

INHOUD

- 1 De brieven en de buurvrouw 7
- 2 De brieven en de hulpverleners 16
- 3 De buurvrouw als consument en als producent 23
- 4 De bijpraatbrieven 31
- 5 Door stad en land 41
- 6 De bronnen van de vrije markt 48
- 7 De hulphondenbelasting 53
- 8 Niet {volledig} vergoed 56
- 9 De dure verzekering 66
- 10 Het portiekgesprek 73
- 11 Op weg naar werk 79
- 12 Taxi! 86
- 13 Hulp uit de buurt 93
- 14 De etalage en de werkplaats 106
- 15 Eindejaarspost 117
- 16 Tegen de regels 123
- 17 De laatste loodjes 130
- 18 Nagekomen post 134

Verantwoording 139

Geraadpleegde literatuur 141

Noten 143

1

DE BRIEVEN EN DE BUURVROUW

Hoeveel brieven doet de overheid elke dag op de bus? De voorlichters van de ministeries, de behandelend ambtenaren van de gemeenten, hoe vaak sturen zij een brief aan u of aan mij? Aan uw buurman? Aan mijn buurvrouw? Heel vaak. Tel daarbij op de brieven die medewerkers van halve staatsinstellingen als nutsbedrijven, woningbouwverenigingen, zorgkantoren en indicatiebureaus elke dag in enveloppen steken, en het antwoord luidt: nog véél vaker. Dagelijks kiepert de ambtenarij duizenden postzakken leeg over haar onderdanen. Onderdanen die een traplift nodig hebben of ontheffing van rioolbelasting, die een extra meter tuin begeren of een parkeervergunning, allemaal krijgen ze brieven. In blauwe enveloppen, witte of groene, grote of kleine, met een venster of juist zonder. Ook burgers die niks vragen krijgen brieven. De meeste post gaat naar burgers die gebruik maken van (semi)overheidsdiensten, bijvoorbeeld omdat ze zonder hulp het dagelijks bestaan niet aankunnen. Als je

je nestelt in de brievenbus van een dergelijke onderdaan en acht jaar lang alle post onderschept, dan heb je als buit zo'n tweeduizend brieven met als afzender de hele of halve overheid. Als je die enorme stapel brief voor brief doorwerkt, kun je een paar globale conclusies trekken. Dat veel brieven niet geschreven, laat staan gestuurd hadden hoeven worden. Dat er brieven zijn met interne mededelingen waar de lezer niets aan heeft (*Er wordt hard gewerkt om de kwaliteit van het Aanvullend Openbaar Vervoer verder te verbeteren*) of brieven met pocherij (*Juist hierdoor zijn wij in staat de service blijvend te verbeteren*). Ook bevatten veel brieven teksten die lang niet iedereen begrijpen zal (*Met deze toekenning compenseren wij de beperkingen die u ondervindt*). Als we de overbodige en in jargon gestelde brieven en circulaires opzij schuiven, houden we een berg post over waar op het eerste oog niet zoveel mis aan is. Nuttige brieven, gesteld in leesbaar Nederlands. Brieven met een begin, een midden en een eind. Brieven waar je wellicht wat mee moet, maar waar je ook wat aan hebt. En waarover dus weinig te klagen valt. Toch hebben ook deze brieven een handicap: ze zijn met te veel. Dat kunnen ze elk voor zich niet helpen maar tezamen vormen ze een plaag. Ze maken door hun aantal en dagelijkse komst mensen zenuwachtig. Zo zenuwachtig dat sommige mensen door de brieven de boodschap niet meer zien. Zij benaderen hun deurmat met lood in de schoenen.

Mevrouw De Vries (1932), al dertig jaar mijn buurvrouw in de Indische Buurt van Amsterdam, is zo iemand. Zij houdt niet van brieven. Naast vele andere kwalen heeft zij een allergische reactie opgebouwd voor overheidspost en

alles wat daar ook maar op lijkt. Haar brievenbus staat nu centraal; de buit van bijna een decennium staatspost komt daar vandaan. De inhoud ervan schetst de contouren van een papieren regime waar geen ontsnappen meer aan is. Een brievenbewind. Een bewind dat naast instructies en formulieren ook een ideologie uitdraagt, een mensbeeld: de buurvrouw is een zelfstandige oudere, met kansen, met keuzeruimte, met mogelijkheden en met voldoende capaciteiten om te handelen conform de brieven. Die ideologie sluit aan bij de invoering van marktwerking op terreinen als vervoer, thuiszorg en gezondheidszorg; stuk voor stuk vormen van dienstverlening waar buurvrouw De Vries afhankelijk van is. Sinds de buurvrouw ziek en gehandicapt is geraakt, is nagenoeg alle zorg en hulp overgeheveld naar de markt. Vanaf 2000 zijn steeds meer diensten van apothekers en ziekenhuizen onderworpen aan de wetten van de markt. In 2001 is het gehandicaptenvervoer aanbesteed, vanaf 2006 moet ze zelf een ziektekostenverzekering kiezen, in 2007 is de huishoudelijke thuiszorg gegund aan de goedkoopste aanbieder en in 2008 zijn het welzijnswerk en het maatschappelijk werk in haar gemeente aanbesteed. Ook voor de neutrale publieke diensten moet de buurvrouw terecht bij marktpartijen. In 1998 is de telefoonmarkt vrijgegeven en in 2004 de energiemarkt. In het eerste decennium van deze eeuw is het dagelijks bestaan van mevrouw De Vries vrijwel geheel *vermarkt*.

Steeds meer inwoners van Nederland belanden in dezelfde situatie. De gemiddelde levensverwachting neemt immers met sprongen toe: elk decennium met twee jaar. Een op de drie vrouwen die in 2010 65 jaar oud zijn, zal de 90

halen. In 2010 woonden in Nederland 648 000 mensen van boven de 80. In 2025 zijn dat er bijna een miljoen. Dat is de helft erbij. Natuurlijk zullen niet al die mensen arm, ziek en gehandicapt raken, maar volgens Bartjens zal het aantal ouderen dat het op eigen kracht niet meer redt en een beroep op de verzorgingsstaat zal doen, meegroeien. Sterker nog, omdat de ouderdomsziekte dementie meer zal voorkomen dan nu, zullen steeds meer mensen de vat op hun eigen administratie verliezen in precies de periode dat die administratie haar topjaren kent.

Als je door de tweeduizend brieven zapt die mevrouw De Vries ontving tussen 2002 en 2010, komen de effecten van het optreden van de verzorgingsstaat op individueel niveau in beeld en zien we wat een theoretisch concept als marktwerking doet met het dagelijks leven van al die tienduizenden mevrouwen De Vries die van zorg en hulp afhankelijk zijn. Bovenal laat zo'n keten aan brieven zien hoe groot de kloof is tussen de papieren werkelijkheid aan de ene kant en de praktijk van alledag aan de andere kant. Het zijn juridisch geformuleerde transacties of zonnige beleidswensen, afkomstig van een keten van afzenders die druk in de weer zijn hun eigen schakeltje op te poetsen en weinig oog hebben voor de positie waar de buurvrouw in verkeert. Ze is een speelbal geworden van een complex systeem vol rationalisaties, abstracties en in stukjes geknipte (semi)overheidsorganisaties. Aanbestedingsprocedures en indicaties dicteren de besluitvorming. Beschikkingen worden geautomatiseerd aangemaakt en verstuurd. Mensen zijn bijzaak geworden; de brieven hebben het overgenomen. Het is de *remote control* waarmee de verzorgingsstaat probeert de buurvrouw te

bedienen. De buurvrouw moet de brieven afhandelen maar dat lukt haar niet meer. Niet omdat ze dementeeert, nee, gewoon omdat ze in haar leven nog nooit zoveel post heeft gehad.



Gemakkelijk heeft ze het nooit gehad, mevrouw De Vries. De start van haar leven is meteen al gedoe. Ze wordt in 1932 geboren uit een korte liaison tussen haar losbandige moeder en een Franse monsieur. Later – ze hoort het pas als tienermeisje – blijkt haar moeder kinderen te hebben van meerdere heren. Maar met die halfbroertjes en -zusjes heeft ze geen gedeelde herinneringen; een gewoon gezinsleven zat er nooit in. Als kleuter woont ze in een kindertehuis en gedurende de oorlog, de buurvrouw is acht jaar als hij uitbreekt, zit ze ondergedoken in verschillende kindertehuizen. Haar Nederlandse achternaam ‘krijgt’ ze vlak voor de oorlog van een van haar stiefvaders, ter verhulling van haar Joodse identiteit. Na de bevrijding verhuist ze bovengronds weer naar een ander kindertehuis. Ze maakt de huishoudschool af en vindt een baantje in de verpleging, in Apeldoorn. Het is een korte carrière; een val op haar rug maakt haar arbeidsongeschikt, ver voordat er iets als een WAO bestaat. Ze doolt rond, krijgt een kind uit een scharrel en trekt met haar dochtertje in bij haar moeder in Amsterdam. Via een advertentie leert ze in 1959 haar eerste man kennen, wat al snel leidt tot een tweede dochter. Het gezin – eindelijk maakt ze deel uit van een gezin – betreft een kleine etage in de Amsterdamse Oosterparkbuurt. In 1966 krijgt ze een derde

kind, een jongen dit keer, en het gezin verhuist naar de Niasstraat in de Indische Buurt. De woningen in dit deel van de Indische Buurt zijn ruimer dan de etages in de oude Oosterparkbuurt. Of het komt door haar verbrokkelde jeugd, de oorlog, domme pech of haar eigen karakter – het doet er eigenlijk niet zo veel toe – feit is dat ze het gezinsleven niet op de rol kan houden. Ergens rond 1970 strandt het huwelijk. Van de ene op de andere dag zet ze haar man en daarmee ook de kostwinner het huis uit. Nu moet ze het zelf rooien. Ze vraagt bijstand aan en probeert er het beste van te maken, maar het lukt niet. Het wordt haar allemaal te veel en ze raakt in de war. Het is 1973. Ze woont op een oude etage in een arbeiderswijk, ze heeft geen man, geen werk, geen familie en nauwelijks vrienden maar wel drie kinderen van intussen 16, 14 en 7 jaar oud. In café De Stayer op de Zeeburgerdijk had iemand geroepen: ‘Suriname. Daar is het leven pas goed!’ In een vlaag van paniek keert ze haar spaarpot om en koopt twee enkeltjes Paramaribo. Meer zit er niet in. De oudste dochter wil niet mee, haar zoontje zet ze in een kindertehuis. Na vier weken wordt ze gerepatriëerd, doodziek want zo’n plotselinge switch naar de tropen was voor haar lichaam te veel. Het lijkt alsof na dit avontuur haar onrust getemd is. Ze gaat zich wat meer op de buurt richten, wordt vrijwilligster in buurthuis De Meevaart en op de basisschool. Ook politiek ontwikkelt ze zich. Ze organiseert in het buurthuis bijeenkomsten rond de internationale vrouwendag en noemt zichzelf een ‘rooie’, trots op de oude Drees en Den Uyl en altijd bereid om eens flink af te geven op de hoge heren. Daar, in haar nieuwe biotoop, ontmoet ze Ton, haar grote liefde.

Het is 1983. Haar oude huis wordt gesloopt en ze heeft recht op een nieuwbouwwoning. Net als ik. Zo belanden we samen op het hoekportiek van een fonkelnieuw blok woningwetwoningen. Zij op één hoog, ik op twee hoog. Allebei met een begonia van de woningbouwvereniging in de vensterbank. Met dank aan Jan Schaefer, de wethouder die de stadsvernieuwing op stoom bracht. De buurvrouw is dan 51 jaar oud, de kinderen zijn de deur uit. Haar oudste dochter en haar zoon zal ze nooit meer zien. Het is brouille, wrok, onmacht; vermoedelijk een mengelmoes van alle drie. Alsof het niet op kan overlijdt plotseling haar toeverlaat Ton. Ze is nu alleen. Ondanks alle tegenslag herpakt ze zich. Ze verdiept zich in religies, in spiritualiteit vooral, leest daar boeken over en verzamelt stenen die volgens haar vol zitten met positieve energie. Zo nu en dan bezoekt ze nog eens buurthuis De Meevaart, al heeft ze niet meer de kracht om daar als vrijwilligster aan de slag te gaan. Voor de kinderen op de trap en ook op straat ontpopt ze zich als een klassieke buurtoma. Ze heeft altijd wel een snoepje bij de hand of anders een liefkozing paraat voor de kinderen die ze tegenkomt. 'Ik ben een oma voor alle kinderen,' roept ze op straat tegen Marokkaanse moeders die haar verbaasd aankijken als ze een kleuter over de bol aait.

Haar gezondheid was nooit haar sterkste punt maar rond 1990 gaat het serieus mis. 'Ik heb k,' fluistert ze me op de trap toe. 'Niet verder vertellen.' In de jaren die volgen gaat het van kwaad tot erger. Na een borstamputatie ontwikkelt ze reuma, een darmziekte en een oogkwaal. Intussen blijkt die kanker nooit echt verdwenen. Stap voor stap verandert ze van een vrouw die met haar gezondheid tobt in

een chronisch zieke en gehandicapte oude vrouw. Ze krijgt thuiszorg, vooral voor de huishoudelijke klusjes. Ergens rond 2002 lukt ook het lopen niet meer zo goed. Die val op haar rug speelt weer op, zegt haar dochter. ‘Nee, jongen, dat is van de oorlog, dat heeft de dokter me zelf gezegd.’ Ze scharrelt eerst nog een beetje door haar huis, van stoelleuning naar stoelleuning, maar al snel lukt ook dat niet meer. Een scootmobiel wordt besteld en een elektrische rolstoel met een minipookje voor binnenshuis. Na enig gekissebis legt de gemeente ook een stoeltjeslift aan die voert van de begane grond naar één hoog. Technisch gesproken kan ze weer vooruit. Zeker wanneer ze ook een hulphond krijgt toegewezen, zodat ze niet meer hoeft te bukken als ze iets laat vallen. De hulp die ze krijgt gaat gepaard met brieven. ‘Officiële brieven,’ zoals de buurvrouw ze noemt en waar ze steeds minder van begrijpt. Om die reden ben ik haar post gaan doen. Niet omdat ik zo graag help; het was vooral uit eigenbelang. Door wekelijks met haar de post door te nemen werd ik van de dagelijkse paniektelefoontjes verlost. Jarenlang leidde elke enveloppe in haar brievenbus tot een telefoontje naar boven. Stil als Winnetou sloop ik langs haar voordeur de trap op maar bij het openen van mijn eigen voordeur rinkelde de telefoon al. Haar oren, daar mankeert niets aan. Zo komt het dat ik als postmantelzorger nu menig uurtje met de buurvrouw doorbreng aan haar keukentafel. Onder een aswolk van sigarettendamp (‘Die pakken ze me niet af’), met een natte hulphond aan mijn broekspijpen en een fles zoete rode wijn in het vooruitzicht, lees ik hardop haar brieven, zo’n vijf per week, twintig per maand, 250 per jaar. Een belangrijk deel van de post heeft te maken met

haar gezondheid, dat spreekt voor zich. Tegelijk ontvangt ze meer post dan de gemiddelde Nederlander omdat ze in een achterstandswijk woont. Medisch is ze een doelwit van verzorging, sociaaleconomisch van verheffing. Met brieven en krantjes wordt ze aangemaand trots te zijn op haar buurt, kansen te grijpen, méé te doen.