen (familieleden, buurtgenoten, vrienden);
- gescheiden vrouwen die geen informele vertrouwensrelaties hebben.

Een laatste factor die hier wordt vermeld betreft de *gezochte en verkregen hulp* in verband met een belang bij aanvullende immateriële hulp. Voor elk van de als problematisch onderkende immateriële aspecten werd nagegaan 'bij welke mensen of bij welke instanties was geprobeerd een oplossing te vinden'. Dit kon betreffen: familieleden, buurtgenoten, vrienden, andere gescheiden vrouwen, gemeentelijke sociale dienst, andere dienstverlenende instellingen, belangenorganisaties. Uiteraard werd vastgesteld, of eventueel genoemde familieleden, buurtgenoten en vrienden tot de categorie van 'andere gescheiden vrouwen' behoorden. Hierbij aansluitend werd gezocht naar het resultaat van de gezochte hulp, op grond waarvan de *intensiteit van verkregen informele hulp* werd bepaald (het aantal immateriële aspecten waarbij informele hulp wordt benut).

Geraadpleegde literatuur

- Bijsterveldt, Q. M. van, *Een sociale voorziening en haar cliënten. Een onderzoek naar de bijstandsverlening aan vrouwelijke gezinshoofden*, IVA, Katholieke Hogeschool Tilburg 1975.
- Braam, G. P. A., Zorgsystemen en ouderen, en zorgen voor elkaar, in: G. P. A. Braam, J. Berting, C. A. de Kam e.a., *Ouderen en sociale zekerheid*, VUGA, 's-Gravenhage 1983.
- CRM, Directie Bijstandzaken, *Ontwikkelingen rondom de gemeentelijke sociale dienstverlening*, Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage 1981.
- Froland, Charles, et al., Linking formal and informal support systems, in: Benjamin H. Gottlieb, *Social networks and social support*, Sage, Londen 1981.
- Gottlieb, Benjamin H., Social networks and social support in mental health, in: Benjamin H. Gottlieb, *Social networks and social support*, Sage, Londen 1981.
- Harberden, Pieter van, en Robert Lafaille, *Zelfhulp: een nieuwe vorm van hulpverlening?*, Vuga, 's-Gravenhage 1978.
- Katz, Alfred H., Self-help and mutual aid: An emerging social movement?, *Annual Review of Sociology*, 7 (1981), pp. 129-155.
- Merton, R. K., *Social theory and social structure*, Free Press, New York 1968.
- Nauta, A. P. N., *Contact en controle tussen burens*, Samsom, Alphen aan den Rijn 1973.
- Rosow, I., *Social integration of the aged*, Free Press, New York 1967.
- Rossum, G. M. J., C. Woldringh en M. H. J. M. Knapen, *Leven met de bijstand. Interimrapport over de levensomstandigheden van een aantal bijstandsontvangers en hun beleving daarvan*, ITS, Nijmegen 1980.
- Schuyt, C. J. M., De fragmentering van bestuur en beleid in de verzorgingsstaat, in: J. K. M. Gevers en R. J. in 't Veld, *Planning als maatschappelijke vormgeving*, Van Loghum Slaterus, Deventer 1980 (*Boekaflevering Mens en Maatschappij*).

- Shanas, E., et al., *Old people in three industrial societies*, Routledge, Londen 1968.
- Townsend, P., *The family life of old people: An inquiry in East London*, Routledge, Londen 1957.
- Young, Michael, and Peter Willmott, *Family and kinship in East London*, Penguin Books, Harmondsworth 1957.
- Zatlman, Gerald, and Robert Duncan, *Strategies for planned change*, John Wiley, New York 1977.