



Sociaal en Cultureel Planbureau

Gezien, gehoord en geholpen willen worden

Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning



Gezien, gehoord en geholpen willen worden

Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning

Inger Plaisier

Peggy Schyns

Khadija Kadrouch-Outmany

Anne Louise Schotel

Mirjam de Klerk

50 jaar spiegel
van de
samenleving

Sociaal en Cultureel Planbureau

Den Haag, augustus 2023

Het Sociaal en Cultureel Planbureau is een interdepartementaal, wetenschappelijk instituut, dat – gevraagd en ongevraagd – sociaal-wetenschappelijk onderzoek verricht. Het SCP rapporteert aan de regering, de Eerste en Tweede Kamer, de ministeries en maatschappelijke en overheidsorganisaties. Het SCP valt formeel onder de verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het SCP is opgericht bij Koninklijk Besluit op 30 maart 1973. Het Koninklijk Besluit is per 1 april 2012 vervangen door de 'Regeling van de minister-president, Minister van Algemene Zaken, houdende de vaststelling van de Aanwijzingen voor de Planbureaus'.

© Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag 2023

Volgnummer: 2023-16

Opmaak binnenwerk: Xerox, Den Haag

Eindredactie en productiebegeleiding: Future Communication, Utrecht

Omslagontwerp: Xerox, Den Haag

Foto omslag: ANP | Martine Hoving

Copyright

U mag citeren uit SCP-rapporten, mits u de bron vermeldt.

U mag SCP-bestanden op een server plaatsen mits:

- 1 het digitale bestand (rapport) intact blijft;
- 2 u de bron vermeldt;
- 3 u de meest actuele versie van het bestand beschikbaar stelt, bijvoorbeeld na verwerking van een erratum.

Data

SCP-databestanden, gebruikt in onze rapporten, zijn in principe beschikbaar voor gebruik door derden via

DANS: www.dans.knaw.nl.

Contact

Sociaal en Cultureel Planbureau

Postbus 16164

2500 BD Den Haag

www.scp.nl

info@scp.nl

Via onze website kunt u zich kosteloos abonneren op een elektronische attendering bij het verschijnen van nieuwe uitgaven.

Inhoud

Voorwoord	7
1 Introductie	9
2 Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning	10
Hardvochtige regels brengen mensen in problemen	11
<i>Michel, Yaro, Willem, Asha</i>	
Rouw en regelzaken zijn slecht te combineren	11
<i>Annemiek, Ingrid, Marjolijn</i>	
Een hulpvraag komt niet altijd vanzelf	11
<i>Anoushka, Yasmine, Johan, Marco</i>	
Ervaringen en stigma belemmeren vertrouwen	11
<i>Cindy, Kimberley, Maaïke, Salah</i>	
3 De rode draden	56
Niet gezien en niet begrepen worden	58
De ernst en reikwijdte van hulpbehoeften worden niet altijd goed ingeschat	58
Mogelijkheden van mensen worden overschat	59
Te laat weten welke hulp beschikbaar is	60
De drempel om hulp te vragen wordt onderschat	60
Mensen moeten door onmogelijke hoepeltjes springen	61
Negatieve ervaringen schaden het vertrouwen in de hulpverlening	61
Mensen voelen zich soms in een hokje geplaatst en ervaren daarvan hinder en stigma	62
Ondanks hun problemen kunnen mensen ook veerkrachtig zijn	63
4 Het hoe, wat en waarom van dit onderzoek	64
5 Methode en analyse	66
Literatuur	69
Bijlage A: Lijst van geraadpleegde (ervarings)deskundigen	70
Bijlage B: Informed consent-formulier	71
Bijlage C: Voorbeeld van een tijdlijn (van het verhaal van Michel)	74

Voorwoord

In deze bundel staan vijftien ervaringsverhalen van mensen die moeite hadden om passende ondersteuning uit het sociaal domein bij hun problemen te vinden. Alle mensen die aan het woord komen, hebben een bijzonder verhaal en ervaren complexe problemen. En toch zijn het verhalen over heel gewone mensen, waarin ook veel herkenbaar is. De verhalen maken duidelijk hoe kwetsbaar mensen kunnen zijn. Ook u en wij.

Door het lezen van de verhalen van deze mensen over hun zoektocht naar ondersteuning uit het sociaal domein, krijgt u een inkijk in hun leefwereld. Die leefwereld komt in een gesprek bij een gemeenteloket of wijkteam lang niet altijd en volledig in beeld. Van deze verhalen kunnen we veel leren. Ze laten bijvoorbeeld zien dat mensen complex zijn en niet altijd in goedbedoelde systemen passen. Maar ook wordt uit deze verhalen duidelijk dat mensen vaak veerkrachtig zijn. Om mensen de kans te geven volwaardig deel te nemen aan de samenleving en te voorkomen dat zij afhaken, is een empathische overheid nodig die naar ze luistert en hun leefwereld leert begrijpen. Daar zijn deze ervaringsverhalen voor.

We zijn dankbaar voor alle mensen die hun verhalen met ons deelden en voor de inspanningen van de externe adviseurs (zie bijlage A).

Prof. dr. Karen van Oudenhoven-van der Zee (algemeen directeur)

Drs. Marjolijn Olde Monnikhof (plv. directeur)

1

Introductie

Wat de ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning laten zien

Het is van belang dat gemeenten de leefwereld van hulpzoekenden kennen, om tijdig passende hulp te kunnen bieden als mensen het zelf niet meer redden. Dat gaat vaak goed, maar uit eerder onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) blijkt dat gemeenten niet alle mensen die ondersteuning uit het sociaal domein nodig hebben (op tijd) weten te bereiken (Kromhout et al. 2020; Schellingerhout et al. 2021; De Klerk et al. 2023).

Door middel van *oral history*-interviews hebben we vijftien persoonlijke ervaringsverhalen opgetekend van mensen die moeite hadden om ondersteuning te vinden. Bij deze methode staat de subjectieve beleving van mensen centraal en is meer verdieping mogelijk in de leefwereld van mensen, die met andere (kwantitatieve) methodes niet goed in beeld komt. Dit onderzoek laat zien dat mensen in probleemsituaties vaak over veel eigen kracht beschikken, maar ook hoe ingewikkeld het kan zijn om de juiste ondersteuning te krijgen.

De persoonlijke ervaringsverhalen tonen aan hoe problemen in het ene leefgebied kunnen doorwerken in het andere, en waarom het belangrijk is dat mensen wel op tijd de juiste ondersteuning vinden. De zelfredzaamheid van mensen wordt door gemeenten en hulpverleners soms overschat en de ernst en reikwijdte van hulpbehoeften onderschat. De drempel om hulp te vragen kan hoog zijn. Ook weten sommige mensen niet, of te laat, dat er ondersteuning vanuit het sociaal domein beschikbaar is. Daarnaast kunnen mensen zich in een hokje geplaatst

voelen dat stigmatiserend werkt, ervaren ze onmogelijke eisen of past hun hulpvraag niet goed binnen het framework van de hulpverlening.

Mensen willen vooral graag gezien, gehoord, begrepen en tijdig geholpen worden. Dat vraagt om een mensgerichte en empathische houding bij het bieden van ondersteuning. Maar het vraagt ook om oog voor de complexiteit van levenssituaties waarin mensen kunnen verkeren die een beroep op ondersteuning doen. Dit past in het waarborgen van voldoende bestaanszekerheid voor mensen, zoals het hebben van goede toegang tot zorg en het bieden van een tijdig en passend vangnet voor als het leven (even) tegenzit (Verbeek-Oudijk et al. 2023; NLA 2022).

Verschillende professionals – zoals hulpverleners, ervaringsdeskundigen, sociaal werkers en beleidsmakers – kunnen helpen om de toegankelijkheid van ondersteuning te verbeteren. Als de ervaringen van mensen meer centraal staan in het sociaal domein kunnen gemeenten vanuit hun systeemwereld een verbinding maken met de leefwereld van mensen. De onderzoeksmethode op basis van *oral history*-interviews werd door de deelnemers als prettig en soms zelfs als helpend ervaren vanwege de tijd en aandacht die er was voor hun hele verhaal. Dat is iets waar zij vaak ook sterke behoefte aan hebben. Het SCP biedt met deze ervaringsverhalen gemeenten kennis aan over deze leefwereld, maar wil hen ook stimuleren en inspireren om zelf in gesprek te (blijven) gaan met de mensen waar het om draait in het sociaal domein.

2

Ervaringsverhalen uit het sociaal domein over gemiste ondersteuning



Wie in het dagelijks leven problemen ervaart, kan voor ondersteuning aankloppen bij de gemeente. Het gaat dan bijvoorbeeld om financiële problemen, problemen bij het opvoeden van kinderen, bij het huis op orde houden, of om aan het maatschappelijke leven mee te doen. Gemeenten ondersteunen mensen vaak op succesvolle wijze, bijvoorbeeld met informatie en advies, een uitkering, huishoudelijke hulp, begeleiding of een aanpassing in huis. Maar mensen die hulp nodig hebben worden niet altijd op tijd met de juiste ondersteuning bereikt.

Vijftien mensen vertellen over hun zoektocht naar ondersteuning in het sociaal domein, die zij vanwege uiteenlopende problemen bij hun dagelijks leven nodig hadden. Het lukte aanvankelijk niet om die hulp te krijgen. Waar liepen deze mensen tegenaan? Hoe hebben zij dat ervaren, en wat had dat voor hen tot gevolg? En wat valt er uit deze verhalen te leren waarmee de ondersteuning vanuit het

sociaal domein verbeterd kan worden? De mensen vertellen hun verhaal vanuit hun eigen perspectief.

Deze verhalen spreken allereerst voor zich. Daarnaast hebben we de verhalen ook geanalyseerd door inzichten te destilleren uit de verschillende verhalen en daarin rode draden te ontdekken. Deze rode draden verbinden we vervolgens aan handelingsopties voor iedereen die betrokken is bij het sociaal domein, in het bijzonder gemeenten en (lokale) hulpverlenende instanties.

De ervaringsverhalen zijn ingedeeld op terugkerende thema's die in de verhalen naar voren komen. De indeling is echter niet absoluut: veel verhalen zijn onder meerdere of zelfs alle thema's in te delen. Om de privacy van de deelnemers te beschermen, gebruiken we in de verhalen niet hun echte namen. Ook hebben we geen afbeeldingen gebruikt waarop deelnemers zijn afgebeeld.

Hardvochtige regels brengen mensen in problemen

Michel wordt als jongere door regels van de woningbouwvereniging uit zijn ouderlijk huis gezet. Hij kan geen ondersteuning vinden bij het zoeken naar een nieuwe woning. Hij bouwt schulden op en ervaart van die periode nog steeds gevolgen voor zijn mentale gezondheid.

Yaro kwam vijf jaar geleden samen met zijn broertje vanuit West-Afrika naar Nederland om bij zijn vader te wonen en te studeren. Zijn vader heeft geen ervaring met opvoeden en gebruikt met name psychisch geweld. Vader wijst alle hulp bij de opvoeding af. Voor Yaro en zijn broertje is er door strenge migratieregels geen uitweg: ze moeten bij hun vader blijven of anders terug naar West-Afrika.

Willem probeert te blijven werken terwijl hij arbeidsongeschikt is. Als hij volledig arbeidsongeschikt raakt, zakt zijn inkomen onder het bijstandsniveau. Als hij een fout maakt bij het invullen van een arbeidsongeschiktheidsaanvraag, krijgt hij schulden. Uit schaamte trekt hij zich steeds meer terug. Pas als er een huishoofding dreigt, komt sociaal-maatschappelijke dienstverlening op zijn pad.

Asha bouwt al jong schulden op als ze haar loon niet betaald krijgt. Het is lastig om een schuldsaneringstraject te starten, maar ook om het later stop te zetten. Daardoor blijft ze schulden opbouwen.

Rouw en regelzaken zijn slecht te combineren

Annemiek raakt uitgeput als na een intensieve periode van mantelzorgen haar moeder en haar partner overlijden en zij met gezondheidsproblemen kampt. Haar nieuwe werkgever toont weinig begrip. Ze vindt pas laat passende ondersteuning.

Ingrid raakt in de put na het overlijden van haar man. Ze komt haar bed niet uit, krijgt schulden en raakt arbeidsongeschikt. Ze schaamt zich en is eenzaam. Uiteindelijk krijgt ze schuldhelpverlening. Ze wilde dat er iemand aandacht voor haar had toen ze met niemand over haar verdriet kon praten.

Marjolijn blijft achter met een grote schuld na het overlijden van haar man. Ze probeert op tijd om hulp te vragen, maar lijkt overal tussen wal en schip te vallen. Uiteindelijk krijgt ze schuldhelpverlening, waar ze tien jaar nadat de financiële problemen begonnen pas weer uit komt.

Een hulpvraag komt niet altijd vanzelf

Anoushka raakt op jonge leeftijd fysiek ernstig beperkt in haar dagelijks leven. Haar man stopt met werken om voor haar te zorgen. Beiden weten niet dat ze ondersteuning kunnen krijgen en raken in de financiële problemen. Anoushka heeft nu wel huishoudelijke hulp, maar moet voor elke nieuwe hulpvorm opnieuw aantonen dat ze hulp nodig heeft.

Yasmine maakt het nodige mee in haar leven en had behoefte aan ondersteuning toen ze lang geleden in Nederland arriveerde. Ze had echter geen flauw idee waar ze destijds om hulp kon vragen en was er ook niet assertief genoeg voor. Ze vindt haar weg met hulp van haar eigen netwerk.

Johan ruimt sinds zijn scheiding twintig jaar geleden zijn huis niet meer op en heeft weinig sociale contacten. Na een herseninfarct komt hij in beeld bij hulpverleners en familieleden en wordt hij gedwongen ondersteuning te accepteren. Dat ervaart Johan echter als bemoeizucht.

Marco vervalt geregeld in een isolement, waarbij hij zichzelf en zijn huis verwaarloost. Hij mist geduld en langdurige aandacht voor zijn psychische problematiek. Zijn hulpvraag past niet in de reikwijdte van de Wmo.

Ervaringen en stigma belemmeren vertrouwen

Cindy woont alleen en heeft bij veel dagelijkse dingen hulp nodig. Hulp van de gemeente lijkt nooit genoeg of passend; ze moet hier telkens opnieuw achteraan. Ze voelt zich niet serieus genomen en denkt dat haar psychiatrische diagnose daar een rol in speelt.

Kimberley loopt op 14-jarige leeftijd weg uit het internaat en belandt in de prostitutie. Door haar ervaringen is ze als volwassene bang dat haar kinderen uit huis worden geplaatst en houdt ze jeugdzorg liever op afstand, al beseft ze dat ze ondersteuning nodig heeft.

Maaïke is in haar jeugd jarenlang opgenomen geweest. Als zij als jongvolwassene een burn-out krijgt, ervaart ze dat haar klachten vanwege haar verleden lang niet serieus worden genomen. Ze weet niet dat ze hulp in het huishouden kan krijgen en niemand wijst haar op die mogelijkheid.

Salah komt op straat te staan wanneer zijn relatie eindigt. Hij bouwt schulden op, verliest vriendschappen en het contact met familieleden. Ondanks Salahs vooroordeel over mensen in de daklozenopvang, verblijft hij er zelf uiteindelijk zes maanden.

Michel ‘Eigenlijk is de rode draad: je moet overal zelf achteraan’



Foto: ANP | Venema Media

Michel, een jongen met ADHD/ADD, kwam als 23-jarige op straat te staan nadat de woningcorporatie een bevel tot uithuiszetting had uitgegeven. Michel zocht naar ondersteuning bij het vinden van een woning, maar wist niet waar hij moest zijn. Hij had behoefte aan een vaste verblijfplek, zodat hij zijn leven op orde kon brengen. In plaats daarvan sliep hij maandenlang op banken van vrienden, bouwde schulden op en ervaart daarvan nu nog steeds de gevolgen voor zijn mentale gezondheid.

Michel laat de deur van het appartement waar hij woont tijdens het interview openstaan. ‘Er loopt niemand binnen hoor, we zitten goed hier,’ zegt Michel geruststellend. Hij oogt vriendelijk, zelfverzekerd en zorgzaam. Michel is 29 jaar en woont samen met zijn vriendin in de Randstad, in een grote stad waar hij geboren en getogen is. Ze zijn al tien jaar samen en wonen sinds vier maanden samen in een tweekamerappartement. Er staan overal verhuisdozen en tassen vol met spullen. ‘We wachten nog op de bank,’ zegt Michel. Hij kijkt rond met zijn armen wijd open: ‘Ja, helemaal van ons...’

Regelmatig het rijk alleen

Michels verhaal begint eind 2015. Hij is dan 23 jaar oud. Samen met zijn vader woont hij in een sociale huurwoning, midden in het centrum. Michel volgt een opleiding en loopt stage bij een festivalorganisatie, waar hij onder andere op- en afbouwwerk doet. Dat bevalt hem zo goed

dat hij daar blijft klussen, als bijbaantje. Michel is dan al samen met zijn huidige vriendin. Zijn vader heeft een vriendin in een andere stad, waar hij veel tijd doorbrengt. Hierdoor heeft Michel het rijk regelmatig voor hem alleen. Best fijn, vindt Michel dat: ‘Eigenlijk woonde vooral ik in dat huis.’

Het verhaal krijgt een wending op het moment dat de woningbouwvereniging besluit om een privédetective in te huren om te onderzoeken hoeveel tijd Michels vader elders doorbrengt. ‘Ja, het ging best ver. De moeite ook die ze erin hebben gestoken.’ Volgens de regels van de woningbouwvereniging mag de hoofdhuurder maar een maximaal aantal weken elders verblijven. ‘Normaliter is dit een formaliteit, alleen het punt was dat deze sociale huurwoning midden in het centrum stond en we zagen al dat alle appartementen om ons heen verkocht en geprivatiseerd werden. Het was een goudmijn van een locatie.’

Huisuitzetting zonder hulp en middelen

Aan de hand van de bevindingen van deze privédetective, zo vertelt Michel, start de woningbouwvereniging een rechtszaak tegen Michels vader. Ze willen hem uit laten zetten, omdat hij zich niet heeft gehouden aan de woonplicht. 'Hoe ze tot deze controle zijn gekomen, weten we niet precies. Maar ik vermoed dat een van de burens – daar hadden we niet zo'n goede verstandhouding mee – misschien een melding heeft gedaan.' Dat Michel wél alle dagen in het huis woonde, maakte voor de woningbouwvereniging niets uit, want formeel is hij geen huurder. En dus ook geen uitgezette huurder. Voor hem hoefde dan ook geen vervangende woning te worden geregeld. 'De boodschap was: regel het zelf maar.'

Na een afgewezen beroepsprocedure, die Michels vader samen met een advocaat vanuit het Juridisch Loket inzet, ontvangen Michel en zijn vader in het voorjaar van 2016 een uithuiszettingsbevel. Hierin staat een datum vermeld waarop de sleutel ingeleverd moet worden en het huis leeg moet zijn. 'Vreselijk was dat. We moesten ons hele huis zelf leeghalen. Gelukkig kregen we hulp van vrienden. Allemaal dingen met sentimentele waarden moest ik wegdoen, want ik kon het niet allemaal meenemen. Wat ik op dat moment zelf echt kon meenemen, moest in een rugzak en een rolkoffertje en ja, dat zit verrassend snel vol.' Michels vader trekt na de uithuiszetting in bij zijn vriendin, maar Michel zelf wil zijn geboortestad niet verlaten. Bovendien heeft zijn vaders vriendin ook nog twee inwonende kinderen, in een driekamerappartement. 'Dat zou niet werken.'

'Formeel was ik thuisloos en ik had geen idee waar ik moest beginnen.'

Geen idee waar te beginnen

En dus staat Michel op 23-jarige leeftijd op straat. 'Je hele leven stort in een keer gewoon in, je hebt niks meer.' Hij heeft gelukkig verspreid over de stad vrienden wonen, die hem hun bank aanbieden. Om de paar nachten logeert hij ergens anders. Verschrikkelijk vindt hij dat, want hij heeft geen vaste slaapplek en de rust die daarmee gepaard gaat. 'Formeel was ik thuisloos en ik had geen idee waar ik moest beginnen, ik heb me suf gezocht bij de gemeente. Vanuit de gemeente kreeg ik te horen dat ik moest aantonen dat ik niet stiekem ergens toch een woning had. Dus ik moest verblijfadressen opgeven en mensen moesten getuigen: ja, hij slaapt hier inderdaad af en toe op de bank. Omdat ik thuisadressen had, kreeg ik een hele lage prioriteit voor de opvang. Ik had na een x-aantal weken wel recht op een daklozenuitkering van 600 euro per maand, maar toen had ik al schulden opgebouwd. Toen ik de uitkering kreeg, werd gezegd dat ik zelf maar een woning moest zoeken. Daar was geen hulp voor. Maar hoe moest ik dat doen, hoe dan?! In deze stad vind je voor 600 euro echt geen woning!' Michel heeft het gevoel dat

hij overal tegen gesloten deuren aan loopt. Hij heeft het gevoel vast te zitten in de daklozenuitkering. Een baan zoeken probeert hij wel: 'Een baan houden als je geen onderdak hebt, is onmogelijk. En onderdak krijgen als je geen baan hebt, is ook onmogelijk. Dus dat is een hele zure, neerwaartse spiraal waar je in terecht komt.'

'Een baan houden als je geen onderdak hebt is onmogelijk. Onderdak krijgen als je geen baan hebt, is dat ook.'

Aangetast gevoel van eigenwaarde

Er komt veel regel- en uitzoekwerk op hem af, meer dan hij aankan, zo vertelt hij. Michel legt uit dat hij altijd een grote behoefte heeft gehad aan regelmaat en overzicht, vanwege ADHD/ADD, maar bij gebrek aan een eigen stabiele plek verliest hij dit overzicht. Hij logeert maandenlang bij verschillende vrienden, soms blijft hij overdag de hele dag buiten, want 'die mensen krijgen visite, of hebben behoefte aan privacy'. Hij wordt er depressief en gestrest van en het tast zijn gevoel van eigenwaarde aan, vertelt hij verder. 'Het voelt bijna alsof je ego langzaam wegvalt. De dingen en je hobby's waar je gelukkig van wordt, daar is gewoon geen ruimte meer voor. Je bent echt alleen nog maar aan het overleven.' Volgens Michel bestaat dat leven uit: eten, een slaapplek zoeken, je telefoon opladen en post ophalen tijdens het afhaalmoment bij het gemeentekantoor. Al kan dat laatste hem gestolen worden; dat zijn vooral incassobrieven. Wat hij dan doet buiten? 'Pils drinken, ja wat doe je anders? Je kan letterlijk niks anders doen, je zit eigenlijk alleen maar 'n beetje voor je uit te staren. Je gaat heel erg in je eigen hoofd zitten. In die zin kun je je wel voorstellen dat een groot deel ook alcoholist wordt of heel veel gaat blowen. Ik dronk toen ontzettend veel.'

Op zoek naar stabiliteit

In Michels beleving vindt het positieve omslagpunt plaats wanneer bij vrienden een kamer leegkomt en ze hem aanbieden om huisgenoot te worden. Dat is bijna drie maanden nadat hij op straat staat. Ze zeiden: 'Zorg dat je je shit op orde hebt, dan spreken we daarna wel huur af en zo.' Vanaf dit moment kan Michel wat orde in de chaos scheppen. Hij vindt een baan als nachtceptionist bij een hotel en gaat weer op- en afbouwwerk doen bij festivals. Ook brengt Michel – op aandringen van zijn vriendin – samen met een maatschappelijk werker zijn schulden in kaart en maakt hij betaalafspraken. 'Ik zag zo'n poster hangen van de gemeente bij een bushokje. Zo van: "Schulden, blijf er niet mee rondlopen." Het heeft geholpen met de schulden in beeld brengen, maar ik denk dat het meteen aan het begin meer gedaan zou hebben.' Hij zoekt ook zelf mentale zorg. 'Ik heb ongeveer vier maanden bij een psycholoog gelopen.' Het helpt hem vooral om overzicht terug te krijgen. Zowel zijn werk als de mentale

ondersteuning zoekt en vindt hij naar eigen zeggen zelf. 'Eigenlijk is de rode draad in alles dat je overal echt zelf achteraan moet gaan. Ik kan me voorstellen dat mensen die wat passiever zijn en die wat minder initiatief nemen, dat heel moeilijk vinden'. Zijn opleiding pakt hij niet meer op.

'Hoeveel geld ik ook heb, ik zal me altijd druk maken dat het opnieuw kan gebeuren.'

Stabiliteit, maar permanente financiële angst

Vier maanden geleden is Michel met zijn vriendin gaan samenwonen. Zijn vorige huis ziet Michel nog steeds als zijn woning en een mogelijkheid om op terug te vallen mocht zijn relatie stuklopen. 'Want zelfs als het tussen ons niet zou werken, ga ik absoluut niet van uit hoor, maar dan zou ik nog kunnen terugvallen op m'n oude huisgenoten. Dus op zich nu is die stabiliteit er wel.' Het achter de hand houden van een alternatieve woonruimte is een van de gevolgen van het uithuiszettingsbevel en de maanden dat hij geen eigen plek had. Een ander gevolg is de permanente financiële angst waarin hij verkeert. 'Ik weet nu al zeker dat hoe veel geld ik ook heb, ik me altijd druk zal maken dat het opnieuw kan gebeuren. Gewoon omdat ik toen ook niet dacht dat het mogelijk was. Dus er zit altijd een soort van stukje onzekerheid daar, waarvan ik niet denk dat het ooit nog weggaat. Het zorgt ervoor dat ik heel veel moeite heb met het doen van grote uitgaven.'

Meer begeleiding voorkomt veel problemen

Terugkijkend had Michel vooral meer hulp willen hebben bij het vinden van een woning. Toen hij nog geen daklozenuitkering kreeg, bouwde hij bovendien schulden op, waardoor er problemen bijkwamen in plaats van dat er zaken opgelost werden. Michel vraagt zich af waarom er bijvoorbeeld geen mogelijkheid is om een rentevrije lening te krijgen bij de gemeente, zodat er niet nog meer problemen bijkomen door opgebouwde schulden. Van de woningbouwcorporatie die hem en zijn vader heeft uitgezet, heeft hij nooit meer iets gehoord. 'Daar was geen enkele begeleiding.' Michel ziet daar kansen. 'Wat hier bijvoorbeeld zinnig zou zijn, is dat je afspreekt dat een woningbouwcorporatie zo'n uithuiszetting moet aankondigen bij de gemeente, zodat de gemeente dan het initiatief kan nemen om die hulp aan te bieden. Om alvast met die mensen op te zoek gaan naar een nieuwe woning bijvoorbeeld.' In plaats daarvan kreeg Michel juist een boete nagestuurd. Hij moest bijbetalen omdat ze hem mede schuldig achtten aan het verbreken van de woonplicht.

Er is volgens Michel bij de begeleiding van dak- en thuislozen vooral een focus op mensen bij wie de problematiek al is geëscaleerd. 'Dan gaan we echt richting verslavingszorg en volwaardige opvang, Leger des Heils, dat soort zaken. Aan de andere kant heb je mensen die het zelf redden of die ervoor kiezen om dakloos te zijn. Maar er zit nog een heel spectrum tussen, wat eigenlijk een beetje vergeten wordt. [...] Ik heb het gevoel dat het heel erg is van: tot hier red je het zelf wel en oh, je hebt het niet zelf gered? Nou, dan kunnen we je wel helpen denk ik. Maar dan is het voor veel mensen eigenlijk al te laat.' Maar gelukkig kwam de hulp voor Michel vanuit zijn eigen sociale kring.

Bij de afronding van het gesprek staat de voordeur nog steeds wagenwijd open.

'Het zou zinnig zijn als je afspreekt dat een woningbouwcorporatie zo'n uithuiszetting moet aankondigen bij de gemeente.'

Wat zien we in het verhaal van Michel?

- Hulp vanuit de gemeente kwam voor Michel te laat door een gebrek aan afstemming tussen de woningbouwcorporatie en de gemeente. Voor Michel zou bij het voornemen tot gedwongen uithuiszetting een goede afstemming tussen beide instanties nuttig zijn geweest. Hulp vanuit de gemeente had voor hem hierdoor in een eerder stadium (preventief) ingezet kunnen worden.
- Hoewel er onder dak- en thuislozen een grote variëteit aan mensen is, lijkt hulpverlening zich vooral te focussen op begeleiding van mensen die al zeer zware problematiek ervaren. Michel kreeg de indruk dat van hem werd verwacht dat hij het wel zou redden.
- Michel beschikt over goede sociale vaardigheden en wist zich tijdens zijn dakloosheid te omringen met mensen die hem een dak boven zijn hoofd boden. Dat gaf hem rust zodat hij kon nadenken over wat hij wilde, fijn vond om te doen en hoe hij een inkomen kon verwerven.

Yaro 'Voor mij is het nu voorbij, maar ik ben 100% zeker dat andere jongeren in eenzelfde situatie zitten of komen'



Foto: iStock | epixx

Yaro is 23 jaar en woont sinds vijf jaar in Nederland. Vanuit West-Afrika kwam hij samen met zijn toen zesjarige broertje Paulo naar Nederland om bij zijn vader te wonen en aan een betere toekomst te werken. Zijn vader heeft geen ervaring met opvoeden en gebruikt met name psychisch geweld. Vader wijst alle hulp bij de opvoeding af. Voor de jongens is er geen uitweg.

Yaro, een student, wil het interview graag plaats laten vinden in de bibliotheek in zijn woonplaats. Hij woont bij zijn vader om wie zijn verhaal draait en hij wil niet dat hij van dit gesprek weet. Yaro is een vriendelijk ogende, sportief geklede jongen. Bij de kennismaking wordt duidelijk dat Yaro goed Nederlands spreekt, maar dat het niet zijn moederstaal is. Soms zoekt hij naar de juiste woorden.

Flinke verandering

Met een cappuccino voor zich vertelt Yaro hoe hij in juli 2017 als 18-jarige samen met Paulo in Nederland aankomt om bij hun vader te gaan wonen. De ouders zien hier betere opleidingskansen voor hun kinderen. Hij is heel dankbaar dat hij deze kans gekregen heeft, maar voor de kinderen betekent de migratie een flinke verandering in hun leven. Niet alleen omdat zij van de ene op de andere dag hun leven bij hun moeder in West-Afrika verruilen voor een totaal vreemde omgeving, maar vooral omdat vader eigenlijk een vreemde voor hen is. Vader is kort na Yaro's geboorte naar

Nederland vertrokken en werkt hier nu al 22 jaar in een bakkerij. Met opvoeden had vader helemaal geen ervaring, vertelt Yaro. 'Hij is echt te streng,' zegt hij.

De eerste maanden in Nederland gaan nog wel oké, vertelt Yaro, 'maar de rest, wow, niet goed hoor.' Tijdens zijn eerste winter in Nederland in 2017 had Yaro het echt koud. 'Ik was niet gewend aan dit soort weer en ik was financieel van mijn vader afhankelijk. Ik had helemaal geen jas.' Als Yaro van zijn vader met zijn broertje buiten moet gaan spelen, komt hij een vriend van zijn vader tegen die hem vraagt: 'Waar is je jas?' Die vriend is stomverbaasd als Yaro vertelt dat hij die niet heeft en spreekt zijn vader erop aan. Pas na deze confrontatie koopt vader een jas voor hem. Zijn broertje had wel al een jas. Yaro vertelt hierover verontwaardigd: 'Je hoeft toch niet te wachten tot iemand anders heeft verteld dat jouw zoon een jas nodig heeft voor de winter? [...] Nee, mijn broertje had alles, want ik was het probleem.' Dat komt omdat hij kritisch is over zijn vader, legt Yaro uit.

Onafhankelijk worden door eerste baan

Vader kan de opvoeding van hem en zijn jongere broertje Paulo niet goed aan, volgens Yaro. Vader is heel streng, geeft de kinderen nauwelijks vrijheid, is vaak boos en schreeuwt tegen hen. Yaro's moeder weet hier niets van. Als ze belt, zegt vader dat alles goed gaat en dat de kinderen blij zijn. 'En dat is niet de waarheid.' Yaro vertelt zijn moeder al snel hoe het echt zit. 'Ik kan niet thuis gaan zitten en dit soort dingen zien en mijn moeder weet het niet? Die zit in Afrika en denkt dat alles goed gaat met ons?' Dit neemt zijn vader hem zeer kwalijk. Yaro is bezorgd om het welzijn van Paulo en vindt dat hij beter terug kan gaan naar hun moeder. Dat is onbespreekbaar en maakt vader nog kwader. 'Daarom was hij niet blij met mij... Ik kan mij niet herinneren wanneer het goed was.'

'Solliciteren? Ik had geen idee hoe dat in Nederland werkt.'

Ongeveer een jaar na hun aankomst in Nederland, medio 2018, beginnen de problemen verder uit de hand te lopen. Yaro heeft geen vrienden, geen werk en geen eigen geld. 'Ik was 100% afhankelijk van mijn vader en als iets niet goed gaat, of als ik een paar dingen nodig heb, dan doet hij het niet.' Dat kan Yaro niet volhouden. Hij is dan 18 en wil 'ook een beetje zelfstandig zijn'. Hij besluit Anne te bellen, zijn contactpersoon bij de gemeente die hij kreeg toegewezen bij aankomst in Nederland. Hij vertelt haar dat hij en zijn broertje het niet uithouden bij hun vader en vraagt om een andere verblijfplaats. Maar Anne legt uit dat de kinderen volgens de regels van de IND minimaal vijf jaar bij hun vader moeten blijven wonen voordat zij ergens anders heen kunnen. Het alternatief is teruggaan naar moeder in West-Afrika. Yaro wordt radeloos van dat idee. Anne brengt Yaro daarom in contact met Nino, een jongerenwerker uit het wijkcentrum, nog geen twee minuten van Yaro's huis. Nino komt voor het eerste gesprek bij Yaro thuis en stelt voor een uitkering aan te vragen, zodat hij minder afhankelijk is van zijn vader. 'Maar dat wil ik niet, ik wil werken!' Yaro krijgt daarom hulp bij solliciteren. 'Ik had geen idee hoe dat in Nederland werkt.' En dan gaat het volgens Yaro ineens snel: 'Dat ga ik nooit vergeten, in december [2018] had ik mijn eerste baan in Nederland!' Yaro kan in de drukke decembermaand aan de slag als postsorteerder. Vanaf die tijd bezoekt Yaro wekelijks het wijkcentrum; voor de jongerenwerkers Nino en Mo, om FIFA te spelen en om leeftijdsgenoten te ontmoeten. Hij maakt er vrienden. 'Ja en we hebben nog steeds contact.' In het nieuwe jaar krijgt hij werk bij een ander postbedrijf en werkt daar vaak in de nachtdienst.

Laptop gesmasht

En dan gaat er echt iets mis, vertelt Yaro. Toen Yaro in een nacht op zijn werk was, pakt zijn broertje Yaro's laptop omdat hij niet kon slapen. 'Misschien om iets te kijken op YouTube of zo', legt Yaro uit. Zijn vader wordt boos op Paulo, want het is al laat en hij vindt dat Paulo moet gaan

slapen. 'En toen heeft hij mijn laptop gepakt en gesmasht, gebroken,' vertelt Yaro verontwaardigd. 'En ja, toen kwam ik thuis en was ik echt boos natuurlijk. Ja, maar ik kon niks doen want waar ik vandaan kom, in Afrika, je ouders zijn altijd je ouders, dus je mag niet schreeuwen of zo...' Yaro is razend over de daad van zijn vader en in paniek, want hij heeft die laptop nodig voor zijn opleiding verpleegkunde die hij is gestart. Yaro weet nu gelukkig wel waar hij voor hulp terecht kan. Hij belt met jongerenwerker Nino die meteen een laptop te leen regelt voor het weekend. 'Dat zal ik nooit vergeten', zegt Yaro, zo dankbaar is hij voor die hulp. De laptop gebruikt hij ook om zich op zijn slaapkamer af te zonderen met Netflix-films, want hij houdt het niet uit in de woonkamer bij zijn vader. Na dit weekend, waarin Yaro een laptop te leen heeft, belt Nino ook nog eens op met de boodschap dat hij een budget heeft gevonden om samen een nieuwe laptop van te gaan kopen. Yaro herinnert zich dat nog goed en vertelt stralend: 'Ja, dat was de eerste keer dat ik in zo'n winkel kwam.' Doordat Nino hem zo heeft geholpen, groeit Yaro's vertrouwen in hem en durft Yaro steeds meer over zijn persoonlijke situatie te delen.

Weigering kindbescherming en hulp

Thuis blijft de woede van vader aanhouden. Paulo wordt ook een keer fysiek mishandeld door vader. Yaro zegt daarover: 'Je weet wel hoe kinderen zijn. Als er iets mis gaat thuis en als ze dan op school zijn, gaan ze alles zeggen.' Paulo vertelt zijn juf op school dat zijn vader hem heeft geslagen. Daarop wordt de kindbescherming ingeschakeld. Die biedt vader hulp bij de opvoeding aan en komt meerdere keren naar hun huis. Maar vader weigert hulp. 'Weet je,' legt Yaro uit, 'de cultuur is anders in Afrika. Mensen zien dat als: oké, misschien gaan ze mij leren hoe ik mijn kinderen moet opvoeden, of zo. Dat wilde hij niet.' Yaro vertelt dat vader de deur niet open deed voor de kindbescherming. 'En ik kon voor hun de deur niet openmaken. Ik kon er niks aan doen, want mijn moeder wil niet dat ik terug naar Afrika ga. Dus ik moest gewoon rustig blijven. Ik vond het echt niet leuk, maar ik kon er niks aan doen,' legt Yaro uit.

'En toen heeft hij mijn laptop gepakt en gesmasht, gebroken.'

Voor vader loopt het niet toelaten van de kindbescherming uit op een rechtszaak die bijna twee jaar duurt. Intussen verslechtert de relatie tussen Yaro en zijn vader verder. In het najaar van 2019 is voor Yaro de maat vol en hij besluit: 'Oké, nu wil ik weg.' Samen met Nino belt hij de gemeente om uit te leggen dat de situatie thuis niet uit te houden is. Maar Yaro krijgt weer te horen dat hij bij zijn vader moet blijven wonen of terug moet naar Afrika. Yaro vertelt dat hij de situatie thuis zo erg vindt dat hij echt niet thuis wil blijven. Hij pakt thuis zijn spullen en gaat daarmee naar het jongerenwijkcentrum. Paulo blijft achter bij zijn vader. 'Ik was er helemaal klaar mee, vertelt Yaro. 'Ik zei: "Oké, dat is jouw zoon, maar ik ga weg."' Hij wil nog liever

naar zijn moeder in Afrika. Hij installeert zich in het wijkcentrum en blijft daar zitten, urenlang, totdat zijn moeder wordt gebeld. 'Maar mijn moeder is mijn moeder en die zei: "Ga terug!" En ik zei: "Oké, ik ga terug."' Yaro besluit gehoorzaam te zijn. Hij moet zich nu wel bij de situatie neerleggen, want hij kan geen kant op. Hij keert terug naar zijn vader en zegt tegen zichzelf: 'Ik moet volhouden, nog twee of drie jaar.'

'Ik was meer bezorgd over mijn broertje. Hij is nog jong...'

Thuis zonder baan en geld

Vanaf 2020 wordt het wel wat beter, vertelt Yaro. Zijn Nederlands gaat vooruit en hij heeft werk. Maar dan komt corona. Zijn vader blijft werken in de bakkerij, maar Yaro komt thuis te zitten doordat er geen werk voor hem is. 'Ik moest zeven maanden thuisblijven met Paulo en ik kreeg ook geen steun van mijn vader.' Zijn contactpersoon bij de gemeente, Anne, weet dan nog niets van zijn situatie. 'Want ik had haar ook niks verteld.' Pas enkele maanden later, als ze telefonisch contact hebben, vertelt hij haar dat hij thuis zit, zonder baan en zonder geld. Yaro wil geen uitkering aanvragen, maar Anne weet hem toch te overtuigen om dat wel te doen. Twee maanden later is de lockdown voorbij en gaat Yaro weer opgelucht aan het werk. 'Ja, want ik vond het echt niet leuk om geld in je hand te vragen.' Yaro probeert zijn vader zoveel mogelijk te vermijden. Voor Paulo is de situatie echter niet vol te houden. 'Ja', zegt Yaro daarover, 'ik ben een volwassene. Ik vond het heel moeilijk, maar ik kon volhouden. Ik was meer bezorgd over mijn broertje. Hij is nog jong...' Paulo hield het in die periode niet vol. In de zomer 2021 ging hij terug naar zijn moeder. Paulo is nu elf jaar en heeft bij zijn moeder in West-Afrika weer meer vrijheid. Yaro vertelt dat hij zeker weet en hoopt dat Paulo op een dag weer terug naar Nederland komt.

100% zelfstandig

Yaro kreeg onlangs een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd en kan nu op zichzelf gaan wonen. En intussen is de situatie thuis met zijn vader nu best goed. 'Van mijn

achttiende tot mijn negentiende was mijn moeilijkste periode in mijn leven. Zonder Nino, Mo of Anne zou mijn situatie nu heel anders zijn geweest. Daarom ben ik hen altijd dankbaar.' Hij wil met zijn verhaal duidelijk maken dat starre regels kinderen in een moeilijke positie kunnen brengen, waar lang niet altijd zicht op is. 'Want kijk, als je ouders weten dat zij 100% macht hebben en weten: zonder mij, je moet bij mij blijven of je gaat terug, [...] dan kunnen ze dat misbruiken, zoals in mijn situatie.' Yaro weet dat lang niet alle mensen misbruik maken van die macht. 'Maar ik weet zeker dat er andere migrantenjongeren in eenzelfde situatie zitten, of gaan komen in de toekomst.' Voor hen zouden er uitzonderingen op de regels en meer psychische hulp mogelijk moeten zijn, vindt Yaro. 'Het was echt moeilijk, maar ja, dat is nu voorbij', zegt hij opgelucht. Yaro studeert nu *International Business* aan de Hogeschool en werkt parttime in een schoenenwinkel. Het gaat goed met hem: 'Ja, want nu ben ik 100% zelfstandig. Ik heb mijn eigen baan, ik vraag niets aan mijn vader, helemaal niets.'

Wat zien we in het verhaal van Yaro?

- Yaro en zijn broertje Paulo kwamen in een kwetsbare positie door strenge en starre regels bij gezinshereniging. Door deze regels had hun vader veel macht over hen en konden de kinderen niet aan hun situatie ontsnappen.
- Yaro's vader vatte het aanbod van opvoedhulp als een belediging op en weigerde die hulp. Daardoor bleven de kinderen in een onveilige situatie.
- Yaro had baat bij betrokken hulpverleners die ook creatieve oplossingen en praktische hulp boden. Dat droeg sterk bij aan het vertrouwen in hen.
- Yaro heeft vijf jaar in een onveilige situatie gezeten en heeft dit met veel steun van hulpverleners vol kunnen houden. Zij boden hem een luisterend oor, advies en de mogelijkheid om een eigen leven op te bouwen met werk, vrienden en studie, buiten de invloedssfeer van zijn vader. Dat hielp om moed te houden in een onveilige situatie.

Willem 'Voor iedereen had ik een oplossing in mijn kroeg, maar voor mezelf niet'



Foto: ANP | Iris van den Broek

Willem is 57 jaar en heeft van jongs af aan in de horeca gewerkt. Door een zeldzame aandoening krijgt hij vanaf 2008 ernstige lichamelijke problemen. Als hij bij een uitkeringsinstantie terechtkomt, begint volgens hem de ellende. Willem moet uiteindelijk onder het bijstandsniveau leven en raakt in de schulden. Uit schaamte trekt hij zich meer en meer terug. Pas als er een huisuitzetting dreigt, komt hij in contact met schuldhulpverlening en later met cliëntondersteuning. Die helpen hem uiteindelijk.

Het gesprek met Willem vindt plaats in zijn nette en knus ingerichte woning op de begane grond van een appartementencomplex. Daar woont hij met zijn kat. Hij heeft zijn hele leven in de horeca gewerkt. Voordat Willem ziek werd, werkte hij dag en nacht. 'Horeca is alles voor mij geweest en eigenlijk nog steeds. Ik ben echt een oud horecadier.' Hij vertelt tijdens het interview met passie over de verschillende banen en eigen zaken die hij heeft gehad. Maar dat werk lukt nu niet meer, want Willem is daar te ziek voor. Buitenshuis verplaatst hij zich met een rollator en scootmobiel.

Stressvolle levensfase

Willems verhaal begint in 2008, als hij opeens blind wordt aan beide ogen. Artsen weten zijn zicht grotendeels te herstellen. Net wanneer alles weer een beetje op orde lijkt, gaat het opnieuw goed mis. Willem krijgt nu trombose met daardoor zenuwpijnen, en meteen daarna een hartaanval. Hij gaat de medische molen in. De artsen staan lang voor een raadsel, maar ontdekken uiteindelijk een zeer zeldzame aandoening. Er ontbreekt een gen dat Willems lichaam

gezond zou moeten houden, maar door het gebrek eraan kan hij nu 'elke minuut van de dag ziek worden'.

Willem ervaart veel stress in die fase van zijn leven. Zijn oma, die voor hem als een moeder was, overlijdt. Hij verhuist in diezelfde periode en krijgt een andere baan. Willem vertelt dat hij een moeilijke jeugd heeft gehad. Maar over zijn problemen praten doet hij niet, want als je een barman bent, zoals Willem zichzelf omschrijft, dan zijn het de stamgasten die praten. 'Ik zeg altijd: een barman moet een psycholoog zijn, maar voor mezelf kon ik geen psycholoog zijn.' Achteraf gezien verbaast het hem niet dat zijn ooglenzen door de torenhoge bloeddruk 'geknald' zijn. Ook kan hij zijn andere gezondheidsproblemen nu makkelijker plaatsen. Willems gezondheid verslechtert in deze periode drastisch. 'Ik heb alle dokters gehad, alleen een gynaecoloog heb ik nooit gehad.' Hij ontwikkelt ook een verslaving aan medicijnen, maar weet die met hulp van zijn huisarts en internist weer af te bouwen. Hij gebruikt nu nog twintig verschillende medicijnen per dag.

Straf voor gedeeltelijke afkeuring

Drie jaar nadat zijn lichamelijke klachten zich ontwikkelden, begint volgens Willem 'de trammelant, [...] althans het begin ervan'. Hij komt door zijn ziekte bij een uitkeringsinstantie terecht. Ze willen hem volledig afkeuren, maar hij wil dat absoluut niet. 'Het eerste wat ik zei was: daar begin ik niet aan, daar ben ik nog veel te goed voor en nog veel te jong voor ook.' Willem en de instantie komen uiteindelijk op een compromis uit van 70% werk en 30% afkeuring. In de praktijk blijft hij echter volledig werken. 'Dus mijn baas was altijd blij met me,' zegt hij met ironie. Heel langzaam merkt hij dat het toch niet zo lekker gaat. Ook op zijn werk zijn allerlei voor hem ongunstige veranderingen en op een gegeven moment meldt Willem zich weer ziek. Zijn werkgever probeert hem na twee jaar nog te herplaatsen, maar ook dat lukt niet meer.

'Je kan ook gewoon een fout maken als je aan het tekenen bent, door zenuwen, stress en alle toestanden.'

Hij komt weer bij de uitkeringsinstantie terecht. Willem krijgt in die tijd een lichte hersenbloeding. Dit keer is hij het ermee eens dat hij volledig wordt afgekeurd: 'Ik kon gewoon niks meer, dat merkte ik zelf.' Hij krijgt nu alleen over de 70% die hij nog arbeidsgeschikt was een uitkering. Hij voelt zich gestraft voor het feit dat hij eerder weigerde om zich volledig af te laten keuren, vertelt Willem. Bij de instantie maakt hij van de zenuwen ook nog een foutje bij het aanvinken van de loonheffingskorting. Hierdoor krijgt hij het geld één keer per jaar gestort in plaats van maandelijks. Hij krijgt al snel geldproblemen, omdat hij nu minder heeft dan een bijstandsuitkering, zo vertelt hij. Hij schakelt de vakbond in en gaat zelfs naar de rechter om alles recht te zetten. Maar ook daar krijgt hij nul op rekest: 'Had u maar beter op moeten letten', krijgt hij te horen.



Foto: Flickr | Daniel van den Ouden

Willem is er boos over: 'Hij [de rechter] kan niet meedenken met je, dat je ook gewoon een fout kan maken als je aan het tekenen bent, door zenuwen, stress en alle toestanden, en dat je hersenen op het ogenblik niet goed zijn.'

Schulden stapelen zich op

Willem raakt nu in ernstige financiële problemen. Zijn spaargeld was al op. In diezelfde periode had hij ook veel problemen met de Belastingdienst over zijn huur- en zorgtoeslag. Het ene jaar kwam hij ervoor in aanmerking en het andere jaar weer niet. Hij moet deze toeslagen dan ook meteen in één keer terugbetalen. 'Daar begonnen dus de geldproblemen en ik kon de huur niet meer opbrengen. Mijn gas, water, licht, ik kon gewoon niks meer opbrengen. En dat heb ik ook aan de uitkeringsinstantie uitgelegd. Nou, daar kun je ook tegen een bord aan lopen lullen, maar daar kwam niks goeds van. Dus ik trok me helemaal terug en die schulden stapelden zich op.' Hij krijgt in die tijd wel financiële hulp van zijn tante en oom en kan bij goede vrienden aan de overkant elke dag eten, vertelt Willem. 'Maar ik durfde niet te vertellen dat ik mijn huis uit zou worden gezet.'

'Niemand wilde meewerken: mijn huisbaas, gas, water, licht, de gemeente.'

Als het water Willem echt aan de lippen staat, stapt hij met – in zijn eigen woorden – 'heel veel schroom' naar de schuldsanering. Die hebben heel goed geholpen, en dat was nodig ook: 'Niemand wilde meewerken: mijn huisbaas wilde niet meewerken, gas, water, licht wilde niet meewerken, de gemeente wilde niet meewerken' toen hij in de schulden raakte, vertelt hij. Als hij een brief van de rechtbank krijgt dat hij voor moet komen omdat hij uit huis gezet zou worden, besluit hij intuïtief om zelf naar de zitting te gaan, in plaats van het schriftelijk via de schuldsanering te laten afhandelen, zoals hem werd geadviseerd. De rechter hoort zijn verhaal, bestudeert ter plekke zijn dossier en beslist dat hij in zijn huis mag blijven en alle brieven aan de schuldsanering moet overlaten. 'Ik kreeg nog wel allemaal brieven, ook deurwaarders aan de deur. Ja, dat was heel makkelijk, die kon ik mooi doorsturen. Daar was ik echt zo blij mee en dat was ook voor mijn gemoedsrust een stuk beter.'

Bij de schuldsanering krijgt Willem een maatschappelijk werker toegewezen. 'Die heeft mij op een gegeven moment geattendeerd op onafhankelijke cliëntondersteuning.' De cliëntondersteuner zal hem helpen met vrijwilligerswerk omdat hij graag bezig is, maar niet meer in de horeca kan werken. Helaas krijgt hij steeds een andere ondersteuner, vertelt Willem: 'Elke keer moet ik het opnieuw uitleggen, dat is hetzelfde als in het ziekenhuis. Dat wil ik ook niet meer.' Hij geeft aan dat hij graag een cliëntondersteuner voor langere tijd wil. 'Toen kreeg ik Susan aangeboden en dat was een wereldmeid. We gaan heel goed met elkaar.' Willem heeft een vast iemand nodig die hij kan vertrouwen,

anders kan hij 'zijn ei niet kwijt'. Wat allemaal in zijn jeugd is gebeurd, deelt hij niet zomaar met onbekenden. Zijn cliëntondersteuner houdt van aanpakken en regelt direct allerlei voorzieningen voor hem. Ook vindt ze een sponsor, waardoor hij Kerstboodschappen kan doen en een nieuwe wasmachine kan kopen. Ze gaat achter de zorgtoeslag aan en zorgt dat hij minder voor zijn zorgverzekering hoeft te betalen. 'En ik moet dan zelf ook veel doen hoor. Ik bedoel, ze deed niet alles, maar ze hielp me overal mee.'

'Zonder cliëntondersteuning was ik er niet meer geweest.'

Meer uitkering, minder toeslagen

Willems verhaal is hiermee echter niet ten einde. In 2019 krijgt hij, in het kader van een jaarlijkse correctie, tien euro meer per maand van de uitkeringsinstantie. Hierdoor vervalt zijn recht op allerlei voorzieningen en regelingen, zoals voor zijn medicijnen en beddengoed, en worden zijn toeslagen verminderd. Willem vertelt dat dit betekent dat hij zo'n 3000 euro per jaar misloopt. Hij probeert samen met de cliëntondersteuner ook dat aan te vechten, maar ze krijgen steeds 'nul op rekst'. Om voor hem onverklaarbare redenen krijgt hij in 2020 opeens één specifieke voorziening wel weer en in 2022 ontvangt hij een hogere energietoeslag dan eerder aangekondigd. 'Af en toe begrijp ik gewoon niet hoe ze kijken. En niemand kan het je uitleggen.'

Meer gesprekken met 'gevoel erin'

Willem had graag gewild dat instanties als bedrijfsartsen en de uitkeringsinstantie meer naar mensen luisteren en meedenken, in plaats van tegenwerken. Hij pleit ervoor om juist op dit soort plekken informatiefolders neer te leggen, zodat je als burger meteen weet waar je terecht kunt met vragen. Als je door ziekte bij een uitkeringsinstantie terechtkomt, gaat er op gezondheids- en financieel vlak vaak het nodige veranderen in iemands leven. 'Ga jij als Nederlander maar zoeken waar je moet wezen, als je nog

nooit hulp nodig hebt gehad. Zo'n armoedebestrijding, ik wist helemaal niet dat de gemeente dat had.' Ook ijvert hij nu samen met de cliëntondersteuning voor het drastisch reduceren van het aantal loketten waar je aan moet kloppen voor ondersteuning. Verder had hij graag met hulpverleners gesprekken met meer 'gevoel erin' willen hebben. Veel hulpverleners hebben zelf ook het een en ander meegemaakt en het helpt Willem als zij daar open over zijn. Zoiets werkt drempelverlagend om in contact te blijven, vindt hij.

Ondanks alle problemen die Willem heeft meegemaakt, blijft hij optimistisch en strijdbaar. Willem is nu als vrijwilliger actief bij cliëntondersteuning. Die is hij erg dankbaar: 'Zonder hen was ik er niet meer geweest.' Hij heeft weer een plek in de samenleving en een stabiel netwerk om zich heen van naaste familie, vrienden en medevrijwilligers.

Wat zien we in het verhaal van Willem?

- Willems gezondheidsproblemen brengen hem in een situatie waarop hij niet was voorbereid. Hij had eerder geïnformeerd willen worden over wat hem te wachten stond en over mogelijke hulpverlening. Tijdens zijn ziektefase had hij gewild dat hulpverleners meer luisteren en meedenken.
- Willem had veel baat bij een cliëntondersteuner die veel voor hem geregeld en uitgezocht heeft. Verder zorgde een rechter die Willem als mens met een verhaal zag, ervoor dat Willem niet uit zijn huis werd gezet.
- Willem voelt zich gestraft voor goed gedrag: hij wil aan het werk blijven, maar komt daardoor uiteindelijk in een lagere inkomenspositie terecht.
- Willem laat uit schaamte niet aan zijn eigen netwerk merken dat hij het niet redt en het huis uit wordt gezet. Daardoor krijgt hij niet op tijd de juiste hulp.
- Willems optimistische en strijdbare levenshouding heeft hem geholpen om, ondanks grote tegenslagen, door te gaan en zijn leven weer op de rit te krijgen.

Asha ‘Wij als burgers zoeken hulp bij de gemeente, om vervolgens verwaarloosd te worden’



Foto: iStock | David Prado

Asha is een jonge vrouw van 22 jaar en volgt een mbo-opleiding. Ze komt in financiële problemen als ze haar loon niet uitbetaald krijgt en bouwt schulden op. Het blijkt lastig om een schuldsaneringstraject te starten, maar ook om het later stop te zetten. De gemeentelijke schuldhulpverlener geeft volgens Asha maandenlang niet thuis. Dit zorgt voor grote zorgen wanneer haar schulden opnieuw oplopen. Inmiddels is het traject na lange tijd afgerond.

Asha loopt de vergaderkamer van haar stageplek iets voor de afgesproken tijd binnen. Ze is gekleed in een zwarte legging en zwart T-shirt en heeft een flesje water bij zich. Asha wil haar verhaal graag delen. Ze praat makkelijk en met een zekere afstand tot wat haar is overkomen. Asha vertelt dat ze een moeilijke tijd achter de rug heeft. In 2018 had ze naast haar mbo-opleiding een bijbaantje. In die periode werd ze door haar zus en broer gevraagd om voor hun bedrijven de administratie te komen doen. Zij verzekerden Asha dat ze hetzelfde zou blijven verdienen. Dit is van belang omdat ze haar moeder, met wie ze alleen woont, waar nodig ook financieel ondersteunt. Haar vader is in 2009 overleden. Asha verdient al sinds haar dertiende geld door na school te werken en ziet haar werkende moeder als haar grote voorbeeld.

Hulp bij schulden blijft uit

Het werken voor haar zus en broer gaat anderhalve maand goed, totdat Asha merkt dat ze wordt onderbetaald en uiteindelijk zelfs helemaal geen geld meer krijgt. Na herhaaldelijk aandringen dat ze geld nodig heeft, wordt ze toch niet betaald. In de loop van 2019 merkt ze dat ze haar vaste lasten

niet meer kan betalen, terwijl ze nooit geldproblemen had en altijd spaargeld achter de hand had. Dat moet ze nu opeens gaan aanspreken. ‘Dus op een gegeven moment dacht ik: dit gaat niet werken. Ik hou van je, maar op zakelijk gebied gaat het gewoon niet werken. Dus ik ga gewoon op zoek naar werk. Nou, toen kwam de coronaperiode.’ Asha komt moeilijk aan een baan in die periode: ‘Op een gegeven moment merkte ik ook dat ik een beetje aan het verdrinken was in mijn schulden en ik wist ook niet waar ik terecht moest.’ Ze loopt in die tijd stage bij een advocatenkantoor en haar stagebegeleider wijst haar op de gemeente, waar ze jongeren met schulden kunnen helpen. Eind 2020 belt Asha de gemeente en vraagt om hulp.

‘Ik kreeg een dame aan de telefoon. Ik had de situatie uitgelegd en het leek alsof ze naar mij luisterde, maar niet begreep wat ik vertelde. De gemeente zei: “Ja maar wij kunnen jou niet helpen, je moet gewoon werk zoeken.” Op een gegeven moment vroeg ik van: maar ik bel nu omdat ik jullie hulp nodig heb. Het is niet dat ik niks heb gedaan. Ik heb geprobeerd wat ik kon en het is niet gelukt, daarom bel ik.’ De medewerker aan de telefoon houdt echter voet bij stuk en

er wordt opgehangen, zo vertelt Asha. Ze laat het erbij zitten. Eind januari 2021 besluit Asha om na aansporing van haar stagebegeleider toch de gemeente weer te bellen. Nu lukt het wel meteen om bij de gemeente een proces in gang te zetten en afspraken te plannen om haar schulden in kaart te brengen. Haar saneringstraject bij de schuldhulpverlener start in de zomer en ze voelt een rust over zich heen komen. 'Ik zag eindelijk het licht aan het einde van mijn tunnel en ik kon ook weer focussen op mijn school.' Om de schulden, die inmiddels door de schuldhulpverlener zijn overgenomen, te betalen, vindt ze in de zomer van 2021 snel een andere baan. Haar totale schuld valt haar uiteindelijk ontzettend mee. '1900 euro, dat is eigenlijk helemaal niks.' Ze gaat vijf à zes dagen in de week werken en is vastberaden om haar schulden vóór het nieuwe jaar af te lossen. 'Als ik klaar was met school, dan ging ik gelijk door naar werk. Dat is een periode dat ik gewoon echt alleen naar school ging, leren en werken, en ik deed ook echt niks leuks met mensen. Mijn prioriteit was schuldenvrij zijn. En in oktober had ik mijn doel bereikt.'

Stopzetten schuldsaneringstraject kost veel moeite

Een traject starten bij haar schuldhulpverlener blijkt echter eenvoudiger dan een traject stopzetten, is de ervaring van Asha. Haar hoofdsom had ze in oktober afgelost. Ze mailt de schuldhulpverlener dat ze haar schuld heeft afbetaald en dat ze het traject wil stopzetten. 'Nou, ik kreeg geen antwoord.' Bij het nabellen blijkt dat ze naast de hoofdsom nog een openstaand bedrag aan rente heeft. Maar als ze dat na een paar weken heeft betaald, blijft het stil, zo vertelt ze. Asha vindt dat raar. 'Want wanneer bijvoorbeeld een factuur betaald moest worden, dan reageerden ze

gelijk. Of wanneer ik geld nodig had, dan reageerden ze ook gelijk. Maar als het gaat om het beëindigen van het traject, dan krijg ik geen gehoor.' Na anderhalve maand probeert ze het nog een keer, zich inlevend in haar budgetconsulente die het waarschijnlijk ook druk heeft met andere cliënten. 'Maar ik kreeg gewoon nog steeds niks te horen en elke keer als ik belde, was de telefoon kapot of dan was ze niet aanwezig, of dan werd ik teruggebeld en kreeg nooit meer wat te horen. En ik denk: dit is een beetje raar. Dit is eigenlijk onnodig.'

'Ik kreeg gewoon niks te horen en elke keer als ik belde, dan was de telefoon kapot, of dan was ze niet aanwezig, of dan werd ik teruggebeld en dan kreeg ik nooit meer wat te horen.'

'Op een gegeven moment kreeg ik echt het gevoel dat ze me eigenlijk niet los wilden laten.' Asha verneemt ergens dat consulente een bepaald percentage per jaar krijgen uitbetaald. Omdat Asha's traject korter dan een jaar duurde, denkt ze dat haar consulente dat geld misloopt en daarom het traject niet afrondt. Ze merkt nu ook dat de betalingen die namens haar gedaan worden niet correct zijn en de zorgverzekering klopt bij Asha aan voor achterstallige premie. Het laatste wat ze wil is weer een nieuwe schuld opbouwen door nalatigheid van de hulpverlener. Via haar moeder hoort ze dat hier meer mensen tegenaan lopen; dat er nog open dossiers zijn, terwijl de schulden al lang zijn afbetaald. 'Toen begon ik in paniek te raken, want ik dacht: ik ben al klaar, al mijn studiefinanciering en mijn zorgtoeslag gaat gewoon naar [schuldhulpverlener], maar dat heb ik ook gewoon nodig om mijn dingen te kunnen betalen.'

Begin 2022 gaat Asha bij een budgetbeheerorganisatie stage lopen. Ook zij adviseren Asha om contact te blijven zoeken met de schuldhulpverlener en, als dat op niets uitloopt, een klacht in te dienen. Ze vertelt dat precies op de dag dat ze de klacht wil indienen, ze een mail krijgt dat haar traject succesvol is afgerond. Ze zal haar resterende geld terugkrijgen en een eindbrief ontvangen. Maar een week later gebeurt er nog steeds niks. Ze besluit weer te bellen, maar in verband met de overdracht van haar traject naar een andere afdeling, kan budgetbeheer niks meer voor haar betekenen. In juni neemt Asha opnieuw contact op, maar de financiële afdeling is nog bezig met de rapportage. Ze verzucht: 'Maar we zijn letterlijk een half jaar verder, hoe lang duurt het om een rapportage te maken?' Het resterende geld krijgt ze diezelfde dag wel teruggestort. Op de brief wacht ze echter nog steeds, terwijl ze die juist nodig heeft als bewijs voor DUO en de Belastingdienst.



Foto: SCP

Harde lessen en hoop

Op deze periode terugkijkend, zegt Asha: 'Ik vind dit niet de manier hoe je met mensen hun geld en situatie omgaat, want in dat halve jaar heb ik het gevoel gehad dat die vrouw mij niet serieus heeft genomen. En het doet mij realiseren dat ik óf bij de gemeente óf bij [schuldhulpverlener] wil werken om zulke dingen aan te pakken. Want het kan gewoon niet dat wij als burgers hulp zoeken bij de gemeente om vervolgens verwaarloosd te worden.' Haar conceptklachtbrief 'is nog steeds aan het marineren, want als het alsnog misgaat, dan kan ik het alsnog indienen'. Ze zegt dat ze ook ziet dat er ook goed werk verricht wordt door zowel de gemeente als de schuldhulpverlener. Maar er mag meer aandacht zijn voor wat er misgaat. Ze heeft ervaren dat consulenten eigenlijk te veel werk hebben en zelf mogelijk te weinig ondersteuning krijgen. Zijzelf zou als klant niet gestrest in een Excelsheet haar eigen financiën bij moeten hoeven houden, bang als ze was dat de schuldhulpverlener steken zou laten vallen. De schuldhulpverlener en de gemeente zouden volgens Asha een persoonlijke band met een cliënt moeten opbouwen en moeten communiceren als ze ergens niet aan toekomen. Zo stellen ze een cliënt gerust.

'Het is tijd voor positiviteit, genieten en vrij zijn.'

Asha heeft naar eigen zeggen harde lessen geleerd: 'Ik zeg altijd heel plat dat ik heel hard op mijn bek ben gegaan.' Ze is wat voorzichtiger geworden. Emotioneel en mentaal heeft ze door die periode ook klachten gekregen: ze werd depressief, kwam vele kilo's aan en kreeg paniekaanvallen. Daar heeft ze geen ondersteuning bij gekregen of gezocht. Asha heeft geprobeerd zichzelf hierin te helpen, bijvoorbeeld door minder te focussen op de negatieve dingen in haar leven. Ook weet ze nu dat ze met weinig geld kan rondkomen en heeft ze meer zicht op haar uitgaven. Ze vertelt dat ze zichzelf beter heeft leren kennen en nu beter weet hoe ze haar emoties op een gezondere manier

kan uiten. Dat laatste heeft ook invloed op Asha's relatie met haar moeder. Ze vertelt dat men vanuit haar culturele achtergrond 'geneigd is om tegen kinderen te zeggen: "Niet huilen", of niet te praten over bepaalde dingen waar je over zou moeten praten met je kinderen, omdat het misschien ongemakkelijk of een taboe is.' Asha en haar moeder proberen dat nu een beetje te doorbreken door over hun emoties te praten.

De toekomst ziet Asha hoopvol tegemoet. Na haar mbo-opleiding wil ze een hbo-opleiding gaan doen. Daarna wil ze beginnen aan haar carrière en reizen. 'En dan echt leven, om het zo te zeggen. Echt leven en genieten. Ja, dat is wel wat ik wil doen. Het werken in al die negativiteit, dat is vermoeiend. Het is tijd voor positiviteit, genieten en vrij zijn, dat is wel echt belangrijk voor mij.'

Wat zien we in het verhaal van Asha?

- Asha heeft zich lange tijd niet gehoord en niet serieus genomen gevoeld door haar hulpverleners. Ze miste daarin ook een persoonlijke connectie.
- Het hulpverleningstraject kwam lastig op gang. Er waren obstakels, zoals een gebrek aan of wisseling van personeel, onduidelijke afspraken en een gebrek aan communicatie.
- Asha vermoedt dat bureaucratische procedures of verkeerde prikkels een rol hebben gespeeld bij de moeizame afhandeling van haar schuldhulpverleningstraject.
- Ze geeft aan dat het niet tijdig stopzetten van het traject gevolgen kan hebben voor andere domeinen: belastingen en haar opleiding.
- Asha is in staat om te leren van wat haar is overkomen en ze is vastbesloten om later voor de gemeente of een schuldhulpverlener te gaan werken. Ze wil zo meehelpen aan het oplossen van problemen die ze zelf bij deze instanties heeft ervaren.

Annemiek 'Ik had een ander soort begeleiding nodig gehad'



Foto: SCP

Annemiek werkt al veertig jaar lang bij verschillende zorginstellingen, de laatste jaren als huishoudelijke hulp. Ze is daarnaast mantelzorgster van haar moeder en haar partner. Wanneer beiden kort na elkaar overlijden, Annemiek van werkgever moet wisselen en zelf met gezondheidsproblemen kampt, raakt ze uitgeput. Haar huidige werkgever toont weinig begrip. Een nieuwe arboarts meldt haar uiteindelijk volledig ziek. Ze heeft een depressiestoornis en last van paniekaanvallen. Annemiek kreeg wel ondersteuning, maar de juiste hulp komt pas laat op haar pad.

Annemiek vertelt haar verhaal in haar appartement in een portiekflat in een grote stad. Hond Blondy zit in de bench in de gang en zou maar wat graag vrij rondlopen. Maar dat gaat niet, 'want anders leidt zij ons alleen maar af'. Annemiek is 60 jaar en woont alleen. In haar woonkamer liggen op de eettafel en op een stoel netjes geordende stapels papieren, waarvan ze tijdens het interview geregeld een stapeltje pakt om een jaartal te controleren. Haar geheugen en concentratie werken niet meer zo goed, en ze wil graag de juiste informatie geven.

Het verhaal van Annemiek begint rond 2014. Ze is dan al een poosje mantelzorgster voor haar moeder. Annemiëks moeder is altijd al een beetje ziek geweest, maar met Alzheimer en na een val gaat haar gezondheid verder achteruit. In 2014 krijgt Annemiëks man een hersenbloeding en raakt deels

verlamd. Na een ziekenhuisopname komt hij in een revalidatiekliniek terecht. 'Daar zat hij dus echt niet op zijn plaats. [...] Mijn man probeerde daar ook twee keer een einde aan zijn leven te maken. Het is niet gelukt.' Haar man wil iedere keer mee naar huis en Annemiek moet smoesjes verzinnen om hem daar toch weer iedere keer alleen achter te laten: 'Ik vond het verschrikkelijk.' Ook maakt haar man zich zorgen over de hond, die alles voor hem betekende, zo vertelt Annemiek. 'Nou, toen kreeg ik haar [Blondy] onder mijn hoede. Ik denk: oh mijn hemel, hoe ga ik dit doen? Nou, we zijn nu net Jut en Jul.' Annemiek verhuist in 2015 noodgedwongen van een kleine provinciestad naar de grote stad. Ze vertelt dat ze niet meer in het huis van haar man kon blijven wonen. In hetzelfde jaar gaat haar vertrouwde werkgever in de zorg failliet en wisselt ze van werkgever.

Opstapeling van problemen eist zijn tol

In Annemiek's woorden begint 'al haar ellende' vanaf 2016. In de lente van dat jaar overlijdt eerst haar moeder en vier maanden later haar man, na een tweede hersenbloeding. Ook start ze bij haar nieuwe werkgever. Ze komt daardoor niet aan rouwen toe. 'Het stapelt zich maar op. Dat je niet eens toekomt aan jezelf. En dan blijf je op je tenen lopen met een masker voor.' Annemiek werkt al veertig jaar onafgebroken bij verschillende zorginstellingen, de laatste jaren als huishoudelijke hulp. In tegenstelling tot haar eerdere werkgever, die begrip had voor haar thuissituatie met dubbele mantelzorg, voelt ze zich door haar nieuwe werkgever niet goed begrepen. Ze gaat een tijd minder uren werken, totdat een nieuwe arboarts vindt dat het zo niet langer kan en Annemiek in juni 2022 100% ziek meldt. Over deze arboarts zegt Annemiek: 'Jammer dat ik haar nooit eerder heb gehad.' Annemiek is ontzettend moe en werken gaat niet meer.

'Ik heb veertig jaar gewerkt; ik ben nog nooit bij deze uitkeringsinstantie geweest. Voor mij is het echt abracadabra.'

Het ging voor het overlijden van haar moeder en man al niet goed met Annemiek's gezondheid. In 2015 trekt ze bij haar huisarts aan de bel en krijgt ze eerst kalmeringsmiddelen en daarna antidepressiva voorgeschreven. Later, zo vertelt ze, wordt haar diagnose aangepast van depressie naar depressiestoornis en haar medicatie verdubbeld. Ze krijgt last van paniekaanvallen. In 2019 krijgt Annemiek een TIA als ze van een cliënt onderweg is naar huis. Omdat ze haar hoofd niet vertrouwt en bang is dat ze de ziekte van haar moeder – Alzheimer – krijgt, laat ze zich testen. Ze vertelt dat in 2021 uit deze test blijkt dat ze een beperking heeft en daardoor moeite heeft met taal en rekenen. Ze kan zich nog wel herinneren dat ze als kind na twee jaar basisschool naar een speciale school is gegaan en ze vertelt dat ze toen ook in het ziekenhuis altijd van die plakkertjes op haar hoofd kreeg. 'Maar waarvoor dat was, dat moet je me niet meer vragen, want dat weet ik niet.'

Annemiek heeft momenteel nog last van veel spanningen, van paniekaanvallen die geregeld terugkomen en een depressiestoornis die af en toe in ernst toeneemt. Ze krijgt de afgelopen jaren hulp vanuit verschillende hoeken: maatschappelijk werk, drie ggz-instansities, rouwverwerking aan huis en van het eerdergenoemde testcentrum, dat haar beperking constateerde. 'Ik heb wat lopen praten!' Ook heeft ze steun aan haar broer, met wie ze nog een tijdje samen in haar huis woont.

Oerwoud aan regels aan anderen overlaten

Een belangrijk moment in haar zoektocht naar herstel lijkt begin 2022 te zijn, wanneer een van de ggz-instellingen haar

in het afrondende gesprek adviseert om contact te zoeken met een cliëntondersteuner. 'Misschien had ik daar wel eerder moeten zijn', zegt ze. De cliëntondersteuner helpt haar praktisch met van alles en neemt haar veel geregeld uit handen, zoals met de problemen op haar werk, met de arbodienst en de uitkeringsinstantie. Over de laatstgenoemde instantie zegt Annemiek bijvoorbeeld: 'Ik heb veertig jaar gewerkt; ik ben nog nooit bij [deze uitkeringsinstantie] geweest. Voor mij is het echt abracadabra. Ik snap er niks van.' Daarnaast zorgt de ondersteuner voor een begeleider vanuit het wijkteam, die bijvoorbeeld samen met Annemiek naar belangrijke gesprekken gaat. Verder krijgt Annemiek nu nog hulp van een sociaal raadvrouw, die voor haar het een en ander uitzoekt over de diverse gemeentelijke en landelijke toeslagen. Zo kan Annemiek het voor haar ontoegankelijke oerwoud aan regels en procedures deels aan anderen overlaten. Ze heeft daar vertrouwen in en dat geeft rust. 'Ik ben blij dat ze er zijn.'

Annemiek geeft aan met haar verhaal niet te willen suggereren dat de andere instanties haar niet hebben geholpen. En ook haar huisarts, die zich best veel zorgen maakt, heeft volgens Annemiek 'ook maar lopen zoeken, zoeken waar ze mij kon helpen. Maar ik had een ander soort begeleiding nodig gehad.' Alleen heeft niemand haar daar eerder op gewezen, en zelf wist ze al helemaal niet van het bestaan van cliëntondersteuning af. En dat terwijl haar werkgever ironisch genoeg al jaren in hetzelfde gebouw gehuisvest was als haar cliëntondersteuner. Ze wil met haar verhaal proberen te voorkomen dat anderen in eenzelfde situatie terechtkomen.



Ze vertelt dat ze heftige dingen heeft meegemaakt bij allerlei ggz-instansies waar ze liever niet over in detail wil treden, maar die ze niemand gunt. 'Ik hoop dat jullie er allemaal nooit in komen, het is verschrikkelijk. Ik heb zoveel dingen gezien.' Ook hoopt ze dat er bij werkgevers en arboartsen meer begrip en betere begeleiding komt voor mensen zoals zij, die met depressies en paniekaanvallen kampen. Ze gaf bij allebei aan dat het niet goed met haar ging, maar moest desondanks toch haar uren proberen te maken. Er werd niet echt naar haar geluisterd, vindt ze. Annemiek denkt dat als de cliëntondersteuner eerder op haar pad was gekomen het niet zover had hoeven te komen. 'Als er ook wat meer gesprekken waren gevoerd met de werkgever, dan had dit niet zo hoeven lopen met mij. Dan waren misschien mijn klachten minder, of niet, want een depressiestoornis gaat nooit meer over. En mijn paniek, ik weet hoe ik het moet onderdrukken. Ik weet het heel goed. Ik weet niet of het dan zo was gelopen bij [Annemiëks werkgever].' Haar verhaal wil ze ook nog met haar huisarts bespreken: 'Voor de toekomst, voor andere mensen.'

'Als er ook wat meer gesprekken waren gevoerd met de werkgever, dan had dit niet zo hoeven lopen met mij.'

Naar de vogeltjes luisteren

Binnenkort heeft Annemiek een afrondend gesprek met haar werkgever. In een eerder gesprek gaf haar werkgever toe dat ze onderschat hebben hoe Annemiek eraan toe was en dat ze haar beter hadden moeten begeleiden. Haar cliëntondersteuner gaf de werkgever terug dat dat wel een beetje laat is, wat Annemiek hartgrondig onderschrijft: 'Ja, wat heb ik daar nou aan.' Annemiek wil liever niet meer van doen hebben met haar werkgever. Ze wil vooral rust aan haar hoofd en alles achter zich kunnen laten. Maar nu moeten er nog wat laatste zaken geregeld worden. Eerst met haar werkgever en dan met de uitkeringsinstantie. Annemiek denkt dat het wel goed komt. Mocht er dan toch weer iets niet kloppen, dan vertrouwt ze op de steun van haar cliëntondersteuner. 'En dan mag zij weer voor me strijden.'

Als dit allemaal voorbij is, hoopt Annemiek dat haar leven er vrolijker uit gaat zien, 'dat de zon voor me gaat schijnen. Dat ik wat meer zin krijg in het leven en dat ik wat meer kan doen in mijn huis.' Annemiek kon zich er de afgelopen tijd niet toe zetten om iets te doen in haar huis, maar dat komt volgens haar wel weer goed. Van een ggz-hulpverlener heeft ze geleerd hoe ze rust kan vinden. Dan gaat ze op haar balkon staan, even mediteren en naar de vogeltjes luisteren.

Bij het afscheid aan de deur, waar hond Blondy weer langzaam wakker wordt, wijst ze naar zichzelf. 'Het is nu eindelijk tijd voor mezelf.' Om te gaan wandelen, met haar puzzelboekje aan de slag te gaan, om te rouwen en de draad van haar leven weer op te pakken. Ze heeft buurvrouwen om haar heen die goed op haar letten, een broer in de buurt en een bonus-familie via haar overleden man. Deze nieuwe fase van haar leven – zonder werk, maar met meer rust – ziet ze optimistisch tegemoet.

Wat zien we in het verhaal van Annemiek?

- Annemiek krijgt snel psychiatrische hulp, maar haar beperking die al sinds haar vroege jeugd speelde, werd lang niet opgemerkt.
- Annemiek heeft behoefte aan praktische ondersteuning zoals cliëntondersteuning, maar dit wordt lange tijd niet gezien. Ze komt pas na verschillende hulpverleningstrajecten in het medisch-psychiatrische circuit bij een cliëntondersteuner terecht.
- De nieuwe werkgever en een eerdere arboarts hadden volgens Annemiek weinig oog voor haar leefsituatie (stapeling van persoonlijke omstandigheden). Zij voerden de druk op, in plaats van mee te denken wat er wel kon, waardoor ze helemaal is uitgevallen.
- Ook voor de huisarts van Annemiek, die bezorgd is om haar, is het een zoektocht naar de juiste hulp; cliëntondersteuning staat bij de arts niet op het netvlies.
- Annemiek is duidelijk en strijdbaar in hoe ze haar toekomst voor zich ziet: na alle zorgzaamheid voor anderen, is het nu eindelijk tijd voor haarzelf. Ze heeft geleerd om rust te hervinden wanneer ze angstig is en ze vertrouwt op de steun van mensen in haar nabijheid en van cliëntondersteuning.

Ingrid 'Iedereen zegt altijd: "Je bent een sterke vrouw," maar ze moesten eens weten'



Ingrid was lang gelukkig getrouwd met haar man en werkte als receptionist. Als haar man overlijdt, staat ze er plotseling alleen voor. Haar volwassen kinderen wil ze niet lastigvallen, ze komt liever niet uit bed en doet de deur niet meer open. Ze belandt in de schulden. Door haar mentale en fysieke klachten raakt Ingrid arbeidsongeschikt en stopt met werken. Ingrid schaamt zich voor haar situatie en voelt zich eenzaam. Tot ze zich, na het lezen van een advertentie, aansluit bij een stichting in de buurt. Ze wordt vrijwilliger en neemt een hondje. Ze heeft weer plezier in het leven, maar wenst dat er iemand meer aandacht voor haar had gehad, toen ze met niemand over haar verdriet en problemen kon praten.

Ingrid zet thee in haar met zorg ingerichte huisje in een arbeiderswijk in een grote stad. Ze zat tot voor kort helemaal niet goed in haar vel, maar ze heeft net een hondje gekocht. Dat geeft haar energie. Het hondje gaat overal mee naar toe: 'Het is de liefde van mijn leven.'

Alles alleen moeten doen

Toen haar man een aantal jaren geleden na lang ziek zijn overleed, stortte Ingrids wereld in. Haar kinderen waren al een tijd uit huis. Ingrid had het gevoel alles kwijt te raken: haar partner, een luisterend oor, het kwijt kunnen van haar verhaal. 'Ik vergeet nooit de eerste keer met de kerst. Ik moest die klotekerstboom neerzetten. Maar hij deed dat allemaal, hij versierde altijd. Ik hielp wel, maar ja, wat een drama. En nou moet je het alleen doen.' Ingrid kon deze gevoelens eigenlijk met niemand delen. Ze wilde sterk zijn voor haar dochter, die het erg zwaar heeft met het overlijden van haar vader, en 'dit ga je niet tegen de burens zeggen'.

Haar dochter ontwikkelde een drugsverslaving en dat baarde Ingrid veel zorgen. In deze periode brengt Ingrid haar doordeweeks naar de verslavingszorg.

Toen haar man nog leefde, deed hij eigenlijk altijd alles. 'Ik had echt een heel makkelijk leven, als er iets gedaan moest worden, dan deed hij dat.' Haar man verdiende goed, dus financieel wordt het voor Ingrid zonder zijn inkomen erg lastig. Ze vertelt dat de huisarts die haar man begeleidde in zijn ziekte haar pas maanden na zijn overlijden opbelt, om te vragen hoe het met Ingrid gaat. 'Het ging financieel niet goed en het ging met mezelf niet goed. Je houdt je voor iedereen heel groot. Ik heb dat als heel vervelend ervaren. Het hoeft niet meteen dezelfde dag, maar ik had toch wel een klein beetje meer steun vanuit de huisarts verwacht.' Ingrid houdt zich groot tegenover de huisarts, terwijl ze het leven eigenlijk niet meer ziet zitten. Achteraf gezien had ze liever met de huisarts in persoon willen spreken in plaats

van telefonisch. Ze denkt dat ze dan eerder open was geweest over haar situatie, dan via een onverwachts telefoontje.

Schone schijn ophouden

Ze vertelt dat de financiële problemen zich in deze periode opstapelen. 'Ik schaamde me heel erg. Iedereen zei altijd: "Wat doe je het goed en wat knap van je", maar ze moesten eens weten.' Soms belt haar dochter dat ze even langskomt. 'Dan moest ik me héél vlug aankleden en dan moest ik naar beneden en dan zei ik: "Ja, je moet niet zo onverwachts komen, hoor, want je weet het, daar houdt mama niet van." Ja, ik lag natuurlijk de hele dag in bed. [...] Ik wilde niet laten blijken dat ik me niet goed voelde. Ik wilde niet hebben dat de buitenwereld... Ik hield altijd de schone schijn op en dat heb ik héél lang gedaan.' Niemand weet van de mentale en financiële problemen die Ingrid heeft, ook haar dochter niet. Ingrid schaamt zich te zeer om hulp te vragen.

Problemen eisen hun tol

Bij een fusie op haar werk als receptionist bij een vervoersbedrijf mag Ingrid niet mee naar het nieuwe bedrijf, maar ze wil er uiteindelijk ook niet meer werken. Ze krijgt een WW-uitkering. Dan wordt Ingrid ziek; haar problemen eisen hun tol, licht ze toe. Ze had al twee heupprotheses en was hiervoor deels afgekeurd. Nu wordt Ingrid volledig arbeidsongeschikt verklaard. Ze zegt dat ze in deze periode veel pijn heeft in haar benen en ze raakt verslaafd aan de pijnmedicatie.

'Het ging financieel niet goed, en het ging met mezelf niet goed. Je houdt je voor iedereen heel groot.'

Door de huurachterstand die Ingrid opbouwt gaat er een signaal naar de lokale maatschappelijke dienstverlening, die iemand bij Ingrid langs stuurt. Ondanks de schaamte doet Ingrid nu toch de deur open. 'Ze hoorden dat ik een huurschuld had, dus ze kwamen bij me thuis en toen had ik allemaal papieren... Nou, dat was echt heel even... Dat was echt drama.' Ingrid belandt in de schuldhulpverlening en krijgt daar een 'hele lieve bewindvoerder', die ze altijd kan bereiken. En dat is fijn, want anders zit je toch te wachten: 'Je zit [dan] drie, vier dagen in de stress hoor.' Voor dat traject is ze dankbaar. Ze heeft alleen wat problemen met een hulpverlener die ze na het schuldhulpverleningstraject krijgt toegewezen. Deze komt volgens haar afspraken niet na: 'Zij had twee keer tegen mij gezegd: ik bel je voor een afspraak en dat deed ze niet. [...] Ik vond twee keer vergeten voor iemand waarvan ze weten dat die in de schuldhulpverlening heeft gezeten, waar ik me echt heel erg voor schaamde... Dat vind ik dom, dat vind ik echt dom.' Ingrid vraagt dan ook om een andere hulpverlener waar het contact beter mee verloopt. Uiteindelijk licht Ingrid ook haar dochter in over haar schuldenproblemen.

Van hulpvrager naar vrijwilliger

In diezelfde periode leest Ingrid een advertentie in de lokale krant dat de bewoners van haar wijk voor een euro kunnen zwemmen in de buurt. Ze gaat kennismaken bij de stichting die dit organiseert en ontmoet daar een hulpverlener van de maatschappelijke dienstverlening. Die nodigt Ingrid uit om aan te sluiten bij een gratis wandelclub voor vrouwen die op een gezonde manier willen afvallen. Ingrid doet mee en gaat meer bewegen en gezonder eten. Ze maakt contact met andere deelnemers, waarbij ze denkt: oh, jij voelt je net als ik! Ze merkt dat ze door haar verbeterde conditie eigenlijk geen behoefte meer heeft aan haar pijnmedicatie en stopt daarmee.

'Na het overlijden van m'n man moest alles perfect zijn. En daarom kan ik ook best begrijpen dat mensen niet iemand binnen willen laten.'

Deze hulpverlener houdt een beetje een oogje in het zeil bij Ingrid. Op een dag heeft Ingrid met haar afgesproken bij haar thuis, maar komt de hulpverlener een half uur te vroeg. 'Ik vond het zo erg, zó erg... M'n koffie stond nog op tafel en... Dat had ik toen, na het overlijden van m'n man moest alles perfect zijn. En daarom kan ik ook best begrijpen dat mensen niet iemand binnen willen laten. Ik denk dat heel veel mensen toch wel denken net als ik, dat alles perfect moet zijn.' Achteraf gezien, zo vertelt Ingrid, waren haar zorgen over rommel in haar huis vooral gebaseerd op de angst voor een eventueel oordeel van een hulpverlener. Een andere hulpverlener vraagt Ingrid of ze interesse heeft in het volgen van een opleiding, om zelf sportactiviteiten te kunnen leiden. Ingrid kijkt na deze vraag in eerste instantie verbaasd om zich heen, omdat ze niet kan geloven dat hij aan haar gericht is. Ze is bang dat ze 'het niet kan, want ik kan niet op de computer. Ik ben daar niet zelfverzekerd over'. Ingrid's zelfbeeld speelt haar parten. 'Volgende week gaan we servetten vouwen. Ik weet dat ik dat heel goed kan, maar ik heb er nu al pijn in m'n buik over. Van: oh, hoe moet ik dat nou gaan doen...' Toch zet ze door en rondt de opleiding af. Ingrid krijgt een grotere rol als vrijwilliger en dat geeft haar energie.

Nu komen de andere leden van de wandelclub met hun problemen naar Ingrid. Er is een leuke groep ontstaan die een keer in de week samen gezond koken, ook bij Ingrid thuis. Ze durft weer mensen binnen te laten. 'Ik ga koken bijvoorbeeld, ik ga stampot maken en dan zie je ze eten. Oh, het is lekker, is het lekker? Toch vind ik het spannend. Het zelfvertrouwen is bij mij niet zo heel erg groot.'

Positief over de toekomst

Toch gaat het eigenlijk steeds beter met Ingrid. Ze heeft nog ondersteuning van haar budgetcoach, maar redt het verder zelf. Wel maakt ze zich zorgen om haar dochter, die met

haar verslavingsgevoeligheid nu af en toe is begonnen met drinken, en haar kleinzoon om wie ze zich veel bekommert. Ondanks haar nieuwe contacten heeft ze toch het gevoel dat ze over deze zorgen met niemand kan praten: 'Waar kun je als alleenstaande heen? Hoe moet je het oplossen? Dat is moeilijk.' Ingrid denkt dat er meer hulp zou moeten zijn na het overlijden van een partner. Een telefoontje is volgens haar niet genoeg. 'Ook al wil iemand nog niet, probeer wel contact te houden.' Uiteindelijk werd Ingrid vooral geholpen bij haar schulden. 'Maar ik wilde over het verlies praten en dát moet denk ik bij een overlijden meer op de voorgrond staan.' Ingrid had veel behoefte gehad aan een luisterend oor. 'Nu weet vooral de hond heel veel.' Ook kwam de schuldhulpverlening pas op gang toen het eigenlijk al heel ver gekomen was. 'Ja, en dan is het eigenlijk al te laat. Weet je, want daarvoor [...] val je in een gat, hoor. Ook al ben je een hele sterke vrouw.'

'Waar kun je als alleenstaande heen? Hoe moet je het oplossen? Dat is moeilijk.'

Hoewel Ingrid nog steeds worstelt met haar zelfvertrouwen, kijkt ze positief naar de toekomst. 'Heel diep in m'n hart moet alles perfect zijn, maar ik wil ook genieten van m'n huis en van m'n leven, dus ik denk als je alles perfect hebt, dat je niet gelukkig bent. Dat is wat ik gewoon wel na het overlijden van mijn man heb geleerd. Ik hoef niet elke week de ramen te lappen. Ik moet leven en ik leef nu lekker met m'n hondje. En m'n hondje mag op de bank, het is gewoon gezellig.'

'Heel diep in m'n hart moet alles perfect zijn, maar ik wil ook genieten van m'n huis en van m'n leven.'

Wat zien we in het verhaal van Ingrid?

- Na het overlijden van haar partner ontbreekt er voor Ingrid, naast aandacht voor de meest acute problematiek (bv. schulden), een luisterend oor en snel persoonlijk contact. Ook als Ingrid het contact (nog) afhoudt, vindt ze het toch van belang dat hulpverleners contact met haar blijven houden.
- Na een hulpverleningstraject, zoals schuldhulpverlening, bestaat het risico dat cliënten als Ingrid weer uit beeld verdwijnen als afspraken door hulpverleners niet worden nagekomen.
- Totdat de hulpverlening bij Ingrid thuis kwam, speelde ze lange tijd mooi weer. Toen ondersteuning alleen op locatie bij een organisatie plaatsvond, zag men niet hoe het echt met Ingrid ging. Ze durfde zich pas open te stellen na persoonlijk contact.
- Ingrid heeft mede dankzij de wandelgroep met lotgenoten, waar haar hulpverlener haar op wees, een positiever zelfbeeld gekregen. Ze kan in deze groep ook iets voor een ander betekenen. Ze heeft verder geleerd dat niet alles perfect hoeft te zijn.

Marjolijn **‘Ik blijf om hulp roepen, maar de gemeente, de woningbouwvereniging en de regering werken niet mee’**



Foto: ANP | Laurens van Putten

Marjolijn leidt een comfortabel en rustig leven en is al 42 jaar gelukkig getrouwd. Nadat zij en haar man met vervroegd pensioen gaan, overlijdt haar man plotseling. Marjolijn blijft achter met een grote schuld. Vanwege haar bruto-inkomen komt ze niet in aanmerking voor hulp vanuit de gemeente, maar ondanks haar inkomen redt ze het financieel niet. Ze probeert op tijd om hulp te vragen, maar lijkt overal tussen de wal en het schip te vallen. Ook krijgt ze te kampen met borstkanker. Na jarenlange zorgen ontvangt ze uiteindelijk schuldhulpverlening, waar ze tien jaar nadat de financiële problemen begonnen pas weer uit komt.

Marjolijn is een weduwe van 72 jaar en woont in een sociale huurwoning in de Randstad. Ze oogt opgewekt, ziet er verzorgd uit en loopt kordaat naar de bank. Ze is gekleed in het zwart en heeft een trouwring om haar vinger. Haar driekamerappartement is compact en netjes. Overal zijn herinneringen uit haar leven zichtbaar. Achter en om haar heen liggen dekentjes en knuffels, op het dressoir staan veel foto's en door het huis heen liggen wens- en rouwkaarten. 'Dat zijn mijn Harmen en Ruben. [...] De rouwkaart staat daar al 17 jaar.'

Met vervroegd pensioen

Marjolijn is getrouwd met haar grote liefde Harmen en samen krijgen ze twee zoons. Hun jongste zoon, Ruben, overlijdt in 2005 op 29-jarige leeftijd plotseling aan een hartstilstand. In

haar verhaal valt ze soms stil. 'Verdriet kun je niet zien aan de hoeveelheid tranen; je kunt niet zien hoe iemand er van binnen uitziet en zich voelt.' Marjolijn en Harmen vinden troost vonden bij elkaar na het overlijden van hun zoon en samen het verlies hebben kunnen verwerken.

Na het overlijden van hun zoon pakken Marjolijn en Harmen hun leven weer op, zo vertelt ze, en besluiten ze beiden in 2009 met vervroegd met pensioen te gaan. Waardoor hun inkomen ook terugloopt. In 2011 besluiten ze op een aantal zaken te bezuinigen: ze zeggen hun caravanstapleek op, zetten hun huis te koop om buiten de Randstad te gaan wonen en verlagen de premie op hun overlijdensrisicoverzekering. Hun beider pensioenen vullen ze aan vanuit hun lijfrenteverzekering: 'Dat was een aardig

kapitaaltje. [...] Alle twee met vervroegd pensioen, geen zorgen om het geld.'

Zorgen over de hypotheek

Het keerpunt in Marjolijns leven vindt volgens haarzelf kort daarna plaats. In 2012 overlijdt haar grote liefde plotseling en komt er een einde aan een huwelijk van 42 jaar. In één klap heeft ze veel minder netto-inkomen per maand, waardoor ze de hypotheek niet meer kan betalen. Bewust als ze naar eigen zeggen is van de noodzaak van preventie, belt Marjolijn kort na het overlijden van haar man met haar bank waar de hypotheek loopt. Ze uit haar zorgen dat ze straks de hypotheek niet meer kan opbrengen. De bank is volgens Marjolijn alleen geïnteresseerd in de omvang van haar achterstand. Marjolijn vertelt de medewerker: 'Meneer, ik heb geen achterstand en voordat er een achterstand ontstaat wil ik met jullie in gesprek om een oplossing te zoeken zodat er geen achterstand ontstaat.' De medewerker reageert: 'Belt u maar terug als er achterstand is, hoor. Hier doen wij nu niks aan, mevrouw.'

'Ik moest de hypotheek binnen zoveel tijd betalen. Anders zou mijn huis op de veiling verkocht worden.'

Werkelijke problemen uitstellen

Marjolijn zet alles op alles om haar vaste lasten te blijven betalen. Haar familie schiet haar zo nu en dan te hulp, door te trakteren op een maaltijd of door de kosten van de boodschappen over te nemen. De overlijdensrisicoverzekering keert uit, maar omdat Marjolijn en Harmen hun premie in 2011 verlaagden, krijgt Marjolijn maar de helft uitgekeerd. 'Toen ik het geld had, moest ik beslissen wat te doen met dat geld. [...] Ik koos ervoor het geld zo lang mogelijk te gebruiken om mijn tekorten elke maand aan te vullen, om zo de werkelijke problemen uit te stellen.'

Haar huis staat te koop, maar Marjolijn vertelt dat er nauwelijks kijkers waren. In 2013 verkeert ons land in een financiële crisis. Marjolijn ondervindt veel stress van de geldzorgen en ze heeft slapeloze nachten. Eind 2013 wordt ze gediagnostiseerd met borstkanker. Ze vertelt hierover: 'Ik heb achttien chemo's gehad [...] en heel veel complicaties. In totaal ben ik drie tot vier jaar bezig geweest met dat genezingsproces.'

25 euro per maand voor eten en drinken

Inmiddels heeft Marjolijn vanwege haar ziekteproces wel een betalingsachterstand opgebouwd bij de bank. Ze neemt contact op met de bank en wordt gerustgesteld met de mededeling dat de achterstand zo klein is en verrekend kan worden bij de verkoop. Marjolijn kan weer even op adem komen, maar niet voor lang. Wanneer er bij diezelfde bank een nieuwe casemanager komt op Marjolijns dossier, wordt

er toch bedreigd met gedwongen verkoop. Ze vertelt hierover: 'Ik moest de hypotheek binnen zoveel tijd betalen. Anders zou mijn huis op de veiling verkocht worden en dat is een zware druk die je dan krijgt op je schouders.' Dat wilde Marjolijn absoluut niet, maar te midden van haar chemokuren en complicaties had ze ook weinig ruimte om de strijd met de bank aan te gaan, al probeerde ze het wel. Het huis wordt uiteindelijk in 2015 verkocht en Marjolijn blijft zitten met een restschuld.

Hierna verhuist ze naar een sociale huurwoning met een verplichte eigen garageplek die – vanwege de toetsing op haar bruto-inkomen – veel duurder is dan wat ze kan betalen. Bovendien krijgt ze vanwege diezelfde toetsing geen huur- of zorgtoeslag. Ze houdt per maand 25 euro over voor eten en drinken en dat is niet voldoende. Na jarenlang trouw haar vaste lasten te hebben betaald en nooit een schuld te hebben opgebouwd, komt Marjolijn nu dieper in de schulden. Ze kan haar huur en vaste lasten amper opbrengen en stapt weer naar instanties voor ondersteuning. 'Ik heb bij de gemeente gevraagd of ik niet tijdelijk huurverlaging kon krijgen in verband met grote financiële problemen. Het antwoord was: "Nee, dat doen we niet." Ik heb de woningbouw een brief gestuurd, maar die verwezen mij naar de gemeente.' Marjolijn loopt vast en weet niet waarom ze niet gehoord wordt: 'Ik kwam geld tekort, elke maand, dus ik bleef om hulp roepen. Ik blijf hulp proberen te krijgen en de gemeente werkt niet mee, de woningbouw werkt niet mee, de regering die werkt niet mee, want ik krijg geen toeslagen, geen cent.'

'Iedereen ziet je in de rij staan. Leuk hoor, dat je buurvrouw weet dat je naar de voedselbank gaat.'

Voedselbank en buurtteam bieden hulp

De enige instantie die Marjolijn te hulp schiet en niet kijkt naar haar bruto maar naar haar besteedbaar inkomen, is de voedselbank. Daar kan Marjolijn in de jaren die volgen een deel van haar levensmiddelen krijgen. Ze heeft het lang afgehouden om naar de voedselbank te stappen: 'Ik schaamde mij om toe te moeten geven dat ik het zelf niet red, ik kan mezelf niet eens bedruipen. Dat is heel frustrerend hoor, en wat ik dus gezien had bij die voedselbank: je staat buiten in de rij te wachten totdat je naar binnen kan om eten te halen. Dat vond ik mensonterend. Iedereen weet: daar wordt eten uitgedeeld. Iedereen ziet je in de rij staan. Leuk hoor, dat je buurvrouw weet dat je naar de voedselbank gaat. [...] Ik vertelde het aan niemand.' Marjolijns zus is wel op de hoogte van haar problemen en koopt in deze periode af en toe boodschappen voor haar.

In diezelfde periode stapt Marjolijn zelf naar het buurtteam in haar wijk en daar stelt een medewerker voor om te kijken

of ze recht heeft op toeslagen. ‘Dat was heel grappig. [Ze zei:] ‘Ik stuur je eerst naar mijn collega die alle juridische dingen voor je na gaat kijken, want wie weet loop je wel allerlei toeslagen mis.’ Ik zeg: ‘Nee, want die heb ik allemaal uitgezocht hoor. [...] Ik krijg echt alleen waar ik recht op heb en ik heb op een heleboel dingen geen recht.’” Ze komt via dit buurtteam uiteindelijk wel terecht in een traject voor schuldsanering. In de zomer van 2022 is ze klaar met het traject, zo’n tien jaar nadat haar man overleed en haar financiële problemen begonnen.

‘Hoeveel mensen zijn er niet die niet zo’n telefoontje kunnen plegen, die niet zo kunnen lullen als ik nu aan het doen ben.’

Cursus geven in kasboekjes bijhouden

Marjolijn heeft veel suggesties voor hoe ze beter ondersteund had kunnen worden. De gemeente had haar kunnen helpen door naar haar tussen-wal-en-schip-situatie te kijken en haar als uitzonderingsgeval te benaderen. ‘De gemeente heeft allerlei mogelijkheden om in uitzonderingsgevallen af te wijken van de regels middels allerlei potjes. [...] Ze kunnen met de bijzondere bijstand bijvoorbeeld een heleboel doen.’ De bank had haar kunnen helpen door eerdere coulance ten aanzien van de betalingsachterstand met een personele wisseling niet ongedaan te maken. De woningbouwcoöperatie had kunnen helpen door eerder in de huurspecificatie een rekenuur op te nemen die mensen in moeten vullen bij de aanvraag van huurtoeslag. En Marjolijn was geholpen geweest als er bij toetsing niet naar het bruto-, maar naar haar besteedbaar inkomen was gekeken.

Marjolijn heeft in haar werkzame leven altijd als boekhouder gewerkt en ook thuis deed ze altijd de financiën. Tot op de dag van vandaag is het doen van belastingaangiften een van haar hobby’s. Ook geeft ze op 72-jarige leeftijd een cursus in kasboekjes bijhouden, om mensen bewust te maken van wat ze binnenkrijgen en uitgeven. Overzicht houden op haar financiën is nooit een punt geweest voor Marjolijn. Zelf zal ze er niet meer door worden geholpen, maar Marjolijn is vastberaden om anderen wel te helpen. ‘Hoeveel mensen zijn er niet die niet zo’n telefoontje kunnen plegen, die niet zo’n brief kunnen schrijven, die niet voor zichzelf op kunnen komen, die niet zo kunnen lullen als ik nu aan het doen ben. Dat vind ik gemeen, want er is niemand die voor die mensen opkomt en die komen tekort en dat mag niet. [...] Ze hebben het over preventief, ik weet niet hoe hard ik had moeten roepen om het wel voor mekaar te krijgen.’

Wat zien we in het verhaal van Marjolijn?

- De gemeente had te weinig aandacht voor Marjolijns specifieke situatie en benaderde haar niet als uitzonderingsgeval, waardoor ze tussen wal en schip viel.
- Tijdens een gezondheids crisis kon Marjolijn geen zicht meer houden op haar administratie en daar was volgens haar geen begrip voor.
- Het verhaal van Marjolijn laat zien dat een gebrek aan samenwerking tussen de gemeente en instanties als banken en woningbouwverenigingen ertoe kan bijdragen dat problemen niet worden gesignaleerd, ook niet in een preventieve fase.
- Een sterk punt van Marjolijn is haar assertiviteit. Zij helpt nu anderen die in vergelijkbare problemen komen en komt voor hen op.

Anoushka **‘Ik heb iemand nodig die gewoon even zegt: "Die meid heeft echt hulp nodig"’**



Foto: ANP | Ben Stockphotos

Anoushka leeft met een chronische, complexe medische aandoening die haar fysiek ernstig beperkt in haar dagelijks leven. Als haar klachten verergeren stopt haar man met werken en hij neemt lange tijd de zorg voor haar op zich. Beiden weten niet waar ze moeten aankloppen voor ondersteuning en ze raken in de financiële problemen. Haar schoonouders helpen haar zoeken naar ondersteuning vanuit de gemeente. Uiteindelijk ontvangt ze huishoudelijke hulp, maar ze wacht, ondanks de urgentie van haar situatie, nog steeds op een geschiktere woning.

Anoushka is een jonge vrouw met een tot in de puntjes verzorgd uiterlijk. Ze loopt achter haar rollator naar de spreekkamer van de welzijnsorganisatie waar ze vrijwilligerswerk doet en waar dit gesprek plaatsvindt. Anoushka werkte voorheen fulltime in sales management, tot ze zes jaar geleden plotseling verschillende lichamelijke klachten in haar benen en haar bekken ervaart. Haar klachten verergerden, maar artsen stellen volgens haar lange tijd niet de juiste diagnose. Anoushka vertelt dat ze vaak ‘gezien wordt als jonge vrouw. [...] Dat zal wel goed komen met die meid, het zal niet zo ernstig zijn.’ Haar klachten zijn complex en ze ontving – zo oordeelt haar huidige behandelaar – niet op tijd de juiste zorg en medicatie, waardoor ze snel achteruit ging.

Leven met een chronische ziekte

Anoushka moet in deze periode veel medische controles ondergaan: ‘Ziekenhuis in, ziekenhuis uit.’ Haar klachten spelen ook op het werk: ‘Soms viel ik flauw van de pijn.’

Dit maakt dat ze noodgedwongen moet stoppen met werken. Anoushka vertelt dat ze zich schuldig voelt omdat ze graag wil werken. Ook ervaart ze veel onzekerheid door het gebrek aan een diagnose: ‘Waar komt het nou vandaan? Je begint aan jezelf te twijfelen: wat gebeurt er nou met mijn lichaam?’

Een jaar of vier na haar klachten begonnen, belandt Anoushka in de ziektewet. Ze kan op dat moment al niet meer zelfstandig lopen door verlammingen in haar benen en maakt gebruik van een rollator. Thuis is ze afhankelijk van de ondersteuning van haar man bij haar persoonlijke verzorging en met koken en boodschappen doen. Ook brengt haar man haar naar haar medische afspraken. Ze vertelt dat artsen in deze periode denken dat het tussen haar oren zit. Anoushka zegt dat ze toen op een punt kwam waarop ze eigenlijk niet meer wilde leven en afscheidsbrieven schrijft. Ze vraagt zich af: ‘Hoe moet ik dit doen allemaal, waar moet ik aankloppen, wat voor opties heb ik nog?’

Anderhalf jaar geleden komt Anoushka bij een nieuw team van artsen terecht, die haar weten te diagnosticeren. Ze heeft een complexe en zeldzame aandoening, die ook chronisch blijkt: 'Weg gaat het niet, ik moet ermee leren leven.' Haar huidige flat is echter niet geschikt voor Anoushka. Ze kan bijvoorbeeld niet met haar rollator naar de badkamer en het toilet. 'Ik ben niet echt een klager, ik probeer altijd van alles iets positiefs te maken. Maar ik kan het niet lang volhouden, de wc is te laag, ik kan me nergens aan vasthouden.' Haar man is zzp'er in de bouw maar de zorg voor Anoushka eist nu al zijn tijd op, waardoor hij volledig stopt met werken. 'Mijn man moest zich volledig op mij focussen en dat heeft hij met alle liefde gedaan, dus daar zal ik hem altijd dankbaar voor zijn.'

'Ik zag dat mijn man er gewoon ook doorheen zat, maar hij bleef sterk voor mij.'

Niemand wijst op gemeentelijke ondersteuning

Financieel wordt het moeilijk in deze periode. Anoushka en haar man leven van haar uitkering en haar spaargeld. Maar daar komen ze niet van rond, omdat Anoushka ook voor haar behandelingen moet gaan betalen. 'Ze worden maar gedeeltelijk vergoed. Mijn klacht is zo chronisch en complex, dat het niet op de lijst van de verzekering staat.' Het stel probeert zuinig te leven. Anoushka begint tegen haar man te zeggen dat ze zelf al gegeten heeft terwijl dat niet zo is, zodat de boodschappen wat langer meegaan en er meer overblijft voor hem. 'Ik zag dat mijn man er gewoon ook doorheen zat, maar hij bleef sterk voor mij. Ik zag ook mijn man in tranen in de slaapkamer zitten, hij trok het ook niet meer, maar dat zei hij dan niet.'

Volgens Anoushka heeft niemand haar op de mogelijkheid van gemeentelijke ondersteuning gewezen: 'Je bent ziek, je kan niet lopen, maar geen van mijn artsen heeft mij gevraagd, ook niet mijn huisarts, hoe het geregeld was bij mij thuis.' Uiteindelijk komt Anoushka's schoonvader tot de conclusie dat het zo niet langer kan, vertelt ze. Op de site van de gemeente kwamen ze terecht bij de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wmo. 'Ook al ben ik juridisch opgeleid, ik dacht: wat is dit? En toen we gingen lezen vond ik nog steeds bepaalde dingen niet helemaal duidelijk. [...] Ik wist helemaal niet wat dit allemaal inhield.' Anoushka dacht voor bepaalde ondersteuning in aanmerking te komen, maar kreeg de indruk dat deze vooral voor ouderen of hele speciale gevallen bedoeld is. 'Maar ik ben denk ik toch ook een speciaal geval.'

Steeds opnieuw het verhaal vertellen

Anoushka vertelt dat ze zich schaamt om naar de gemeente te bellen: 'Ik wil altijd alles zoveel mogelijk zelfstandig doen.' Door haar ervaringen in het medische circuit weet Anoushka hoe belangrijk het is om haar papieren netjes op orde te hebben. Ze verzamelt haar dossier en belt de

gemeente om te zeggen: 'We hebben hulp nodig, mijn man kan het niet meer alleen.' Een Wmo-consulent bezoekt Anoushka en haar man bij hen thuis. 'Kom maar langs', dacht ze, 'dan zie je ook hoe dat er allemaal uitziet in ons dagelijks leven, mijn bewegingen en wat mijn man allemaal moet doen.' Persoonlijk contact met de consulent vindt Anoushka belangrijk: 'Als je er goed uitziet van buiten, dan word je minder serieus genomen. Dat is echt zo. Maar van de buitenkant zie je eigenlijk niet wat iemand heeft. Diegene ziet mij niet zonder make-up. Diegene ziet niet wat voor pijn ik heb en hoe ik thuis eraan toe ben, want buiten houd je je altijd in.'

Anoushka vertelt dat ze het moeilijk vindt om steeds haar verhaal aan een nieuwe medewerker te moeten vertellen. 'Je moet jouw privésituatie, intieme dingen over jouw lichaam vertellen, en daar word ik best gevoelig van. Dan komen er ook tranen bij. [...] Je bent bijna bang om hulp te vragen, omdat je bang bent voor afwijzing.' De Wmo-consulent vertelt Anoushka dat ze huishoudelijke hulp voor een paar uur in de week kan aanvragen. Anoushka krijgt een overzicht van alle organisaties waar de gemeente mee samenwerkt. 'En dan moet je zelf gaan bellen, je moet het zelf regelen.' Anoushka krijgt uiteindelijk bericht krijgt dat ze inderdaad huishoudelijke hulp krijgt: 'Dan komen de tranen, ja heel veel tranen, tranen, tranen, omdat je het bijna niet gelooft. Terwijl zelfs mijn verpleegkundigen zeggen dat ik eigenlijk veel meer uren zou moeten krijgen, omdat mijn man zoveel meer doet. Maar er wordt alleen gekeken naar zelfzorg. Wij zeiden: "Ook al krijg ik maar een klein beetje, elk klein beetje is mooi meegenomen."'

'Als je er goed uitziet van buiten, dan word je minder serieus genomen.'

Aanvragen kosten veel tijd

Anoushka komt er zelf achter dat ze ook in aanmerking komt voor vervoer met de regiotaxi, maar ze vindt het aanvragen van alle ondersteuning die ze eigenlijk nodig heeft ook belastend. 'Je moet zoveel zelf doen, ondanks dat iemand vanuit de Wmo naar je toe is gekomen en heeft gezegd dat het goed is en je recht op ondersteuning hebt.' Anoushka is over de regiotaxi niet tevreden. 'Als ik drie minuten later buiten ben, dan rijdt de regiotaxi weg. Ze wachten maar drie minuten op je,' legt ze uit. Als ze de taxi mist doordat ze niet snel genoeg loopt, mist Anoushka ook haar medische afspraken, waarvoor ze dan wel een rekening krijgt die ze gedeeltelijk zelf moet betalen. Na een grensoverschrijdende ervaring met een chauffeur, besluit Anoushka's man haar maar weer zelf naar haar medische afspraken te brengen. Haar revalidatiearts suggereert dan een driewielers. Dit lijkt Anoushka een uitstekende oplossing, maar die moet ze ook weer aanvragen via de Wmo, 'En dan moet ik weer naar een medisch adviseur. [...] Als ik er nu zo over praat, word ik er al moe van eigenlijk.'

De wachttijd voor het aanvragen van de fiets is daarbij ook nog een half jaar. Anoushka denkt erover om de aanvraag niet in te dienen en met geleend geld van haar schoonouders zelf de fiets aan te schaffen. 'Maar ja, [...] dan komen wij steeds meer bij hen in de schulden.' Anoushka vertelt dat ook het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart een nieuwe medische keuring vereist. Ze schetst hoe dit proces van hulpvragen haar opbreekt: 'Ik probeer al mee te denken hoe ik instanties kan ontlasten [...] zodat ik op mijn manier zelfstandiger kan worden. En ik wil het ook heel graag, maar je merkt toch dat je overal achteraan moet zitten in plaats van dat iemand die bij jou thuis komt ook ziet dat je zo'n fiets nodig hebt.' Anoushka wil eigenlijk heel graag verder, zegt ze. 'Je hebt je medische klachten geaccepteerd, dat je ziek bent, dat je nooit meer dezelfde jonge vrouw kan zijn die je was, die alles kon. En dat je probeert te leven en alles eruit te halen wat je wel kan, maar daar heb je wel bepaalde hulp bij nodig.' En die hulp krijgt ze niet gemakkelijk. 'En daardoor raak je nog meer in een dip,' zo legt ze uit, 'omdat je denkt: je wil het wel, je vecht, maar het is al zo moeilijk, dat je zo belemmerd wordt in je dagelijkse doen. En dan probeer je overal aan te kloppen, en zit ik bij die instanties en zeg ik: "Ik schaam me eigenlijk dat ik hier ben."'

'Ik probeer al mee te denken hoe ik instanties kan ontlasten, zodat ik op mijn manier zelfstandiger kan worden.'

De aanvraag voor haar fiets stagneert omdat er in het gebouw waar ze woont geen plek is om hem te stallen. Ze moet een aparte aanvraag indienen voor een box om de fiets in te parkeren. Anoushka vertelt dat als ze achter haar aanvraag voor de fiets aanbelt, ze van een Wmo-consulent hoort dat ze ook urgentie voor een toegankelijker woning aan kan vragen. In een ander huis zou ze misschien wel een fiets kunnen parkeren en zelfstandig naar de badkamer kunnen gaan. Maar die aanvraag levert geen andere woning op. 'Je krijgt een rapport, daar staat in dat het balkon van mevrouw te hoog is. Mevrouw kan die stappen moeilijk maken, alleen als haar partner erbij is, maar daar blijft het bij.' Anoushka vertelt dat de medewerker van de gemeente haar naar de woningbouw stuurt en de woningbouw vervolgens zegt dat de Wmo dit moet oplossen.

Zelfstandig stappen willen zetten

Afgelopen jaar komt Anoushka terecht bij een informatiepunt van een welzijnsorganisatie in haar gemeente. Daar wordt ze goed geholpen en worden haar vragen

beantwoord door een wooncoach. Maar: 'Eigenlijk heb ik helemaal geen energie om te gaan vechten voor een nieuw huis, terwijl ik het nodig heb.' Anoushka en haar man komen er via deze organisatie recent ook achter dat ze een persoonsgebonden budget kunnen aanvragen. Zo kan de financiële last voor de ondersteuning die haar man biedt, gecompenseerd worden.

Anoushka's grootste doel is zelfstandig stappen zetten zonder krukken of een rollator. 'En dat ik parttime in de welzijnssector kan werken, want ik merk dat mijn hart daar ligt.' Ze doet nu vrijwilligerswerk bij de welzijnsorganisatie om anderen in vergelijkbare situaties te kunnen helpen. Bij haar sollicitatie was ze erg ontroerd door de reactie van haar huidige leidinggevende. 'Die zei: "Dat jij nog wil, ondanks alles wat je allemaal hebt meegemaakt. Ik vind dat zulke mensen gewaardeerd moeten worden."'

Ze vertelt dat ze nog steeds op een geschiktere woning wacht. 'Ik heb iemand nodig die gewoon even zegt van: "Oké, die meid heeft echt hulp nodig. Wat past bij die hulp, wat past bij die medische klachten, wat kunnen we voor haar betekenen?'"

Wat zien we in het verhaal van Anoushka?

- Anoushka is volop in het medische circuit beland, maar daar is geen oog voor haar functioneren thuis. Ze is niet op de hoogte van de mogelijkheden voor ondersteuning vanuit de gemeente waar ze wel voor in aanmerking komt.
- Anoushka ervaart schaamte over haar ziekte en gebrek aan zelfstandigheid. Zij en haar man proberen zich zo lang mogelijk zelf te redden, vragen en klagen niet, en zien pas erg laat in dat ze schulden hebben en dat hun gezondheid eronder lijdt. Pas dan ontdekken ze dat hulp via de gemeente beschikbaar is.
- Anoushka moet voor elke vorm van ondersteuning opnieuw een aanvraag indienen en haar verhaal uitleggen. Hoewel een Wmo-consulent bij haar thuis is geweest die haar situatie in kaart heeft gebracht, moet ze telkens opnieuw aantonen dat ze fysiek beperkt is. Dit terwijl haar ziekte chronisch is en er geen zicht is op verbetering.
- Anoushka denkt dat hulpverleners de noodzaak en urgentie van haar hulpvraag minder serieus nemen door het beeld dat door haar leeftijd en uiterlijk ontstaat.
- Anoushka heeft een sterke wil om zich in te zetten voor anderen in vergelijkbare situaties, ondanks haar beperkte energie en alles wat ze heeft meegemaakt.

Yasmine ‘Ik had behoefte aan hulp, maar om ondersteuning moet je vragen, dat moet je durven’



Foto: SCP

Yasmine maakt veel mee in haar leven: uithuwelijking, migratie, huiselijke opsluiting, mishandeling, alleenstaand moederschap, overspannenheid en arbeidsongeschiktheid. Ze had behoefte aan ondersteuning, toen ze lang geleden in Nederland arriveerde. Maar ze had destijds geen flauw idee waar ze om hulp kon vragen en was er ook niet assertief genoeg voor. Ze komt via vrijwilligerswerk de juiste mensen tegen die haar helpen. In haar vrijwilligerswerk probeert ze nu voor andere vrouwen het verschil te maken.

Yasmine woont alleen in haar appartement op de begane grond, in een rustige straat van een grote stad. Yasmine is een kleine vrouw en draagt een kleurrijke hoofddoek. Na een gastvrije ontvangst neemt ze voor het gesprek plaats aan de kleine keukentafel bij het raam. Ze vertelt dat ze alle gezinsvormen in haar leven wel heeft meegemaakt: alleenstaand, uitgetrouwd, gescheiden, getrouwd, met kinderen en alleenstaand moederschap. Ze is nu met pensioen. Haar werk als vrijwilliger bouwt ze omwille van haar gezondheidsklachten en op aandringen van haar huisarts langzaam af.

Door uithuwelijking naar Nederland

Yasmine gaat ver terug in haar familiegeschiedenis om context te geven aan haar kindertijd en haar verdere levensloop. Ze is in een Noord-Afrikaans land geboren als

oudste van een gezin van acht kinderen. Yasmine vertelt dat haar moeder als jonge vrouw ‘echt een supervrouw’ was. In het gezin heerst naast de liefde van hun moeder ook de strikte discipline van hun vader. Yasmine mag als jong meisje van haar vader niet naar school, maar kan door tussenkomst van haar moeder uiteindelijk toch gaan leren. Haar vader huwelijkt haar uit aan een veel oudere man die in Nederland woont. Deze man belooft haar dat ze in Nederland verder mag studeren, maar na aankomst in Nederland in de jaren zeventig wordt haar vrijheid al snel beperkt. Yasmine vertelt hoe zwaar dat was. ‘En heel bitter ook. Je komt hier, kent niemand, geen familie, niks.’ Ze mag alleen onder begeleiding van haar man naar buiten en later sluit hij haar zelfs de hele dag thuis op. In deze periode van haar leven staat ze op het punt een einde aan haar leven te

maken, omdat ze haar situatie zo uitzichtloos vindt. 'Gelukkig is dat niet gebeurd.'

Wanneer Yasmine een paar jaar na haar vestiging in Nederland met haar man op vakantie is in haar geboorteland, geeft ze aan niet meer verder te willen met het huwelijk. Haar man pakt haar paspoort af. Ze kan daardoor niet mee terug naar Nederland. Het lukt Yasmine uiteindelijk om een nieuw paspoort te krijgen en terug te keren naar Nederland, waar zij bij een van haar broers en diens vrouw gaat wonen. Precies een maand later overlijdt haar moeder op jonge leeftijd. Yasmine voelt zich radeloos en eenzaam: 'Ik geloofde dat niet en ik dacht: dat kan toch niet. Ik kan niet bij haar begrafenis zijn. [...] Ze was mijn vriendin, mijn zus, mijn alles, mijn familie, alles was zij. Toen zij overleed, was ik alleen.' Terwijl ze dit deelt laat Yasmine een traan, het raakt haar na ruim veertig jaar nog steeds.

Studeren en een baan

Yasmine zoekt bij terugkomst in Nederland afleiding en gaat na een poosje als vrijwilliger aan de slag in een vrouwenhuis. Via een van de vrouwen daar vindt ze woonruimte in de stad. Ze ontmoet bij het vrouwenhuis ook een man die voor de gemeente werkt. Hij wijst haar op een project voor vrouwenemancipatie en op de mogelijkheid om algemeen maatschappelijk werk te studeren: "Wil je meedoen? Dat is goed voor jou; ik zie dat je echt geschikt daarvoor bent." En toen heb ik gezegd: "Oké, dan wil ik wel." Op een van haar stageplekken krijgt ze meteen een baan aangeboden, omdat Yasmine vrouwen met een migratieachtergrond goed weet te bereiken.

Stapeling van problemen

Yasmine trouwt eind jaren tachtig met haar tweede man, die later de vader van haar twee kinderen wordt. Ze heeft in die periode te maken met een stapeling van problemen: haar man mishandelt haar, ze combineert werk met de zorg voor twee jonge kinderen en op haar werk hoort ze de hele dag problemen aan van andere mensen. Daardoor raakt Yasmine overspannen en wordt ze afgekeurd. Haar man verdwijnt in die periode een tijdje van huis en komt dan midden in de nacht weer thuis om het huis op te eisen. Hij slaat Yasmine waar haar kinderen bij zijn. Op die avond bellen de burens de politie. Yasmine vraagt in haar wanhoop aan de politie om andere woonruimte, maar ze kunnen niks voor haar betekenen. De volgende dag vraagt Yasmine de scheiding van haar man aan, omdat het zo niet meer langer gaat. Haar dokter adviseert Yasmine vervolgens omwille van haar gezondheid en van de kinderen om te gaan verhuizen. 'We waren allemaal een beetje met stress en zo, iedereen was ziek.'

Huisbezoeken via sneeuwbalmethode

In 2000 verhuist Yasmine naar haar huidige appartement. Voor haar psychische klachten krijgt ze medicijnen en neemt ze deel aan groepsgesprekken. Tijdens deze gesprekken wordt ze gestimuleerd om zich meer onder de mensen te begeven en zo komt ze bij een stichting voor vrouwen terecht. Ze helpt met het organiseren en begeleiden van

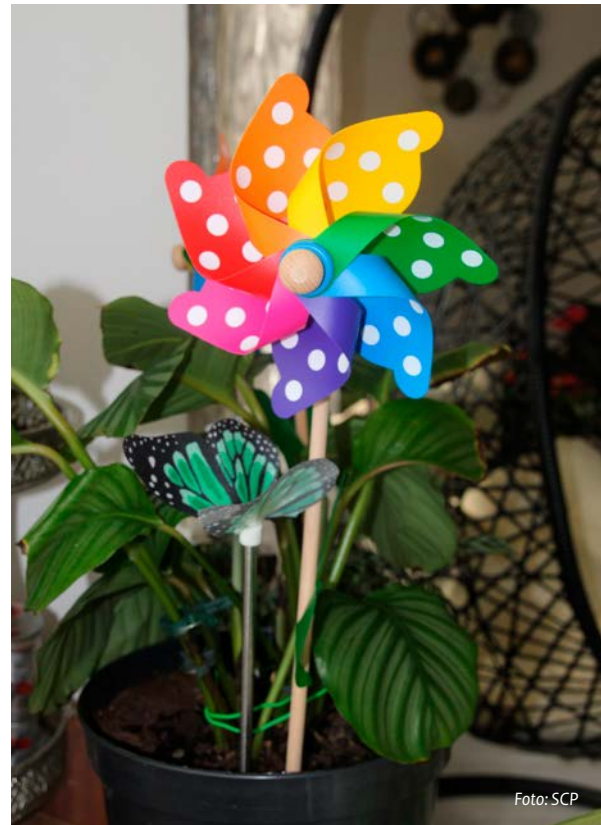


Foto: SCP

activiteiten voor vrouwen in de buurt en wordt al snel in het bestuur gevraagd. Yasmine vertelt dat, na het wegvallen van de subsidie, het haar met hulp uit haar eigen netwerk lukt om in 2011 een eigen stichting voor vrouwen op te richten. Hiervoor is ze nu nog altijd als vrijwilliger actief. De afgelopen jaren heeft ze veel activiteiten georganiseerd: naailessen, Nederlandse les, een maandelijks restaurant voor de buurt, sporten en een spreekuur waar vrouwen met vragen langs kunnen komen. 'En ik ben er niet alleen voor [mensen uit mijn geboorteland], ik ben multicultureel. Heel veel culturen doen mee tot nu toe.'

'Ze was mijn alles. Toen zij overleed, was ik alleen.'

Een belangrijke manier om deze vrouwen in het begin te bereiken is volgens Yasmine via huisbezoeken. En dan niet door bij mensen aan te bellen, maar via de sneeuwbalmethode. Iemand die Yasmine kent, komt bijvoorbeeld bij hun stichting langs, en vertelt iets over haar schoonmoeder. De vervolgstap is dan dat Yasmine met die persoon langs gaat bij de schoonmoeder om te kijken wat ze voor haar kan betekenen. Een ander voorbeeld is Yasmine's buurvrouw: 'Ik groet haar elke dag en vraag: kom je een keertje bij mij een kopje thee drinken? En dan komt ze bij mij en dan begint ze iets te vertellen over haar situatie. En de volgende keer ga ik naar haar toe, zie ik met mijn ogen hoe zij leeft en dan vraag ik of zij bij ons kan komen en dan komt ze gewoon. Dan bouw je het vertrouwen tussen de mensen op.'

Folders uitdelen heeft weinig zin volgens Yasmine, omdat die vaak ongelezen in een tas verdwijnen. Yasmine vindt dat het contact mondeling en via-via moet verlopen, wil er een vertrouwensband ontstaan en bekijken. Informatie over de activiteiten vinden de vrouwen, of wanneer ze zelf niet kunnen lezen hun kinderen, via de website van de stichting. Ook zoeken kinderen of partners van vrouwen gericht naar Yasmine omdat ze over haar activiteiten hebben gehoord.

'Om ondersteuning moet je vragen, dat moet je durven, je moet assertief zijn. Ik was niet assertief.'

De holt op zonder dure woorden

Zelf zegt Yasmine over haar eigen behoefte aan ondersteuning tijdens haar moeilijke jaren in Nederland: 'Ik had wel behoefte aan hulp, aan Nederlandse les, aan contact met de mensen, aan hoe gaat het hier in Nederland. [...] Maar om ondersteuning moet je vragen, dat moet je durven, je moet assertief zijn. Ik was niet assertief, ik wilde wel wat doen, maar ik wist niet hoe en waar.' Dat ziet ze ook terug bij de vrouwen die ze nu helpt: 'Zoveel vrouwen durven ook niet te vragen, omdat ze de taal niet spreken.' Tijdens haar spreekuur voorziet Yasmine vrouwen van informatie en wijst ze hen op allerlei rechten of voorzieningen, waar de gemeente Yasmine dan op haar beurt ook weer op attendeert. Maar Yasmine vindt ook dat de lokale instanties en de gemeente meer de holt op moeten. 'Jullie moeten gewoon een beetje de deur uit, jullie moeten niet altijd achter de boeken zitten of achter de materiële dingen, die computers en zo. Jullie moeten tussen de mensen komen.' Ook vindt ze het belangrijk dat de gemeente geen 'dure woorden' gebruikt die de vrouwen vanwege hun kennis van de Nederlandse taal vaak niet begrijpen.

Iets diep vanuit je hart doen

Yasmine is volgens zichzelf geliefd omdat ze naar heel laagdrempelige activiteiten zoekt voor de verschillende vrouwen en iedere vrouw op haar eigen niveau aanspreekt. Op die manier levert ze ook maatwerk: als er behoefte is aan Nederlandse conversatieles in plaats van Nederlands schrijven, dan past ze haar cursussen aan. En als een vrouw

liever buiten is dan binnen, dan verstrekt ze informatie al wandelend buiten in plaats van op kantoor. Verder is van belang dat ze zich aan het beroepsgeheim houdt en dat de verhalen van de vrouwen bij haar blijven: 'Ik heb vertrouwen opgebouwd.' De verhalen die ze over enkele vrouwen vertelt, zijn schrijnend. Nog steeds worden vrouwen opgesloten in huis door hun echtgenoot, niet betrokken bij gesprekken met instanties als hun eigen kinderen het slechte pad op gaan, of door hun kinderen als goedkope oppas gebruikt, waardoor deze vrouwen onvoldoende aan zelfzorg toekomen. Yasmine's doel als vrijwilliger is uiteindelijk altijd geweest om bij andere vrouwen te voorkomen, wat zij zelf in haar leven heeft moeten doormaken. 'En als ik iets doe, doe ik het gewoon diep uit mijn hart.' Na haar hartelijke afscheid raakt ze gelijk aan de praat met haar buurman, die geïnteresseerd naar haar gezondheid informeert.

'Als ik iets doe, doe ik het gewoon diep uit mijn hart.'

Wat zien we in het verhaal van Yasmine?

- Yasmine heeft in haar leven veel baat gehad van haar netwerk. Via haar vrijwilligerswerk ontmoet ze iemand die haar helpt aan een opleiding en haar talenten ziet.
- Yasmine noemt verschillende redenen waarom vrouwen met een migratieachtergrond en in een isolement moeilijk worden bereikt door instanties. Taalproblemen spelen daar bijvoorbeeld een rol in, maar vaak ook een geringe assertiviteit. Informatie op papier, zoals folders, worden meestal niet gelezen.
- Het vergt volgens Yasmine frequent en persoonlijk contact via sleutelpersonen om het vertrouwen op te bouwen evenals mensen die daar de tijd voor nemen. Het werkt volgens haar niet als hulpverleners zomaar bij mensen aanbellen.
- Yasmine is als vrijwilliger vastberaden om haar eigen ervaringen in te zetten om andere vrouwen te helpen en wil voorkomen dat bij hen gebeurt wat haar is overkomen. Ze weet hoe ze vrouwen uit verschillende culturen kan aanspreken en kan aansluiten bij hun behoeften.

Johan *'In mijn rommel was ik gelukkig'*



Johan is een man van midden zestig en woont sinds zijn scheiding twintig jaar geleden alleen in een klein appartement. Sinds hij gescheiden is, is hij opgehouden met opruimen in zijn huis en heeft hij weinig sociale contacten. Als hij na het krijgen van een herseninfarct wordt opgenomen, komt zijn situatie aan het licht bij hulpverleners en familieleden en wordt hij gedwongen ondersteuning te accepteren. Dit ervaart Johan echter als bemoeizucht en hij verlangt terug naar de situatie van voor zijn herseninfarct.

Johan woont in een buitenwijk van een grote stad. Het gesprek vindt plaats op een warme zomerdag en in zijn huis op de hoogste verdieping van een appartementencomplex loopt de temperatuur hoog op. De deur staat al open en in de entree valt meteen de grote hoeveelheid spullen op die Johan in zijn huis heeft staan. Door een herseninfarct heeft hij wat moeite met spreken, waarvoor hij zich verontschuldigt. Johan kiest zijn woorden zorgvuldig, maar kan zich goed uitdrukken in het gesprek. Hij biedt een kopje thee aan en wast eerst de theekopjes af.

Graag terug naar huis

Johan vertelt dat hij jarenlang als helpdeskmedewerker werkte voor een internetprovider. Tien jaar geleden kreeg hij voor het eerst een herseninfarct. Dit herseninfarct weet hij te negeren, totdat hij een tweede herseninfarct krijgt op

zijn werk. Hij komt plotseling niet meer uit zijn woorden, zijn collega's bellen een ambulance en hij wordt direct opgenomen in het ziekenhuis.

Zijn herstel verloopt naar eigen zeggen redelijk. Na een aantal maanden revalideren in een kliniek – 'ik wil niet zeggen opgesloten' – wil Johan heel graag terug naar huis. 'Ik was toen in een ontkenningfase over de gevolgen van mijn herseninfarct.' Johan wordt gevraagd een zorgpersoon aan te wijzen 'en de enige die ik kon verzinnen was Janine', zijn zus. Johan komt uit een gezin met twee zussen en een broer. Hij ziet hen meestal eens per jaar, bij feesten en partijen. Janine regelt begeleiding voor hem in deze periode. Uiteindelijk mag Johan naar huis, maar alleen onder voorwaarden die zijn arts en zus samen vaststellen. Het is namelijk wat hij zelf noemt een 'rommeltje' in zijn huis.

Johan kan alleen naar huis als hij zorg accepteert en als zijn huis wordt opgeruimd. Als hij niet aan deze voorwaarde voldoet, is begeleid wonen de enige andere optie. Johan voelt zich ernstig gepasseerd, vertelt hij.

Familie schiet te hulp

Terwijl Johan nog in het revalidatiecentrum is, wordt zijn huis leeggehaald en opgeruimd. 'Ik was alles kwijt.' Hoewel hij zegt al lange tijd slechts oppervlakkig contact met familie te hebben, koopt zijn broer schone nieuwe kleren voor hem en doet zijn zus Janine de was. Johan ervaart het opruimen van zijn huis en de interventies van zijn broer en zus als een verlies: 'Ja, was mijn huis opgeknapt maar ja, ik kon niks meer vinden, Alles was weg of opgeruimd en er was ook heel veel weggegooid.'

Janine regelt begeleiding voor Johan. De organisatie waar zij eerst bij aanklopt, zegt toe zorg te zullen verlenen aan Johan, maar blijkt later niet meer in zijn stad actief te zullen zijn. Janine komt dan weer in actie en regelt ondersteuning voor hem via een andere organisatie. Een algemene ondersteuner helpt hem nu met het open maken van de post en een huishoudelijke hulp zorgt ervoor dat zijn huis een beetje op orde blijft. Hoe het zover kon komen met de rommel? 'Ik vond het inderdaad niet belangrijk, nee, want ik was toch alleen. Dus wie keek ernaar...' Sinds zijn scheiding, zo'n twintig jaar geleden, is Johan alleenstaand, en is hij opgehouden met opruimen. Ook heeft hij vrij weinig sociale contacten en brengt hij veel van zijn tijd alleen door. Na zijn tweede herseninfarct kon hij niet meer werken, maar hij is daar niet rouwig om: 'Ik ben nu verlost van werken.'

'Mijn huis was opgeknapt, maar ja, ik kon niks meer vinden. Alles was weg of opgeruimd.'

Dubbele gevoelens

In zijn appartementje woont hij goed, vertelt Johan. Zijn broer en zussen hebben hem af en toe geholpen met zijn huishouden in het verleden en zijn zus belt hem nu eens in de paar maanden. Hij ervaart hun hulp eigenlijk voorname-lijk als bemoeizucht. 'Ik voelde mij gelukkig in mijn rotzooi.' Toch vindt hij het wel heel prettig dat zijn maatschappelijke ondersteuner hem helpt met de post en dagelijkse bezighe-den. Ook komt hij via deze ondersteuner wekelijks bij de

buurtcirkel in het buurthuis in de wijk, waar mensen uit de buurt samenkomen voor een praatje. Johan zegt erg gesteld te zijn op zijn huidige ondersteuner, maar hij heeft eerder 'een hele rits' ondersteuners gehad waar hij niet altijd even goed mee overweg kon. Johan vertelt dat hij dit altijd aangeeft en dat men dan steeds iemand anders stuurt tot hij wel tevreden is.

Hij heeft dubbele gevoelens over de hulp die hij krijgt. Aan de ene kant vertelt hij dat de hulp wel goed is voor zijn dagelijks functioneren. 'Maar als ik mijn zin zou krijgen, dan zou het hier binnen *no-time* een puinhoop zijn. Maar dan ben ik wel gelukkig.' Johan is weleens gaan kijken bij het wijkteam in zijn buurt, omdat hij misschien straks wel behoefte heeft aan ondersteuning bij zijn pensioenaanvraag of het doen van belastingaangifte.

'Als ik mijn zin zou krijgen, dan zou het hier binnen no-time een puinhoop zijn.'

Voor de toekomst heeft Johan veel plannen. Hij wil een viool gaan kopen en een fiets. Voor de fiets heeft hij zelfs al wat geld gespaard. Hij wil ook graag het elektrische orgeltje dat in zijn woonkamer staat aansluiten. Maar hij wil ook niet te veel hooi op zijn vork nemen: 'Iedere dag een dingetje.' Binnenkort wordt hij 67 en dan verloopt zijn indicatie. Johan hoopt dat hij dan 'verlost is van iedereen'. Dan hoeft hij niet meer naar de buurtcirkel of te wandelen: 'Dan bepaal ik zelf mijn toekomst.'

Wat zien we in het verhaal van Johan?

- Johan redt het heel lang alleen. Zijn isolement en de rommel in zijn huis worden niet opgemerkt, tot hij door zijn herseninfarct in beeld komt bij medische zorgverleners. Daarna wordt zijn problematiek pas gesignaleerd.
- Hij ontvangt hulp die toereikend is voor zijn situatie, maar ervaart deze als bemoeizucht. Toch laat Johan de hulp wel toe en neemt hij deel aan de activiteiten die hem aangeboden worden.
- Johan wil graag weer meer regie over zijn eigen toekomst, met verschillende plannen en kleine projecten, zonder dat hulpverleners dat voor hem bepalen.

Marco *'Ik heb heel sterk de neiging om terug te vallen als ik geen hulp heb, dan is het hier een ravage'*



Marco vervalt geregeld in een isolement, waarbij hij zichzelf en zijn huis verwaarloost. Op het dieptepunt wordt hij via zijn huisarts doorverwezen naar het Leger des Heils en de ggz. Een half jaar geleden is er een lichte vorm van autisme bij Marco vastgesteld. Zonder de hulpverlening die er nu is – ambulante begeleiding, huishoudelijke hulp en ggz – zegt Marco het niet vol te kunnen houden. Marco heeft ook het gevoel dat er onvoldoende geduld en langdurige aandacht is voor zijn psychische problematiek.

Marco is 70 jaar, gepensioneerd en woont alleen. Terwijl hij voorgaat naar zijn woonkamer, vertelt hij dat hij niet zo vaak mensen over de vloer krijgt. In zijn woonkamer staan vier boekenkasten vol met boeken. Ook op de grond, op de eettafel en op de eettafelstoelen liggen kranten en boeken. Marco zegt dat hij veel biografieën leest, bijvoorbeeld van politieke leiders en sporthelden, en historische en schaakboeken. Hij heeft aan de eettafel een hoekje en een stoel vrijgemaakt. Hij schaakt graag en is lid van een club waar hij eens per week naartoe gaat. En toen het nog ging, reisde Marco regelmatig met zijn motor door heel Europa: 'Ik had anders het leven niet doorgemaakt, dat zou helemaal spaak zijn gelopen.'

Nooit langdurige relaties kunnen opbouwen

Marco komt uit een gezin van drie kinderen, waarvan hij de oudste is. Zijn ouders kampen met oorlogstrauma's en Marco ervaart in zijn jeugd weinig ruimte voor zijn emotio-

nele ontwikkeling en begeleiding. 'Mijn moeder is in een weeshuis als vondeling gelegd en mijn vader heeft een verschrikkelijke jeugd gehad in de crisisjaren en heeft twee oorlogen meegemaakt.' Marco vertelt dat hij op school niet goed kan meekomen. In baantjes geeft hij aan moeite te hebben om zich te handhaven: hij wordt vaak al na een paar maanden ontslagen. Na een eerste mislukte poging om op zichzelf te gaan wonen, verlaat hij rond zijn 26^e het ouderlijk huis. Later vindt hij een baan waar hij 26 jaar zal blijven, tot aan zijn pensioen. Hij ziet af en toe nog oud-collega's. Hij heeft altijd alleen gewoond en nog nooit een relatie gehad. 'Ik heb nooit, zeg maar, iets op kunnen bouwen wat relaties betreft. Dat is lastig [voor mij].' De reden hiervoor ligt volgens Marco in zijn jeugd. 'Affectieve verwaarlozing is dat. [...] Ik ben door ouders opgevoed die zelf verwaarloosd waren en die hebben ook verwaarloosde kinderen op de wereld gezet. [...] Dus ik heb mezelf opgevoed als het ware.' Hij heeft wel contact met zijn broer en zus. Zijn broer helpt

hem met praktische zaken, maar ze kunnen hem niet helpen met zijn andere problemen.

Huisarts ziet dat hulp nodig is

Gedurende zijn leven krijgt Marco op verschillende momenten 'een terugval'. Hij verwaarloost zichzelf dan, en ook zijn huishouden en zijn weinige sociale contacten. Dat heeft Marco al lang: 'Zo ben ik altijd geweest, zolang ik me kan herinneren.' Het dieptepunt vindt plaats rond 2016. In Marco's huis stapelen de kranten zich op, hij komt amper buiten en zijn huis raakt zeer vervuild: 'Een ravage was het.' Hij vertelt wel trouw naar zijn werk te gaan iedere dag, maar verder leeft hij volkomen geïsoleerd.

'Je gaat heel raar leven. Je plaatst je eigenlijk helemaal buiten de maatschappij.'

De situatie van Marco valt de huisarts als eerste op. Marco komt daar omdat hij in die tijd ook geopereerd wordt. Hij is zowel hart- als diabetespatiënt en houdt na een hartoperatie klachten. En doordat hij in beeld komt bij de huisarts, vraagt deze hem of hij hulp of ondersteuning heeft: 'En dan wordt je situatie ook bekeken.' Die situatie, zo vertelt Marco, bleek verontrustend toen de ingezette huishoudelijke ondersteuning bij Marco thuis kwam: 'Je kon niet meer door de ramen kijken, je komt ook niet meer buiten ook. Je slaapt 's nachts ook niet meer, dus overdag. Ja, je gaat heel raar leven eigenlijk. Je plaatst je eigenlijk helemaal buiten de maatschappij.' De huisarts stuurt Marco door naar het Leger des Heils voor ambulante begeleiding. Via hen wordt hij ook aangemeld voor de ggz en komt hij terecht bij een psycholoog. 'Ik heb er niet specifiek om gevraagd, maar ze hebben mij daarnaartoe gestuurd' Marco krijgt verder vanuit de Wmo huishoudelijke ondersteuning. Recentelijk heeft Marco de resultaten gekregen van de testen die hij heeft gedaan bij de psycholoog. Hij is gediagnostiseerd met een lichte vorm van autisme, terwijl Marco zelf altijd in de veronderstelling was depressief te zijn.

Schade is van de lange termijn

Marco weet zelf niet goed wat hij met de diagnose aan moet. Hij is verward over alle termen voor psychische aandoeningen en heeft het gevoel dat het niet goed aan hem wordt uitgelegd. Hij denkt dat hulpverleners het eigenlijk ook niet zo goed weten: 'Die mensen snappen het ook zelf niet. Autismen, dat heb je in duizenden vormen. Het is heel lastig voor die mensen om dat op te pakken. [...] Het zijn vaak ook dure behandelingen en ook de bezuinigingen hebben er allemaal mee te maken. [...] Het moeten allemaal snelletermijnoplossingen zijn. Die hulpverleners, die staan verschrikkelijk onder druk natuurlijk. De tijd dat je tien jaar op de bank zit bij de psychiater, dat is tegenwoordig niet meer.' Marco realiseert zich dat zijn opgelopen psychische schade iets van de lange adem is. 'Je kunt wel gaan opruimen, maar daar los je het probleem niet mee op. Dat

lijkt zo, dat is ogenschijnlijk. Dat hebben mensen ook weleens [gezegd]: "Weet u meneer, dan moet u maar een hond nemen of zo, dan komt u er wel." Maar zo werkt dat niet, dat is allemaal kortetermijndenken.'

Op zoek naar een vriendin

Marco is tevreden met de ingezette hulpverlening en geeft aan niet zonder te kunnen. 'Ja natuurlijk en [...] ik had niet zonder gekund, dat kan ik niet alleen oplossen.' De diagnose autisme geeft Marco echter geen rust of verklaring. Hij geeft duidelijk aan niet zonder de hulpverlening verder te kunnen, maar weet ook niet precies wat nog zijn hulpvraag is. 'Ja, die [hulpverlening] heb ik wel nodig ja. Ik kan het niet zo goed verwoorden, maar het is in ieder geval wel belangrijk.'

Waar Marco naar eigen zeggen behoefte aan heeft, en waar hij ook van verwacht dat het zijn situatie verbetert, is ondersteuning bij het aangaan van sociale en romantische relaties. Maar wanneer hij gekoppeld wordt aan een buddy tijdens een koffiemiddag, haakt hij af. 'Je hebt een ontmoeting en dan heb je allemaal mensen bij een soort koffiemiddag. [...] Dan word je gekoppeld aan iemand. Ja, dat zoek ik helemaal niet. [...] Kijk, ik ben geen 21 meer natuurlijk, maar ik zou wel een jongere vriendin willen hebben.' Daar waar volgens Marco de oplossing ligt in een romantische relatie, is de hulpverlening om hem heen meer gericht op zijn functioneren in het algemeen. Marco beseft goed dat zijn hulpvraag zich niet laat oplossen met hulp vanuit de Wmo. Hij heeft de huishoudelijke hulp nodig en vindt dat ook fijn. Marco vertelt daarover: 'Daar ben ik wel gelukkig mee, dat ik die dames heb die mij helpen.' En verder, zo vertelt Marco, hebben ze hem weleens proberen te koppelen 'aan iemand van het Leger des Heils, maar [...] dat heeft niet echt goed gewerkt bij mij. [...] Ik heb het [een buddy] weleens gehad, maar dat is het toch niet.'

'Als niemand je ondersteunt, dan heb je alleen nog maar jezelf. Dat is heel lastig.'

Het formuleren van een andere hulpvraag dan de behoefte aan een partner, is lastig voor Marco. Hij wil uiteindelijk vooral mee kunnen doen in de maatschappij. Marco vertelt dat hij nu hulpverlening heeft uit verschillende hoeken waar hij ook niet zonder kan. Maar het lost zijn problematiek, die hij zelf ook niet goed onder woorden kan brengen, niet op. 'Ja [...] ik los het alleen niet op. Ik zou het niet echt weten. [...] Maar ik weet dat ik er ontzettend last van heb. [...] Dan zie ik andere mensen met kinderen, vriendinnen en dat soort dingen, dat is voor mij nooit weggelegd geweest. [...] Als niemand je ondersteunt, dan heb je alleen nog maar jezelf. Dat is heel lastig.'

Marco geeft aan dat het nu goed gaat, zolang alle hulpverleners aan boord blijven. 'Je hebt ontzettend veel wisselingen van hulpverleners en dat is gewoon verschrikkelijk. Daar heb

ik zo'n bloedhekel aan. [...] Die vorige, daar kon ik heel makkelijk mee door één deur, maar bij deze was in het begin opstarten moeilijk. Maar het gaat steeds beter moet ik zeggen, ze krijgt het steeds beter in de vingers. [...] Ik kan niet zonder die mensen. Dat zou gewoon mijn ondergang worden als ik dat ook nog een keer moet missen.'

**'Ik kan niet zonder die mensen.
Dat zou gewoon mijn
ondergang worden.'**

Terugkijken op zijn leven

Marco staat op een punt in zijn leven dat hij meer terugkijkt: 'Je komt een beetje aan het einde van je leven.' Zijn gevoel over de loop van zijn leven is wisselend. 'Ik heb het wel goed gedaan zonder meer, dat vind ik wel. En ik heb ook voor mijn eigen dingen geleefd. [...] Natuurlijk, op mijn eigen manier, maar... Geluk heeft me niet echt meegezeten.' Marco vertelt dat hij deels wrok koestert dat zijn leven zo is gelopen. Niet zozeer richting bepaalde personen, maar meer in het algemeen.

Uiteindelijk probeert Marco zo goed en zo kwaad als het kan zijn leven te leven. 'Ik vul mijn dagen wel, maar het gaat

allemaal alleen. Je zit hier helemaal in jezelf en daar kan ik me goed in verliezen. Je krijgt straks die winter en dan, ja dan kan ik gerust zo dagen binnen blijven. Dan ben ik meer thuis en binnen en dag en nacht achter YouTube. Dat gaat soms wel mis, eigenlijk.' Met mensen blijven afspreken en naar de schaakclub gaan, blijft voor Marco een uitdaging. 'Ja, dat doe ik dan wel, maar dat is toch iets waar ik dan een beetje maat in moet houden, laat ik het zo zeggen. Ik moet er een zekere balans in houden.'

Wat zien we in het verhaal van Marco?

- Marco's verhaal laat zien dat niet iedereen in staat is een hulpvraag te formuleren.
- Niet alle hulpvragen (bv. hulp bij het aangaan van romantische relaties) vallen onder de reikwijdte van de Wmo. Dit maakt het voor Marco lastig gepaste zorg te krijgen.
- Marco ervaart wisselingen in de hulpverlening als stressvol en hij ervaart dat hij hierdoor niet de juiste zorg en hulpverlening krijgt.
- Marco haalt enorm veel energie en kracht uit zijn hobby's en passie. Hij is altijd motor blijven rijden en verrijkt zichzelf met kennis en inzichten uit de boeken die hij leest.

Cindy ‘Ze bellen me nooit terug’



Foto: ANP | Berry Stokvis/HH

Cindy ligt al zeventien maanden in haar woonkamer in een ziekenhuisbed vanwege lichamelijke pijn door traumatische ervaringen. Ze woont alleen en heeft bij veel dagelijkse dingen hulp nodig. Ze weet haar netwerk te mobiliseren, maar aan burenhulp zit een grens. Hulp van de gemeente lijkt nooit passend. Het kost haar telkens een hele krachtsinspanning om er opnieuw achteraan te gaan, maar alles zelf doen is vanwege haar aanhoudende pijn geen optie.

Cindy's knusse arbeiderswoninkje ligt in een lange straat van een Zuid-Hollands dorp aan de rivier. Al uit de verte zwaait ze vanuit haar bed dat in de woonkamer staat door het open raam, ter begroeting. Ze is een kleine, hartelijke vrouw van middelbare leeftijd. Ze heeft haar rechterarm in een brace. Nadat ze koffie heeft geserveerd, neemt ze weer plaats op het hoog-laagbed, waarop ook een grote asbak staat met de cynische tekst 'Roken is dodelijk'. Het is een voorbeeld van haar humor, waarin ze een zekere zelfspot tentoonspreidt. Ze vertelt dat ze vanuit haar bed door haar open raam geregeld met buurtgenoten een praatje maakt en een sigaretje rookt. In het dorp heeft ze contact met haar burens, die haar ook een handje helpen, en ziet ze weleens collega's en cliënten van haar voormalige vrijwilligerswerk bij de dagopvang. Maar daarbuiten kent ze hier eigenlijk weinig mensen.

Ze kwam hier een paar jaar geleden wonen voor de liefde, legt ze uit, maar die is inmiddels verleden tijd. Soms krijgt ze

bezoek van haar zoon of haar neef, maar verder is ze veel alleen. Vanwege COPD en artrose is ze sinds 2003 arbeidsongeschikt. Jaren geleden heeft ze bij de gemeente aangeklopt voor ondersteuning en kreeg ze twee uur in de week huishoudelijke hulp. Omdat ze op een gegeven moment schulden had, volgde ze via de gemeente drie jaar lang een schuldhulptraject. Ze weet haar weg naar hulp dus wel te vinden, beaamt ze. En toch krijg ze voor haar gevoel nu niet de hulp die ze nodig heeft.

Breaking point

In 2019 loopt Cindy twee trauma's op. Ze had door eerdere trauma's in haar jeugd de diagnose posttraumatische stressstoornis (PTSS) en was meerdere keren in therapie. In mei 2019 verbreekt zij haar relatie. Ze vertelt dat dit uitliep op ernstig partnergeweld, waarna ze 'meer dood dan levend' in haar vakantiehuisje gevonden werd. Ze ligt zeven weken in het ziekenhuis. Na haar herstel begon ze weer met daten. Ze vertelt dat haar date, toen ze bij haar thuis gezellig wat

zaten te drinken, een groepje mannen heeft binnengelaten die haar hebben verkracht en beroofd. De politie stelde haar zwaar teleur. De wijkagent zou komen, maar kwam niet. 'Ik heb een half jaar lang iedere week gebeld van: hoe zit het met mijn zaak? En dan werd er alleen maar gezegd: "De medewerker die erover gaat belt je terug." Nou, ik ben nu drie jaar verder en ze moeten nog bellen.' Ze vertelt dat ze nog maandenlang geterroriseerd en gevolgd werd door die mannen als ze in haar auto wegging. In november was ze, in haar eigen woorden, 'helemaal doorgedraaid'. Ze probeerde een eind aan haar leven te maken en belandde op de IC. Sindsdien heeft ze de mannen niet meer gezien. Ze wil na het ziekenhuis niet naar een ggz-instelling, omdat ze daar lang geleden vaak is opgenomen: 'Dat doe ik niet meer.'

Na dit dieptepunt realiseerde ze zich dat het allemaal anders moest. Ze pakt een stuk papier en schrijft *breaking point* op. 'En toen ben ik gaan schrijven: wat zou ik willen, wat zou ik kunnen, wat wil ik bereiken? [...] Toen dacht ik: daar ga ik aan werken.' In 2020 beleeft ze een 'topjaar'. 'Ik schilderde mijn huis, ik had een andere auto, ik heb een opleiding gedaan, een andere baan, mijn uiterlijk veranderd... Alles ging supergoed.' Naar eigen zeggen besluit ze impulsief dat ze taxichauffeur wil worden. Ze start een opleiding en kan gelijk aan het werk.

'Ik ben gaan schrijven: wat zou ik willen, wat zou ik kunnen, wat wil ik bereiken? Toen dacht ik: daar ga ik aan werken.'

Op de wachtlijst

Maar begin 2021 wordt Cindy ziek, zo vertelt ze. Ze krijgt ineens hevige pijn: eerst in haar buik en later ook in haar benen. Ze komt op de Spoedeisende Hulp terecht. 'Na allerlei onderzoeken zeiden artsen dat het psychosomatisch was, waarbij mijn hersenen continu pijnsignalen afgeven.' Door onderliggend trauma, leggen de artsen haar uit. Ze komt vervolgens maar niet op de lange wachtlijst bij een behandelcentrum. 'Ik moet eerst de nazorg regelen bij de ggz en daar kom je dus niet. Het enige wat ik hoor is: "Het personeel is allemaal opgestapt, we hebben geen capaciteit om een intake te doen."' Nadat de zorgverzekeraar voor haar bemiddelt, kan ze binnen twee weken terecht voor een intake om de nazorg te regelen. Maar dan duurt het alsnog twintig weken voor de intake bij het traumacentrum, en pas daarna komt ze daar op de wachtlijst voor behandeling. Uiteindelijk duurt het nog bijna een jaar voordat ze aan de beurt is. 'Echt drama. En vanaf die tijd lig ik hier.'

Problemen stapelen zich op

Haar werk als taxichauffeur kan ze niet meer doen. Ze kan hooguit een klein stukje lopen, naar de keuken of naar de schuur. 's Ochtends loopt ze met veel pijn de trap op om te douchen en dat is het dan. Cindy kan in het huishouden

geen zware dingen doen; daarvoor krijgt ze iedere maandag hulp. Die komt één dagdeel, zodat ze ook de was in de droger kan doen. De rest van de week moet ze zichzelf zien te redden. Ze geeft aan dat het eigenlijk niet genoeg is, maar het is het maximale wat ze kan krijgen. In 2021 glijdt ze uit. 'Tja, toen lag mijn hand in puin.' Door corona duurt het een halfjaar voordat ze aan beurt is voor een operatie. Na haar operatie kan ze niet koken. Tafeltje Dekje kost 7 euro per dag en is niet haalbaar met 50 euro leefgeld in de week. Na haar operatie begin 2022 vraagt ze een aantal burens om af en toe voor haar te koken. Maar na een paar maanden kookt ze weer zelf, omdat ze haar burens niet voortdurend wil belasten. Al is het lastig pannen afgieten. Omdat ze te veel doet, is haar hand weer 'helemaal terug naar af. Maar ik ga me niet meer laten opereren, ik ben er klaar mee.' Een oudere buurvrouw doet de boodschappen, een buurman houdt de tuin een beetje bij en een oud-collega doet weleens een klusje. 'Maar ja, voor de rest sta je er toch alleen voor. En dan zeggen ze dat je niet te kieskeurig moet zijn, je moet niet iedere dag willen stofzuigen. [...] Ja zo ben ik, ik houd van een opgeruimd huis. [...] De boel de boel laten vind ik moeilijk.'

Veel onbegrip

Naast huishoudelijke hulp krijgt ze vanuit de Wmo ook persoonlijke begeleiding. Die start in 2019, als ze thuiskomt uit het ziekenhuis na haar suïcidepoging. Haar begeleider stopt al snel en daarna komt er een ander. 'Maar ik had daar echt de klik niet mee,' zegt ze. En nu heeft ze haar derde begeleider, een ervaringsdeskundige die twee uur per week helpt. 'Maar ja, dit is ook al de derde nieuwe die ik nu heb en daar heb ik moeite mee, want ik moet iedere keer weer het verhaal doen, iedere keer weer wennen aan iemand.' De begeleider zou haar helpen met het regelen van praktische zaken, zoals het plegen van telefoontjes. 'Vorige week zegt hij tegen mij: "Ik ga dit en dat voor je regelen, niet vandaag maar morgen."' Maar van haar bewindvoerder hoort ze dat hij nog niets gedaan heeft. 'En dan denk ik: ja, weer zo iemand waar je niet van op aan kan.' Ze wordt er moedeloos van. 'Ik stuit op heel veel onbegrip altijd, bij alles en iedereen.' Ze heeft ook al een nieuwe huisarts, vanwege ruzie met de vorige.

'Ik houd van een opgeruimd huis. De boel de boel laten vind ik moeilijk.'

Dagactiviteiten heeft ze weinig. Omdat ze de deur moeilijk uit kan en niet meer zelf kan autorijden, heeft ze ook het gevoel dat ze vervreemd is van haar familie, die in het oosten van het land woont. 'Dat vind ik het ergste, je bent nergens meer bij... Net zoals vandaag. Het is de trouwdag van mijn ouders. Van de week is mijn vader jarig, hij heeft kanker. Dat is het derde jaar al dat ik er niet bij ben. Weet je, dat zijn dingen die steken. Dat doet nog meer pijn dan de fysieke pijn.' Ze zou meer naar buiten willen gaan. 'Als je buiten komt, maak je bij de winkel weleens een praatje en dat mis

ik gewoon heel erg. Je zit hier thuis en je bent aan huis gekluisterd en je komt nergens meer. Dat is ook de reden dat ik die scootmobiel aangevraagd heb.' Die scootmobiel heeft ze inmiddels, maar ze wacht nog op het plaatsen van een oprijplaat. De gemeente zou snel bellen. 'Maar ze hebben niet gebeld. Dat is een *way of my life*. Je wordt nooit teruggebeld, nooit. Echt, ik moet overal achteraan.'

'Op een gegeven moment heb je zoiets van: laat maar, ik doe het zelf wel. Terwijl het eigenlijk niet kan.'

Rommelig contact

Contact met de gemeente heeft Cindy grotendeels telefonisch. Contact via internet vindt ze niet prettig, dus mailen doet ze slechts een enkele keer. Ze is niet te spreken over het contact met de gemeente: 'Of je krijgt een contactpersoon en dan heb je weer een andere, en dan weten ze weer niet wie erbij hoort. Ik vind het rommelig. Ik heb nu via de Wmo een vaste mevrouw die belt, ik weet niet eens de naam.' Naar haar gevoel worden er vaak beloftes gedaan die niet na worden gekomen. 'Ik sta overal alleen voor en dan zie ik om mij heen mensen die dan wel die hulp krijgen. En dan denk ik: ja, hoe kan het dat het bij mij allemaal zo fout gaat, al die tijd? Dat snap ik dan niet.'

Volgens Cindy komt dat door haar eerdere borderline-stempel. 'Daar word ik heel veel op afgewezen bij allerlei instanties. [...] Welke instantie ook, politie, gemeente, dokters, huisarts, weet ik veel wat. Niemand neemt me serieus. [...] Ik denk dat ze de pik op mij hebben hier in Nederland. Ja, zo voelt het.' Ze vindt dat ze haar opnieuw zouden moeten testen, omdat

ze erg is veranderd. 'Maar die stempel, die houd je, en daar loop je echt wel tegenaan.' In de ideale situatie zou Cindy willen dat er echt naar haar geluisterd wordt en dat er iemand is die haar het regelwerk uit handen neemt. Ze zou dan wellicht ook eerder behandeld zijn voor haar trauma, zodat ze haar leven weer op had kunnen pakken. 'Op een gegeven moment heb je zoiets van: laat maar, ik doe het zelf wel. Terwijl het eigenlijk niet kan, maar ja.'

Wat zien we in het verhaal van Cindy?

- Cindy voelt zich niet serieus genomen omdat ze door diverse instanties niet wordt teruggebeld of lang op antwoord moet wachten. Ze heeft het gevoel er alleen voor te staan. Het schaadt ook haar vertrouwen in instanties.
- Voor Cindy lijkt het onmogelijk te zijn om passende ondersteuning te krijgen. Het hulpaanbod past niet bij haar behoeften. Daarnaast benoemt Cindy lange wachtlijsten, capaciteitstekort bij aanbieders en krappe indicaties.
- Cindy durft haar burens niet langdurig te belasten met vragen om hulp. Ze ervaart dat daar ook een grens aan zit.
- Door personeelwisselingen krijgt Cindy steeds met nieuwe gezichten te maken en moet ze telkens opnieuw haar verhaal vertellen en haar hulpvraag onderbouwen. Het gebrek aan continuïteit ervaart zij als uitputtend.
- Cindy heeft het gevoel dat hulpverleners en deskmedewerkers haar beoordelen op grond van haar eerdere diagnoses en haar problematiek. Ze ervaart stigma en neigt daardoor zorg te mijden.
- Cindy heeft humor en houdt van gezelligheid. Ze weet haar netwerk in te zetten als het echt niet anders kan.

Kimberley **‘Ik ben altijd bang dat ze mijn kinderen afpakken, omdat ik een alleenstaande moeder ben’**



Foto: ANP | Marcel van den Bergh

Kimberley kwam op 14-jarige leeftijd op straat te staan, toen zij wegliep uit een jeugdinstelling. Ze belandde in de prostitutie, raakte verslaafd en verbrak het contact met haar ouders. Nu ze zelf moeder is, wil ze graag onder de radar van instanties blijven. Ook nu ze weet dat haar gezin ondersteuning nodig heeft. Vanwege haar eigen ervaring is ze bang dat haar kinderen uit huis worden geplaatst en houdt ze jeugdzorg liever op afstand. Toch heeft ze nu een gezinscoach.

Kimberley is 43 jaar en woont samen met haar twee dochters van 3 en 17 jaar. Haar gezinswoning met voortuintje ligt in een hofje en kijkt uit op een gemeenschappelijke speeltuin. Kimberley heeft haar blonde haar in een hoge paardenstaart en op haar armen heeft ze verschillende tatoeages. Haar dochters zijn ook thuis. De driejarige drinkt uit haar drinkbeker en groet met een *high five*. Haar puberdochter geeft beleefd een hand, met haar mobiel in haar andere hand. Uit alles blijkt dat Kimberley met haar dochters als gezin gezien wil worden, maar ze vertelt dat ze zich door de buitenwereld niet altijd als capabel gezien voelt. ‘In deze maatschappij word je als alleenstaande moeder, met ADHD en een uitkering, als niet capabel of half labiel gezien. Je wordt gewoon onzeker gemaakt. [...] Alsof je minder bent dan iemand met een koophuis, die getrouwd is en kinderen heeft. Alsof je beter voor je kinderen kan zorgen als je met man en vrouw bent, daar geloof ik niet in [...]’. En

als ik mijn moeder dan meeneem – die is juriste – dan word ik ineens wel serieus genomen.’

Uit huis geplaatst

Kimberley begint haar verhaal door te vertellen over haar vroege kinderjaren. Samen met haar ouders en haar zus groeit ze op in een ‘normaal arbeidersgezin’. Als kind is Kimberley vaak en snel boos, op school gaat het niet fijn en ze heeft vaak ruzie. Haar ouders laten haar onderzoeken. Ze krijgt een ADHD-diagnose en krijgt daarvoor medicatie, maar Kimberley beschrijft dat dat niet goed gaat. Als ze negen jaar is wordt ze uit huis geplaatst en komt ze terecht in een gesloten jeugdinstelling. Kimberley verblijft hier een aantal jaren en keert dan weer terug naar huis, maar dat gaat mis en weer wordt ze uit huis geplaatst. Ze is dan 12 jaar en komt in een jeugdinstelling waar ze iets meer bewegingsvrijheid heeft. ‘Ze hadden wel een hek, maar het

was niet zo super extreem gesloten als waar ik heb gezeten toen ik jong was.' Ze krijgen als gezin ook therapie, die ze als onprettig ervaart: 'Dat was ook een hele rare therapie, dan moest ik op de grond gaan zitten en mijn ouders op de tafel staan, zo van dat ik dan maar eens moest weten dat mijn ouders de baas waren en niet ik.'

'Ik had echt zoiets als kind: ik krijg wel hulp, maar iedereen is tegen mij.'

Omdat Kimberley onder toezicht is gesteld, krijgt het gezin, zo vertelt ze, een voogd toegewezen. 'Het leek wel alsof zij mijn moeder was en zij alles besliste en ook voor mijn ouders. Het was gewoon niet menselijk meer. Ik had echt zoiets als kind: ik krijg wel hulp, maar iedereen is tegen mij. [...] Het maakt niet uit of ik het goed of fout doe, ik heb toch dat stempel al. Dus ik ben altijd fout.' Kimberley loopt weg uit de jeugdinrichting als ze 14 jaar oud is. Ze verneemt dat ze op de wachtlijst is geplaatst voor een gesloten jeugdinrichting, waar ze tot haar 21^e kan verblijven. Ze besluit al het contact met haar ouders te verbreken. 'Op een gegeven moment ga je als kind ook denken: ja, mijn zus woont thuis en ik word iedere keer ergens heen gestuurd. Hee, laat maar!'

Rondzwerven op straat

Ze vertelt dat ze op dat moment 14 jaar en alleen is, geen geld heeft en op straat staat. 'Nou, toen ben ik eerst in een patatzaak gaan zitten, en die jongen [die daar werkt] heeft mij toen geholpen aan een slaapplek voor die nacht. En de volgende dag ging ik toch weer op straat rondzwerven en toen leerde ik een meisje kennen. Zij was 13 en ook van huis weg, geen contact met haar ouders en zij werkte in een seksclub. Ik had geen geld, niks, en ik wist niet wat ik moest doen. Toen heb ik gezegd: Ik ga wel meekijken. Je komt daar binnen en je verzint een naam. [...] En zo kwam van het een het ander en toen rolde ik in die wereld. Ik heb toen jaren geen contact met mijn ouders gehad, ik leefde en woonde in seksclubs.'

De seksclub werd op haar 14^e haar woon- en werkplaats en al snel volgt verslaving. 'Ik was verslaafd aan alcohol, cocaïne en wiet, want je kan die dingen ook niet nuchter doen. Ik ben jaren verslaafd geweest en er zelf ook weer vanaf gekomen. Mijn geluk is geweest dat ik heel erg bang ben geworden, omdat er een paar mensen overleden door slecht spul dat in omloop was: cocaïne met gestampt glas erin.'

Een normaal leven opbouwen

Het omslagpunt in Kimberley's leven komt wanneer ze via een kennis een vrouw leert kennen. Een vrouw die Kimberley tot op de dag van vandaag haar Surinaamse moeder noemt. 'Ik had al die tijd geen vaste woon- of verblijfplaats, toen kwam ik bij een Surinaamse vrouw in huis en daar kon ik me ook inschrijven, dus vanaf dat moment kon ik iets gaan opbouwen, zeg maar een normaal leven.' Het werk in de prostitutie bleef ze nog een paar jaar doen, maar niet meer

zoveel. Ze regelde haar papieren, een kamer en een uitkering. 'Toen ik dat gedaan had, heb ik pas weer contact opgenomen met mijn ouders. Ik was een jaar of 24.'

Vanaf dat moment vertelt Kimberley dat het wat beter met haar gaat. Ze krijgt een vriend, raakt zwanger en bevalt op haar 27^e van haar eerste dochter. Maar de vader van haar dochter heeft 'losse handjes en toen kwam jeugdzorg erbij. Nou, toen werd ik ook bang natuurlijk en heb ik gezegd: "Ik blijf niet in die situatie. Ik ga met mijn kind terug naar mijn geboortestad", waar ik urgentie kreeg voor een woning.' De angst die Kimberley noemt, komt voort uit haar eigen ervaringen met de gezinsvoogd, de ondertoezichtstelling (OTS) en de jeugdinrichtingen. Ze is bang dat de instanties haar kind afpakken of uit huis plaatsen. Daarom verhuist ze. 'Ja dat klinkt heel raar, maar ik wil onder de radar blijven. Dadelijk pakken ze mijn kind af. Omdat ik toch het gevoel heb dat ik veroordeeld word in deze maatschappij als alleenstaande moeder. Omdat je dan toch meer gezien wordt als labiel, dan als je met zijn tweeën een gezin hebt.' Die angst is na 16 jaar nog niet weg.

In de verdedigingsmodus

Haar dochter is inmiddels een puber. En zoals het pubers betaamt, zoekt ze de grenzen op. Kimberley vertelt dat ze een aantal jaar geleden na een anonieme Veilig Thuis-melding 'de instanties op de stoep' krijgt. 'Ik werd wel bang. Ik dacht: twee tickets kopen en emigreren. Zulke scenario's kwamen er echt in mij op. [...] Ik heb altijd een leven gehad waarin ik voor mezelf moest vechten, dus ik stap meteen in de verdedigingsmodus. Ik moet mezelf en de kinderen beschermen tegen de maatschappij en tegen de regeltjes en al die dingen.' De melding volgt naar eigen zeggen na een woordenwisseling tussen Kimberley en haar oudste dochter. 'Soms ga je dan schreeuwen.' Kimberley vindt de melding vreselijk, vooral omdat het anoniem was. Het maakt haar zo bang voor 'de instanties' waarvan ze altijd op afstand wil blijven.

'Mijn vertrouwen in de hulpverlening is niet optimaal. Ik weet niet of dat ooit nog komt.'

Het gedrag van haar dochter blijft Kimberley zorgen baren en ze beschrijft dat ze haar angst voor de instanties trotseert. 'Ik had moeite met hulp zoeken, omdat ik zelf onder OTS stond en al die dingen heb meegemaakt. [...] Maar de oudste ging gewoon een beetje de verkeerde kant op. Ze ging blowen met haar vrienden en werd een beetje agressief thuis en die dingen.' Ze besluit – mede vanwege de angst na de Veilig Thuis-melding – om hulp te zoeken voor haar dochter, via de welzijnsorganisatie in de wijk: 'Ik dacht: ik moet het toch proberen. Is het niet voor mezelf, dan is het voor mijn kind.' Door de dingen die zij zelf in de jeugdzorg heeft meegemaakt, is ze bang dat haar kinderen hetzelfde zal overkomen. 'Dan denk ik: dat moet ik voor zijn. Maar mijn vertrouwen in de hulpverlening is niet optimaal.'

Ik weet niet of dat ooit nog komt. Dat moet ik eerlijk zeggen, omdat ik altijd bang ben dat ze mijn kinderen afpakken omdat ik een alleenstaande moeder ben.'

Vertrouwen moet groeien

Ze krijgt hulp in de vorm van een gezinscoach, vooral omdat ze met vragen zit over haar puberende dochter. De gezinscoach en Kimberley spreken eerlijk met elkaar over de wederzijdse verwachtingen. Kimberley stelt daarbij een harde voorwaarde: 'Ik heb toen tegen haar gezegd: Ik wil geen jeugdzorg erbij!' De gezinscoach belooft dat en houdt zich aan haar woord. In het begin praatten ze over alles: het opvoeden van kinderen, van pubers in het bijzonder, het leven van Kimberley en waar haar ondersteuningsbehoeften liggen. Het vertrouwen in haar gezinscoach heeft moeten groeien. Maar de gezinscoach zette volgens Kimberley de eerste maanden vooral in op het luisteren naar de verhalen die Kimberley wilde vertellen. Ze is niet belerend, zegt niet wat Kimberley moet doen. En dat is volledig nieuw voor Kimberley.

'Je hebt meer ervaringsdeskundigen nodig.'

Kimberley ziet haar gezinscoach niet als onderdeel van het systeem dat ze zo hekelt, omdat ze vindt dat het mensen reduceert tot categorieën en daarmee ontmenselijkt. 'Zij is gewoon menselijk, *down to earth*, zij praat niet als gemaakt.' Kimberley doelt op hulpverleners die alles doen volgens de regels uit het boekje waaruit ze hebben gestudeerd. 'Zo'n zeg maar tekstboekje en "Dit zijn mijn regels. Ja, en zo werkt het en zo hoor je het te zeggen in de maatschappij." [...] Maar wie bepaalt wat goed of fout is?' Volgens Kimberley moet er meer menselijkheid terug in het systeem, dat er iemand tegenover haar zit die haar begrijpt.

'Daarom zeg ik: Je hebt meer ervaringsdeskundigen nodig. Ik denk dat iemand, als ze iemand tegenover zich hebben die weet waar die over praat, die zelf dingen meegemaakt heeft, dat iemand dan ook sneller die drempel overgaat. Weet je wel, in plaats van iemand die altijd thuis bij papa en mama heeft gewoond, niks heeft meegemaakt, in de

boeken heeft gestudeerd. [...] In die boeken leer je dan hoe jij standaard moet handelen in situaties, terwijl: het zijn toch weer andere mensen. Ik denk dat dat in Nederland wat menselijker kan.'

'Gezinnen moeten worden ondersteund aan huis en niet daarbuiten.'

Kimberley geeft aan nu rust te hebben. De begeleiding van de gezinscoach bevalt en het gaat volgens haar perfect. 'Ja, ik heb geen schulden, alles is netjes. Ik heb mijn huis, ik heb mijn kinderen. Voor de rest gaat het gewoon goed.' Wat ze terugkijkend nodig had gehad als kind? 'Iemand als mijn gezinscoach. Dat onze gezinsvoogd meer een gezinscoach was. Daar hebben ouders ook wat aan. Gezinnen moeten worden ondersteund aan huis en niet daarbuiten.'

Wat zien we in het verhaal van Kimberley?

- Kimberley heeft door negatieve ervaringen in de jeugdzorg weinig vertrouwen in instanties. Het gevolg hiervan voor haar is dat zij met haar gezin altijd onder de radar wenst te blijven en daardoor niet de hulp vraagt die ze wel nodig heeft (gehad).
- Voor Kimberley is een gezinscoach die niet belerend is van belang om hulp te accepteren.
- Volgens Kimberley maakt het uit als er onder hulpverleners ook ervaringsdeskundigen zijn. Dan kan zij haar hulpvraag beter kunnen formuleren.
- Kimberley heeft regelmatig ervaren een stempel opgeplakt te krijgen door hulpverleners. Dat zorgt ervoor dat ze weinig vertrouwen heeft in de hulpverlening.
- Kimberley wil zichzelf en haar kinderen beschermen. Ze probeert haar negatieve ervaringen uit haar eigen jeugd niet in de weg te laten staan om hulp toe te laten en anderen te vertrouwen. Ze vindt dat ze haar leven nu goed op orde heeft.

Maaike ‘Er is niemand bij de gemeente die zegt: “Weet je wel waar jij recht op hebt, weet je wat jou goed zou doen?”’



Foto: ANP | furryfritz - Nils Jacobi

Maaike is een jonge vrouw van 29 die na een zwaar traumatische jeugd en jarenlange opnames nu op zichzelf woont en een opleiding tot sociaal werker volgt. Ze belandt in rustiger vaarwater, maar als ze een burn-out krijgt, worden deze klachten vanwege haar complexe verleden lang niet serieus genomen. Uiteindelijk trekt ze zelf aan de bel. Eigenlijk heeft ze ook hulp in het huishouden nodig vanwege haar psychische klachten, maar niemand wijst haar op die mogelijkheid.

Maaike woont in een hoge grijze flat, een eindje uit het centrum van een stad in het noorden van Nederland. Ze doet samen met haar kat Sjakie de deur open. Maaike is gastvrij en zet koffie. Ze praat open over haar ervaringen, is analytisch en komt zelfverzekerd over. Ze is klein van postuur en oogt veel jonger dan haar leeftijd. Een eigen huis is door haar verleden lang geen vanzelfsprekendheid geweest, maar deze plek is nu duidelijk van haar. Ze heeft haar huis gezellig ingericht. Sjakie heeft een groot klimkasteel en boven de bank in haar woonkamer heeft Maaike een verzameling Disney-films op een plankje uitgesteld.

Scheve ontwikkeling

Wat betreft de Disneyfilms heeft Maaike wat in te halen, want ze heeft een erg moeilijke jeugd gehad. Tussen haar 14^e en 21^e is Maaike aaneengesloten in klinieken opgenomen geweest, wegens een complexe posttraumatische stressstoornis en suïcidepogingen. In deze periode is er volgens

haar weinig aandacht geweest voor wat er precies met haar aan de hand was en wat ze eigenlijk nodig had. Ze vertelt dat, hoewel ze verbaal en cognitief heel sterk ontwikkeld is, haar emotionele functioneren lang juist heel beperkt is geweest. De trauma- en hechtingsproblematiek in haar jeugd hebben bij haar geleid tot ‘een scheve ontwikkeling waarbij iemand verbaal heel sterk kan compenseren, terwijl diegene emotioneel eigenlijk heel zwak is. Als je dan zo’n switch ziet, dan interpreteren mensen dat heel snel als toneelspel. Want je kan het gewoon niet geloven dat iemand zomaar 180 graden draait.’ Deze disbalans tussen haar verbale capaciteiten en emotionele functioneren leidt volgens haar tot wantrouwen bij veel hulpverleners. Tijdens haar opnames is ze veel gesedeerd en ernstig depressief geweest. Het niet begrepen worden achtervolgt haar in deze periode, tot ze op een dieptepunt een euthanasieverzoek indient. Ze wilde nooit dood, maar zo kon ze ook niet meer verder leven.

Op dat moment grijpt haar zus in, vertelt Maaïke. Ze is dan 21. Haar zus laat uitgebreid extern onderzoek doen en er wordt passende medicatie voorgeschreven, die voor het eerst echt aanslaat. Maaïke voelt hierdoor een sterke behoefte om haar leven weer te omarmen: 'Als ik een wil heb en ik weet dat het haalbaar is, dan is die wil heel sterk. Dat was hetzelfde met mijn herstel. [...] Op een ochtend, toen werd ik wakker en toen sloeg de medicatie voor het eerst aan. En ik voelde in een keer een heel krachtig gevoel, en ik wist zeker in elke cel van mijn lichaam: het was gewoon een feit dat ik beter ging worden.' Ondanks Maaïkes overtuiging twifelen haar familie en begeleiding hieraan, want Maaïke had dit soort uitspraken al eerder gedaan. 'Maar het maakte helemaal niks meer uit dat zij daar niet in geloofden, want ik wist: het gaat gebeuren. En het is gebeurd.'

Maaïke hoeft niet meer te worden opgenomen en krijgt passende therapie in een gespecialiseerd traumacentrum. Haar medicatie werkt en ze komt terecht in een woongroep voor begeleid wonen voor mensen met een lichtverstandelijke beperking. 'Daar vond ik het heel fijn, en het was heel huiselijk. De begeleiders waren heel menselijk en knuffelden me ook.' Maaïke heeft geen lichtverstandelijke beperking en past hier dus eigenlijk niet. Een begeleider uit de jeugdkliniek had echter contacten bij de woongroep en dacht dat ze hier goed zou passen, gezien haar emotionele functioneren. Hij legde het contact en ze was dezelfde avond nog op de woongroep: 'Hij was gewoon een gevoelsmens, hij dacht: dit voelt goed, dit is een goeie organisatie, Maaïke moet daarheen, zeg maar.' Deze onorthodoxe oplossing was voelt voor haar echt als maatwerk, iets wat je volgens Maaïke bijna niet meer in de hulpverlening ziet.

'In de woongroep vond ik het heel fijn, en het was heel huiselijk. De begeleiders waren heel menselijk en knuffelden me ook.'

Zoveel energie

Ondanks het feit dat ze geen diploma's heeft, kan Maaïke na toelating toch starten met een opleiding sociaal werk. Ze heeft een hoop in te halen: 'Je hebt zes jaar stilgestaan, buiten de maatschappij. En ik had zoveel energie.' Er verandert veel in haar leven. Ze begint aan haar opleiding, die nogal onrustig is door allerlei fusies, verschillende locaties en nieuwe manieren van lesgeven, en waarvoor ze ook veel en erg vroeg moet reizen. Daarnaast verlaat ze de woongroep en gaat na een aantal omzwervingen op zichzelf wonen. Ze begint slecht te slapen en voelt zich opgejaagd, overprikkeld, vermoeid en gevoelig voor geluiden. Ze kookt niet meer en heeft geen eetlust. Toch voelt ze sterk de behoefte om als 'kind uit het systeem' de opleiding te verbeteren en bemoeit ze zich tegen het curriculum aan: 'Wat zijn jullie aan het doen, welke beslissingen hebben

jullie nu genomen en wat voor effect hebben die op ons als studenten? Ik wil opkomen voor kwetsbare mensen, omdat ik dat zelf ook ben geweest.'

'Ik wil opkomen voor kwetsbare mensen, omdat ik dat zelf ook ben geweest.'

Zelfonderzoek wijst op burn-out

Nu ze op zichzelf woont en een opleiding volgt, wordt de psychische hulpverlening drastisch terugschroefd. Haar vermoeidheid, slechte slapen en overprikkeling worden steeds erger. Op een gegeven moment is ze even helemaal klaar met hulpverleners: 'Nee, even niet, niemand meer. [...] Dus ik was compleet op mezelf aangewezen. Ging niet super, maar ik leefde.' Als ze op een avond op haar balkon zit, leest ze op internet over een burn-out en het kwartje valt. 'Toen ben ik gaan googelen en op een gegeven moment dacht ik: wacht eens even, volgens mij heb ik gewoon een burn-out.' De labels van vroeger blijven alleen lang plakken. Bij de huisarts en de praktijkondersteuner huisarts (POH) voelt ze zich niet serieus genomen door de complexiteit van haar verleden: 'Heel veel instanties zien mijn dossier en zeggen meteen: "Nee." De wachtlijsten voor een behandeling voor een burn-out zijn lang. Na anderhalf jaar worstelen vindt Maaïke zelf een behandeling. Deze moet ze zelf betalen, maar er is in ieder geval geen wachtlijst. Het behandelcentrum is aan de andere kant van het land, dus reist Maaïke vier dagen in de week vijf tot zes uur met de trein.

Opgeruimd huis, opgeruimd hoofd

Door haar klachten wordt het zo goed als onmogelijk om haar huishouden op orde te houden en begint dat uit de hand te lopen. Maaïke heeft overal pijn, is ernstig vermoeid en kan niet meer opruimen. Ze vertelt dat het een puinhoop wordt. 'Je wil toch graag een beetje normaal zijn. Dan komen je ouders op bezoek en dan zie je je huis en dan denk je: ik ben niet normaal.' Maaïke heeft hier geen hulp bij. Via het wijkteam of via een folder, dat weet ze niet precies meer, realiseert ze zich uiteindelijk dat ze in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp: 'Maar ik dacht altijd: huishoudelijke hulp, dat is voor oude mensen of als je inderdaad een been breekt of zo? En ik ben ook nog eens *social worker* in opleiding, dan denk je: op zich zou ik dit zou moeten weten. Maar volgens mij ik heb nooit cliënten gehad die huishoudelijke hulp kregen vanwege psychische klachten.' Juist voor deze mensen kan huishoudelijke hulp volgens Maaïke helpen: 'Opgeruimd huis, opgeruimd hoofd.'

De huisarts en de therapeut hebben haar hier nooit op gewezen, ook niet als ze aangaf onrust te ervaren doordat ze het huishouden niet meer kon bijhouden. Bovendien paste ze niet goed 'in het hokje' voor huishoudelijke hulp. Toch krijgt Maaïke het voor elkaar. Ze neemt zelf contact op en krijgt uiteindelijk wel huishoudelijke hulp. In haar dossier staat echter 'vrouw, 27, burn-out', en dat wekt wederom

wantrouwen bij hulpverleners in herindicatiegesprekken. Volgens Maaïke denkt men door deze classificering dat het eigenlijk te goed met haar gaat. De Wmo-consulenten vragen haar: 'Hoelang duurt het nog, bent u al weer genezen?' Bij het vaststellen van de indicatie worden haar hulpverleners – niet zijzelf – gebeld om te vragen of de uren ondersteuning al verminderd kunnen worden.

Constant vechten voor je rechten

Maaïke vertelt dat ze zelf erg mondig is. Ze weet waar ze moet zijn en ze durft voor zichzelf op te komen. Ze maakt zich zorgen over anderen in haar positie die dat niet kunnen. 'Ik heb het voor elkaar gekregen om te vechten voor de zorg waar ik recht op heb, die ik nodig heb. Maar hoeveel andere cliënten hebben de afgelopen week zo'n gesprek gehad en zijn gewoon flink gekort?'

'Ik heb me bijna nooit gehoord en gezien gevoeld binnen de hulpverlening.'

Had het ook anders kunnen lopen? Als haar klachten eerder serieus waren genomen was het minder uit de hand gelopen, denkt Maaïke. Het wijkteam of de huisarts waren wel betrokken maar vonden haar dossier te complex, of ze maakte op hen juist een te sterke indruk. Door de focus op haar verleden werd er volgens haar niet goed gekeken naar haar huidige situatie en wat ze eigenlijk nodig had. 'Ik heb me bijna nooit gehoord en gezien gevoeld binnen de hulpverlening. Dat is zo sneu, want mensen met een psychiatrische achtergrond zijn gewoon kwetsbaar en ook heel sterk en heel veerkrachtig. [...] Je bent constant als burger zelf aan het vechten voor de rechten die je hebt en je krijgt ze niet altijd. En dat kost zoveel energie. [...] Ik moet tot op de dag van vandaag nog steeds vechten voor de hulp waar ik recht op heb en je moet het allemaal zelf weten, zelf uitvinden. Er is niemand bij de gemeente die zegt: "Weet je waar jij recht op hebt, weet je wat jou goed zou doen?"'

Veel ambities

Tegenwoordig zijn Maaïkes burn-outklachten onder controle. Ze doet haar opleiding in een rustiger tempo, maar heeft ook hier zelf voor moeten vechten, omdat de onderwijsinstelling in eerste instantie geen thuis gaf. Ze is vastberaden om haar opleiding af te maken. Ze is nog veel moe, maar het gaat wel beter: 'Momenteel gaat het best oké, het is niet dat ik me ongelukkig voel. Ik voel me ook niet supergelukkig, maar dat is oké, dat is prima.' Haar kat Sjakie is er, ze heeft therapie en een relatie. Ze heeft veel ambities. 'Ik ben 29 en ik moet nog beginnen aan het leven. Ik wil voor cliënten opkomen, ik wil op congressen staan, ik wil in de politiek, ik wil een boek schrijven.' Tegelijkertijd heeft ze stabiliteit nodig. 'Ik hoop gewoon dat ik rust kan vinden in mijn leven, in deze drukke maatschappij, dat ik gelukkig ben. Ik zou graag kinderen willen en dat ik de tools heb om die een goede jeugd mee te geven zoals mij dat niet gelukt is.' Maaïke is blij met haar rustige woonplek, waar ze uitkijkt op de bomen. 'Je hoort zelfs krekels, letterlijk, 's nachts. Ik heb krekels op mijn balkon.'

Wat zien we in het verhaal van Maaïke?

- Maaïke voelt zich door eerder gestelde diagnoses en haar verleden snel in een hokje geplaatst door hulpverleners. Dit blijkt dan echter niet het juiste hokje voor het krijgen van passende ondersteuning.
- Een gevolg van dit hokjesdenken is dat Maaïke wel een duidelijke hulpvraag heeft, maar het gevoel heeft niet gehoord te worden en zelf in actie moet blijven komen om ondersteuning te krijgen.
- Hoewel haar klachten voornamelijk van psychische en in mindere mate van lichamelijke aard zijn, maakt ondersteuning in het huishouden een groot verschil in haar dagelijks welzijn. Dit past echter niet vanzelfsprekend in het beeld van haar behoeften dat er bij haar hulpverleners heerst.
- Naast haar kwetsbare kant beschikt Maaïke ook over veerkracht en een sterke wil om door te zetten. Dat helpt haar bij haar herstel. Ze volgt nu een opleiding sociaal werk en wil haar ervaringskennis inzetten voor anderen in vergelijkbare situaties.

Salah ‘Als je mensen wilt bereiken, dan moet er wel vertrouwen zijn, of een instantie die vertrouwen laat zien’



Wanneer zijn relatie eindigt, komt Salah op straat te staan. Een aantal maanden slaapt hij bij familie en vrienden op de bank, maar dat gaat niet meer. Hij bouwt schulden op en verliest vriendschappen en het contact met familieleden. Salah meldt zich – na vier dagen op straat te hebben geslapen – bij de daklozenopvang en verblijft daar uiteindelijk 6,5 maand.

Het gesprek met Salah vindt plaats op de bovenste verdieping van de daklozenopvang waar hij inmiddels werkt. ‘In de opvang verblijven mensen met eigen verhalen’, vertelt de vriendelijk ogende Salah. Ondanks zijn drukke agenda wil hij graag zijn verhaal doen. Hij grapt dat hij alleen maar uit is op de cadeaubon die hij als bedankje voor het interview zal ontvangen: ‘Ik wil gewoon die cadeaubon!’

Misschien nooit meer voetballen

Salah groeit op met zijn ouders, zussen en broer in een middelgrote stad in het zuiden van Nederland. Hij droomt er als jongen van om piloot te worden, maar blijkt een enorm talent voor voetbal te hebben. ‘Ik werd als tiener gescout door acht clubs!’ Salah is naar eigen zeggen goed bezig met het voetbal, maar breekt op zijn zeventiende zijn knie. ‘Ik kwam in een [vrije] val. [...] Als jonge jongen droom je ervan, de kansen waren er, maar als je te horen krijgt: “Je mag misschien nooit meer voetballen...”’ Hij mag nog wel voetballen, maar niet

meer op professioneel niveau. En dat is zwaar: ‘Ik koos voor het stapleven, blowen en dat soort dingen.’

De relatie eindigt

Wanneer hij in de dertig is, krijgt Salah een relatie. Hun families willen graag dat het stel trouwt voordat ze samen gaan wonen. Salah en zijn vriendin besluiten echter om eerst samen te gaan wonen, ook om te kunnen sparen voor hun bruiloft. Op aanmoediging van Salah, zo vertelt hij, herstelt zijn vriendin de gebroken relatie met haar moeder. ‘Want haar moeder vond ik heel belangrijk. [...] Het is en blijft haar moeder.’ Zelf heeft Salah dan ook een moeizame relatie met zijn ouders.

Eind 2013 neemt het leven van Salah een wending. Wanneer Salah op een dag thuiskomt treft hij niet alleen zijn vriendin thuis aan, maar ook zijn schoonmoeder. Zo vertelt hij: ‘[Mijn vriendin] wilde niet meer. [...] Ik zei: “Meen je dat

nou? We zouden gaan trouwen, we zijn er bijna.” En mijn schoonmoeder zei: “Je hoort haar toch, pak je spullen en vertrek.” Ik heb drie keer aan mijn vriendin gevraagd: “Meen je dit, want als ik hier eruit ga dan is het over.” [...] Toen ben ik vertrokken.’

Salah vertelt dat hij eerst een paar dagen in een hotel slaapt en zijn werkgever belt met de boodschap dat hij even niet kan komen werken vanwege privéomstandigheden. Salah werkt dan op uitzendbasis. Na die paar dagen in het hotel wil hij wat geld pinnen, maar komt erachter dat er niets meer op de gezamenlijke rekening staat: ‘Alles was weg.’ Salah belt aan bij zijn vriendin; zij antwoordt dat hij even moet wachten. Waarop de politie arriveert en moet hij daar weg moet. Naar eigen zeggen vanwege een opgelegd straatverbod.

Wereld stort in elkaar

Salah klopt daarna bij zijn broer aan voor onderdak. ‘Hij zei: “Zie je nou wel, je had eerst moeten trouwen.”’ Salah verblijft hier ruim een week, maar zijn broer verzoekt hem om te vertrekken in verband met zijn gezin. Salah heeft het daar moeilijk mee, zo vertelt hij: ‘Ik had dat niet verwacht van mijn broer, dus ik kreeg daar ook een klap van.’ Vervolgens verblijft hij wekenlang bij zijn zussen en verschillende vrienden op de bank, maar ook daar volgt dezelfde boodschap: ‘Het gaat niet meer.’ Salah vertelt dat hij dit erg zwaar vond: ‘Zonder werk, zonder inkomen heb je geen leven en dan verlies je ook nog al je vrienden. [...] Dat waren allemaal hele moeilijke momenten, klap na klap. En het laatste wat ik wilde was naar mijn ouders.’ Hij klopt daar uiteindelijk wel aan en verblijft er een aantal weken, maar ook daar wordt hij gevraagd te vertrekken. Zo vertelt hij: ‘Ik kwam op een avond thuis. Ik wilde de deur opendoen en de deur was dicht. [...] Het regende keihard en hij [vader] zei: “Ik wil jou hier niet meer hebben.” Ja dan gaat de wereld, dan gaat het echt, dan gaat iets in jou...’ Salah vindt nauwelijks de woorden om te omschrijven wat er toen gebeurt, zijn wereld stort in elkaar. ‘Ik had alles, ik dacht: ik zit gewoon midden in het leven. [...] En dan, bam, gebeurt er iets en flikkert de piramide in één keer in elkaar.’

‘Zonder werk, zonder inkomen heb je geen leven en dan verlies je ook nog al je vrienden.’

Salah vertelt dat hij na de gesloten deur bij zijn ouders vier dagen achtereen op straat slaapt. Op de vierde dag denkt Salah dat hij gek wordt. ‘Mensen die gek worden kan ik wel begrijpen, want als je zoveel klappen in een korte periode krijgt, van je liefde, van je familie, mensen die je liefhebt, jouw vrienden. [...] Dat kan heel moeilijk zijn.’ Het wordt een keerpunt in zijn leven. Hij klopt aan bij de daklozenopvang. Salah wil daar aanvankelijk niet naar toe, ook omdat hij uit de buurt komt en veel mensen hem kennen. Salah vertelt verder: ‘[Maar ik dacht:] Ik neem de stap gewoon naar de

hulpverlening en ik zie wel waar ik terecht kom. En vanaf dat moment heb ik mijn leven opgepakt. [...] Ik had zelf ook een stigma [over de daklozenopvang]. Ja echt eigen schuld, dikke bult of ze zijn verslaafd, met een lange baard, de hele dag bier drinken, dat soort mensen die je uit de media kent. [...] Maar die tijd bestaat niet meer, die daklozen zijn er niet meer, daklozen zijn heel anders.’

‘Waarom ben jij daar als hulpverlener? Om te luisteren.’

Vernederende ervaring

Salah kijkt terug op een moeilijke eerste periode bij de opvang. Hij vertelt het vernederend te vinden hoe hij destijds behandeld is door de hulpverleners die hem ontvangen. ‘Ik heb me bloot moeten geven en dat is niet makkelijk aan twee mensen die ik niet ken, die allemaal vragen stelden. [...] Ben je echt dakloos? Dus je moet eerst twee weken achter elkaar slapen hier, voordat je überhaupt een adres kunt krijgen. Want als je één dagje mist, moest je opnieuw weer zeven dagen achter elkaar hier slapen.’ Zijn eigen ervaring met de intake heeft hem doen begrijpen waarom sommige mensen ervoor kiezen om helemaal geen hulp te vragen vanuit de overheid, maar om de criminaliteit in te gaan. Salah vertelt: ‘Omdat er niet geluisterd wordt, omdat het wordt opgedragen: “Wij gaan jou wel even vertellen hoe het moet. Jij wil het zo? Nee, wij gaan het jou vertellen hoe het moet.” Luister nou eens een keer naar de mens! Waarom ben jij daar als hulpverlener? Om te luisteren. [...] Neem het serieus, luister.’

Ook na de intake voelt Salah zich regelmatig vernederd: ‘[Ik dacht:] Ik heb weer iets verloren. [...] Maar niet alleen dat, ook het regime en de regels die er waren. Alles wordt van je afgepakt. Je kunt niet koken, je moet op tijd slapen, maar je kunt niet slapen en je moet vroeg opstaan [...] Ja, maar hoe wil je dan dat iemand herstelt? Sommigen komen uit een scheiding, sommigen kunnen hun kinderen niet zien. Het kan iedereen overkomen. [...] Hoe kun je nou met zoveel problemen [iets van] iemand [verwachten]? Je mag pas om 21.30 uur naar boven, je mag maximaal tot 23.00 uur beneden blijven. Je moet ontbijten tussen 7.00 en 8.30 uur. Als je niet op tijd beneden bent, mag je de volgende dag niet slapen.’ Salah vertelt dat hij op straat dankzij de kerkklok weet hoe laat het is, omdat hij geen horloge of telefoon heeft.

Hulp niet consequent en toereikend

Na twee weken aaneengesloten bij de daklozenopvang te verblijven, krijgt hij daar een postadres. Inmiddels heeft hij al maanden zijn zorgverzekering niet betaald en dus schulden opgebouwd. Hij vertelt bij de opvang, samen met de maatschappelijk werker, voor het eerst in zijn leven een uitkering aan te vragen. Zo heeft hij in ieder geval weer een inkomen. Na ruim zes maanden volgt een studio voor Salah via de maatschappelijke opvang. Wanneer hij in zijn eigen studio zit, voelt hij pas wat hij allemaal heeft doorstaan.

‘Toen ik hier [bij de daklozenopvang] weg was, besepte ik waar ik in had gezeten. [...] Ik kwam dagen het huis niet meer uit, ik was vermoed, ik was op een automatische piloot aan het overleven geweest.’ Salah komt uit de schulden en een jaar later vindt hij zijn eigen woning, waar hij nu nog woont.

Salah vertelt dat de hulp vanuit de opvang niet consequent en toereikend was. Toen hij in zijn studio ging wonen, was de maatschappelijk werker ineens uit beeld. ‘Ik moest zelf mijn eigen dingetjes gaan regelen, terwijl het eigenlijk wel hoort dat hij mij daarin ondersteunt. [...] Eén keer in de week met mij een gesprek aangaan. Al is het maar een uur, maakt mij niet zoveel uit, hoe het met mij gaat. Dat is fijn toch, voor iemand? Ik zou dat fijn hebben gevonden; dat was er niet. [...] Op papier was het er wel, maar in de praktijk was het er niet.’ Het had volgens Salah veel uitgemaakt als hij deze contactmomenten met de maatschappelijk werker wel had gehad. Hij denkt dat hij dan sneller kon meedoen in de maatschappij. Salah vertelt ook wat hij miste bij de opvang: ‘Iemand in dezelfde situatie. Een soort ervaringsdeskundige, of een hulpverlener, maar iemand die naar mij luisterde, naar mijn verhaal en niet tegen mij gaat vertellen wat ik moet doen. [...] Mij serieus nemen, het gevoel geven van: je bent goed hier. Dat had ik nodig. Dat had ik niet.’ Hij vindt ook dat er vertrouwen moet zijn als je mensen wil bereiken, ‘en dan moet er wel een instantie zijn die vertrouwen heeft laten zien’.

‘Wij geloven dat herstel begint bij eerst een woning en dan begeleiden.’

Ander regime in daklozenopvang

Salah doet vrijwilligerswerk wanneer hij in de studio woont en rolt vanuit die functie door. Hij werkt nu bij de daklozenopvang. Dezelfde locatie als waar hij amper drie jaar eerder als dakloze binnenliep. Hij is vastberaden om het regime te veranderen: ‘Als ik me ergens in vastbijt, laat ik niet los. [...] [Ik zei tegen mijn directeur:] “Zolang je mij steunt, gaan we ervoor.” Want ik wil wel dat er iets verandert binnen de opvang.’ Op de vraag wat hij de mensen geeft, antwoordt Salah: ‘Hoop, vertrouwen, alles.’

Salah vertelt dat hij nu voltijds werkt bij de opvang en alle voormalig teamleden – behalve de directie – vertrokken zijn. De nieuwe koers die Salah zegt te varen, richt zich ook meer op preventie en signalen oppikken uit de stad. ‘Zo ben ik gaan doen wat een maatschappelijk werker doet, dus adressen regelen, uitkeringen regelen, problemen regelen, huisvesting regelen.’ Als mensen binnenkomen bij de opvang, geldt er tegenwoordig een ander regime. Salah vertelt hierover dat er nu bij de opvang geen vaste tijdstippen meer zijn. Behalve een voordeur aan een drukke openbare winkelstraat is er ook een achterdeur waar mensen binnen kunnen komen. Bovendien stelt Salah een andere focus te hebben binnen de opvang: zo snel mogelijk een woning vinden. Hij vertelt hierover: ‘Dus dat houdt in dat als een dakloze binnenkomt [...] dat je binnen drie weken een huis moet hebben [...] en een uitkering. Want wij geloven dat herstel begint bij eerst een woning en dan begeleiden.’

Salah werd onlangs door zijn leidinggevende gevraagd waar hij zichzelf ziet over vijf jaar. Hij antwoordde: ‘Op jouw stoel!’ Voor de toekomst droomt Salah ervan om een plek te creëren waar mensen vanuit vertrouwen kunnen werken aan hun talenten: ‘Een soort talentenhuis, want ieder mens is uniek en in het bezit van een talent, bewust of onbewust. Ik wil dat samen met hen ontdekken en ontwikkelen. Een plek waar niks hoeft en niks moet.’ De cadeaubon geeft hij, nog voordat hij zijn verhaal heeft afgerond, aan een bewoner van de opvang.

Wat zien we in het verhaal van Salah?

- Binnen de daklozenopvang mag Salah zijn dagelijkse bezigheden – sporten, koken, uitslapen – niet meer uitvoeren. Hij ervaart daardoor een zeker verlies van eigenwaarde en zelfbeschikking.
- Salah ervaart het wantrouwen tijdens de intake, waarin hij moet bewijzen dat hij dakloos is, als vernederend. Voor Salah had het veel uitgemaakt als hij vanuit vertrouwen, en niet vanuit wantrouwen was ontvangen.
- Voor Salah had de inzet van een ervaringsdeskundige ertoe geleid hebben dat hij zich begrepen voelt.
- In de nazorg ontbreekt bij Salah het regelmatig contact met de maatschappelijk werker. Daardoor kan Salah niet bij hem terecht voor vragen en begeleiding.
- Salah gelooft dat ieder mens een talent heeft. Zijn toekomstdroom is om andere mensen te helpen door deze talenten bloot te leggen.

3

De rode draden

Inzichten en conclusies uit de ervaringsverhalen



In de voorgaande ervaringsverhalen over de zoektocht naar ondersteuning in het sociaal domein komen inzichten naar voren. Deze inzichten zijn samen te brengen in verschillende thema's, die we als rode draden hebben geformuleerd. Hierbij gaat het steeds om het perspectief van de deelnemers aan dit onderzoek: waar liepen deze mensen tegenaan toen zij ondersteuning nodig hadden, maar die niet op tijd kregen?

Hoe ervoeren zij dat en wat was daarvan het gevolg? En wat valt er uit deze verhalen te leren om de ondersteuning vanuit het sociaal domein te verbeteren? De rode draden vormen ook aanknopingspunten voor handelingsopties waarmee gemeenten, beleidsmakers en hulpverleners hun beleid en werkwijze in het sociaal domein zouden kunnen verbeteren.

Niet gezien en niet begrepen worden

Dat vraagt van hulpverleners voldoende tijd om naar een hulpvraag te luisteren en afspraken na te komen

De ernst en reikwijdte van hulpbehoeften worden niet altijd goed ingeschat

Dat vraagt om een brede blik op meerdere levensgebieden en een goede samenwerking tussen organisaties en hulpverleners uit verschillende domeinen

Mogelijkheden van mensen worden overschat

Dat vraagt om een realistischer mensbeeld in beleid en bij hulpverleners

Te laat weten welke hulp beschikbaar is

Dat vraagt om bredere toegankelijkheid en diversiteit in de vorm van informatie

De drempel om hulp te vragen wordt onderschat

Dat vraagt om een meer uitnodigende en empathische houding in de communicatie over ondersteuning

Mensen moeten door onmogelijke hoepeltjes springen

Dat vraagt om meer handelingsruimte voor hulpverleners om maatwerk te kunnen bieden

Negatieve ervaringen schaden het vertrouwen in de hulpverlening

Dat vraagt om meer continuïteit in de hulpverleners en een andere positie van de hulpvrager

Mensen voelen zich soms in een hokje geplaatst en ondervinden daarvan hinder en stigma

Dat vraagt van professionals in het sociaal domein bewustzijn van hun verwachtingen van mensen met problemen

Ondanks hun problemen kunnen mensen ook veerkrachtig zijn

Dat vraagt om hulpverlening die de kracht van mensen weet aan te spreken

Niet gezien en niet begrepen worden

Veel van de verhalen laten zien dat mensen zich niet altijd gezien en begrepen voelen. Zo moeten zij vaak opnieuw hun verhaal vertellen, of worden er bij elke nieuwe aanvraag opnieuw medische details uitgevraagd. Mensen hebben ook behoefte aan begrip en inlevingsvermogen van medewerkers in het sociaal domein die een hulpvraag beoordelen. Ze willen graag als mens gezien worden.

Zo voelt Cindy zich niet serieus genomen, doordat diverse instanties haar niet terugbellen. Ze moet vaak lang op antwoord wachten en voelt zich daardoor aan haar lot overgelaten. Ook Willem voelt zich als mens niet gezien, totdat een rechter zich in zijn persoonlijke omstandigheden verdiept en zijn huisuitzetting stopzet. Asha en Kimberley missen de persoonlijke connectie met hulpverleners, waardoor ze zich niet serieus genomen voelen. Annemiek had meer begrip en erkenning van haar werkgever willen krijgen voor de mantelzorg die ze verleent, en voor haar gezondheidsklachten. Ook Maaïke en Marjolijn hebben het gevoel niet gehoord te worden, terwijl ze wel een duidelijke hulpvraag hebben. Salah moet bewijzen dat hij dakloos is, en heeft dat als vernederend ervaren. En Ingrid heeft na het overlijden van haar man niet alleen hulp nodig bij de meest acute problematiek, maar vooral ook behoefte aan een luisterend oor.

○ Dat vraagt van hulpverleners voldoende tijd om naar een hulpvraag te luisteren en afspraken na te komen

Deze ervaringen laten zien dat voor mensen in probleemsituaties aandacht en zorgvuldigheid belangrijk zijn. Niet alle problemen van mensen zijn door de overheid op te lossen, maar het gevoel krijgen dat er geluisterd wordt, samen bespreken wat mensen zelf en met hulp van mensen uit hun omgeving kunnen doen, en wat de gemeente kan bieden, helpt wel. Voor hulpverleners betekent dit dat zij zich bij iedere nieuwe hulpvraag goed moeten kunnen inleven en de tijd moeten hebben om deze met aandacht te behandelen. Een te hoge caseload en te zware werkdruk kan hen daarin belemmeren. Dit vraagt ook om investeringen in het sociaal domein. De praktijk wijst uit dat gemeenten geld tekortkomen en er capaciteitsproblemen ontstaan om complexe hulpvragen goed op te pakken. De verwachting is dat door maatschappelijke ontwikkelingen het aantal hulpvragen zal toenemen en daardoor de druk op gemeenten zal groeien. Dit vraagt om duidelijke keuzes om mensen die dat het hardst nodig hebben te kunnen blijven ondersteunen (Verbeek-Oudijk et al. 2023).

De ernst en reikwijdte van hulpbehoeften worden niet altijd goed ingeschat

Een aantal van de mensen die in deze bundel hun verhaal deden, vertellen dat zij het gevoel hadden dat het vinden van ondersteuning belemmerd wordt door een te eenzijdige focus op een afgebakende hulpvraag. Het gaat hierbij zowel om de ernst van problemen als om zicht op de verschillende leefgebieden waarin problemen zich afspelen.

We zien dat bijvoorbeeld bij Johan en Marco. Zij komen door een aandoening in beeld bij het medische circuit, maar leefden al veel langer sociaal geïsoleerd. Ook Willem vindt hulp voor zijn medische problematiek. Maar volgens hem is er weinig oog voor zijn financiële situatie en de stress die dit veroorzaakt. Dat komt onder andere doordat hij steeds naar verschillende loketten wordt doorverwezen en zijn verhaal opnieuw moet vertellen. Dit speelt ook bij Cindy en Asha. Zij krijgen steeds met andere contactpersonen bij de gemeente en hulpverleningsinstantie te maken. Bij kortlopende contacten is het moeilijk om goed zicht te krijgen op de reikwijdte van de problematiek van mensen. Langdurig en meer persoonlijk contact kan meer aan het licht brengen, zoals Ingrid in haar verhaal duidelijk maakt. Bij afspraken op een kantoor speelt ze vaak mooi weer, vertelt ze. Pas wanneer haar hulpverlener bij haar thuis komt, worden haar problemen duidelijk. Datzelfde geldt voor Anoushka. Ook zij ervaart dat de ernst van haar situatie voor hulpverleners pas duidelijk wordt wanneer zij bij haar thuis komen. Marco kan geen passende hulp krijgen omdat zijn hulpvraag niet onder de reikwijdte van de Wmo valt, terwijl hij ook nergens anders terecht kan. Uit de verhalen van Willem, Salah en Yasmine blijkt dat de hulp van ervaringsdeskundigen kan helpen om de problemen en de daaruit voortkomende hulpvragen van mensen beter boven tafel te krijgen.

○ Dat vraagt om een brede blik op meerdere levensgebieden en een goede samenwerking tussen organisaties en hulpverleners uit verschillende domeinen

De mensen die in deze bundel aan het woord komen, krijgen te maken met complexe problemen op meerdere levensgebieden. Zelfs als de hulpvraag op één terrein begint, zoals ziekte of een huisvestingsprobleem. Dat zal lang niet bij alle hulpvragers in het sociaal domein gebeuren. Toch is het van belang om een verergering zoveel mogelijk te voorkomen. Daarvoor zijn hulpverleners met een vooruitziende blik nodig. Hulpverleners die alvast bedenken welke nieuwe problemen uit een huidig probleem kunnen ontstaan en mensen een vangnet bieden als dat nodig is. Wanneer hulpverleners dicht bij mensen staan en met een breed perspectief – over meerdere leefgebieden – naar mensen kunnen kijken, wordt sneller duidelijk wat mensen nodig hebben en welke instanties daarbij betrokken moeten worden. Daarvoor is samenwerking nodig tussen het sociaal domein en andere partijen, zoals zorgverzekeraars, werkgevers, bedrijfsartsen en uitkeringsinstanties. Eerder concludeerde het SCP al dat deze samenwerking in de afgelopen jaren wel is toegenomen, maar nog beter kan. Bijvoorbeeld door nog meer verantwoordelijkheid voor de uitvoering van hulpverlening bij gemeenten te leggen, zodat de kans kleiner wordt dat instituties langs elkaar heen werken (Kromhout et al. 2020).

Mogelijkheden van mensen worden overschat

In het sociaal domein kan de focus op zelfredzaamheid een risico zijn. Van hulpvragers wordt soms meer verwacht dan zij feitelijk aan kunnen (zie ook WRR 2017). Bovendien lijkt het erop dat onderliggende kwetsbaarheden als lichamelijke beperkingen en psychologisch trauma uit het verleden niet altijd even goed worden gezien. Ook wordt van burgers een zekere mate van assertiviteit en doortastendheid verwacht om binnen het sociaal domein hulp te vragen.

Anoushka wil sterk zijn en niet te veel vragen. Zij denkt er niet aan dat de gemeente haar zou kunnen helpen. Ze voelt zich bij haar aanvraag voor hulp ook overschat door de consulent. Door haar jonge leeftijd en uiterlijk ziet ze er niet kwetsbaar en hulpbehoevend uit. Michel krijgt de indruk dat van hem wordt verwacht dat hij het wel zou redden nadat hij zijn huis werd uitgezet. Dat blijkt niet het geval: zijn zelfredzaamheid wordt overschat en zijn ADHD/ADD wordt niet meegewogen. Na zijn uitzetting verslechtert zijn situatie. Marjolijn vertelt dat toen haar inkomen halveerde ze telkens zelf aan de bel moest trekken bij de gemeente en bank. En dat terwijl ze op dat moment midden in een proces van ziekte en rouw zit. Bij Annemiek wordt haar beperking lang niet gezien en dat ze daardoor op haar tenen loopt. Het ontbrak Yasmine destijds als nieuwkomer in Nederland aan assertiviteit om hulp te vragen. Anoushka heeft het gevoel overal achteraan te moeten bellen en altijd zelf het juiste loket moeten weten te vinden, terwijl ze daar door gezondheidsproblemen de energie niet voor heeft.

○ Dat vraagt om een realistischer mensbeeld in beleid en bij hulpverleners

Hulpverleners in het sociaal domein kunnen met elkaar nagaan hoe zij problemen en kwetsbaarheden van hulpvragers nog beter in kaart kunnen brengen, wat zij daarbij nodig hebben en hoe zij daarbij van elkaar kunnen leren. Mensen stellen zich doorgaans niet kwetsbaar op in een eerste contact. Meer kennis (zoals gesprekstechnieken) of leren aan de hand van casuïstiek en intervisie zou kunnen helpen om de hulpvraag beter op tafel te krijgen. Maar dat vraagt ook veel van de capaciteit van hulpverleners. De beleidsregel om mensen eerst op hun zelf- en samenredzaamheid te wijzen zodat zij niet snel hulp zoeken, blijkt vanuit de ervaringsverhalen niet op een realistisch mensbeeld te berusten. De meeste mensen tonen veel wilskracht om zelfredzaam te zijn, maar raken verstrikt in de opeenstapeling van problemen. Ook lopen ze tegen de grenzen aan wat zij van hun naasten kunnen vragen en botsen ze op voor hen ondoorgroondelijke regels en talrijke loketten. Daardoor blijven sommigen juist te lang op eigen kracht doorgaan. In een recent essay pleit het SCP voor meer bewustzijn bij beleidsmakers en hulpverleners van hun eigen mensbeelden. Deze mensbeelden onderling bespreken en zo nodig bijstellen, kan hen helpen tot een beleid te komen dat meer recht doet aan de realiteit van mensen (Gebhardt en Feijten 2022).

Te laat weten welke hulp beschikbaar is

Gemeenten doen vaak hun best om het hulpaanbod onder de aandacht van burgers te brengen en de bekendheid ervan te vergroten. Maar dit doel wordt pas bereikt als deze informatie op de juiste plek en het juiste moment komt.

Zo had Willem achteraf gezien eerder op de hoogte gebracht willen worden van de mogelijkheden voor inkomensondersteuning en schuldhulpverlening. Anoushka weet niet dat ze vanwege haar medische problematiek recht heeft op ondersteuning, waardoor haar situatie verslechtert. Maaïke is er niet van op de hoogte dat ze in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp en komt daar te laat achter. Een poster over schuldhulpverlening brengt Michel op het idee om ondersteuning te zoeken, maar pas op het moment dat hij al schulden heeft. Ook bij Annemiek duurt het lang voordat zij de weg naar cliëntondersteuning weet te vinden. Yasmine wordt uiteindelijk via haar vrijwilligerswerk op het juiste spoor van ondersteuning gezet. Ook in de verhalen van Kimberley en Asha spelen hun sociale netwerken een rol in het vinden van de juiste hulp (resp. Kimberley's kennis die zij haar 'Surinaamse moeder' noemt en Asha's stagebegeleiders).

Dat vraagt om bredere toegankelijkheid en diversiteit in de vorm van informatie

Gemeenten kunnen hun informatie breed toegankelijk maken en op verschillende manieren aanbieden, zowel online als offline. Gemeenten zouden daarbij ook andere partijen kunnen betrekken om mensen op hulpvoorzieningen te wijzen, zoals het medisch domein, werkgevers en het brede sociale netwerk. Bij informatievoorziening is goede samenwerking nodig tussen verschillende partijen binnen en grenzend aan het sociaal domein. Ook informatie over ondersteuningsaanbod in wijkkranten, via sociale media, posters en flyers, of op plekken waar mensen vaak komen, is belangrijk. Informatie over ondersteuningsmogelijkheden blijkt geregeld via mensen uit het netwerk van de hulpvragers te komen. Bij het verspreiden van informatie over ondersteuning vanuit het sociaal domein kan het daarom waardevol zijn om ook de sociale basis te benutten: het samenspel van buurtnetwerken, algemene voorzieningen en het verenigingsleven. Het SCP verwacht dat versterking van deze sociale basis mogelijk ook een rol speelt bij preventie en ondersteuning bij lichte hulpvragen, en kan bijdragen aan de veerkracht in de samenleving in de toekomst (Verbeek-Oudijk et al. 2023).

De drempel om hulp te vragen wordt onderschat

Mensen die hulp nodig hebben, moeten zelf de stap zetten om daar om te vragen bij de gemeente. Maar het is vaak niet gemakkelijk voor mensen om te erkennen dat zij het niet zelf redden en hulp van anderen nodig hebben. Voor het overgrote deel van de mensen die in deze bundel hun verhaal doen, is schaamte een van de belangrijkste drempels om zelf om hulp en ondersteuning te vragen.

Willem laat uit schaamte niet aan zijn eigen netwerk merken dat hij het op veel fronten niet redt en het huis uitgezet wordt. Ingrid speelt uit schaamte heel lang mooi weer bij haar omgeving en durft niet om hulp te vragen. Pas op het moment dat ze al hoge betalingsachterstanden heeft, komt ondersteuning op gang. Marjolijn gaat uit schaamte lange tijd niet naar de voedselbank, terwijl ze niet rondkomt. De vader van Yaro beschouwt hulp bij opvoeden als gezichtsverlies en weigert deze, wat Yaro's handelingsopties sterk beperkt. Anoushka schaamt zich voor het feit dat ze veel dingen in haar dagelijks leven niet meer zelfstandig kan doen. Ook is ze bang dat hulpverleners haar niet serieus zouden nemen en haar vraag om hulp zouden afwijzen.

Dat vraagt om een meer uitnodigende en empathische houding in communicatie over ondersteuning

Het is van belang dat gemeenten een laagdrempelig en breed aanbod van hulp hebben. Maar dat is niet voldoende: het aanbod moet ook gepaard gaan met een uitnodigende en empathische houding, vanuit het besef dat de drempel om hulp te vragen soms heel hoog kan zijn. Door bureaucratische belemmeringen te bestrijden en informatie over het hulpaanbod in begrijpelijke taal op alledaagse plekken aan te bieden, kunnen mensen beter de weg naar het aanbod vinden. Ook de houding van medewerkers aan het loket speelt een rol voor mensen die de stap nemen om hulp te vragen. Bij iemand die echt luistert, begrip toont en de tijd neemt, is het gemakkelijker om openhartig te zijn over problemen en hulp te vragen dan bij iemand die zich aan de regels en de klok houdt. Al met al bestaat er geen gouden standaard om mensen te bereiken die het hulpaanbod uit het sociaal domein nodig hebben. Er is maatwerk nodig en voortschrijdend inzicht door zelfevaluatie en onderzoek naar wat wel en niet goed werkt (Reijnders 2020). De ervaringsverhalen in deze bundel kunnen daarbij helpen om beter te begrijpen wat nodig is om mensen met complexe problemen tijd met passende hulp te bereiken.

Mensen moeten door onmogelijke hoepeltjes springen

De voorwaarden om voor hulp in aanmerking te komen sluiten niet altijd goed aan op de mogelijkheden van mensen. Regels worden dikwijls star gehanteerd en ruimte voor uitzonderingen is beperkt. Daardoor komen mensen soms in ergere problemen. Mensen hebben bij het loket behoefte aan iemand die met hen meedenkt en niet de regels en het systeem vooropstelt.

Bij Salah kan de begeleiding die hij nodig heeft pas beginnen wanneer hij een woning heeft. Willem krijgt financiële problemen door starre regels. Er is geen ruimte voor een uitzondering wanneer hij een fout maakt bij het invullen van zijn uitkeringsaanvraag. Zijn wens om ondanks zijn ziekte te blijven werken, keert zich tegen hem. Yaro en zijn broer zitten klem in een onveilige thuissituatie met een vader die hulp weigert. Volgens de regels van de IND moeten zij vijf jaar bij hun vader blijven wonen of terugkeren naar hun moeder in het buitenland. De daklozenuitkering van Michel zit voorrang in de daklozenopvang in de weg, waardoor hij naar eigen zeggen in een onmogelijke loop terecht komt. Marjolijn vertelt dat ze sneller uit de schulden zou zijn gekomen en niet bij de voedselbank had hoeven aan te kloppen, als de gemeente zich niet zo star aan de regels had gehouden en haar situatie als een uitzonderingsgeval had behandeld.

Dat vraagt om meer handelingsruimte voor hulpverleners om maatwerk te kunnen bieden

De schotten binnen de uitvoeringspraktijk botsen nog weleens met de leefwereld van mensen. Dat concludeert ook de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in een recent rapport over de stand van zaken in het sociaal domein (VNG 2022). Op basis van de ervaringsverhalen zien we dat het wenselijk is om de handelingsruimte van hulpverleners in het sociaal domein en de mogelijkheid om uitzonderingen te maken uit te breiden. Dat kan eraan bijdragen dat mensen sneller passend geholpen worden. Dit sluit ook aan bij de aanbeveling van de VNG, die eraan toevoegt dat dit om een cultuur en een wijze van aansturing vraagt waarbij hulpverleners die ruimte krijgen. Tegelijkertijd moeten zij ook in de gelegenheid worden gesteld om vaardigheden te trainen om deze ruimte te benutten.

Negatieve ervaringen schaden het vertrouwen in de hulpverlening

Verschillende mensen vertellen dat zij door eerdere ervaringen het vertrouwen in instanties en hulpverleners zijn verloren. Dat komt bijvoorbeeld doordat mensen het gevoel hebben dat ze overal zelf achteraan moeten gaan of voor iedere hulpvraag opnieuw hun (soms traumatische) verhaal moeten doen. Mensen kunnen dat als vernederend of pijnlijk ervaren. Hierdoor kunnen zij zich onnodig kwetsbaar gaan voelen. Als het vertrouwen eenmaal is beschadigd, blijven mensen vaak lang argwanend. Het gebrek aan vertrouwen kan ertoe leiden dat mensen geen hulp meer vragen of hulp weigeren. Daardoor bestaat het risico dat mensen in een kwetsbare situatie die de weg naar hulp weten te vinden, alsnog weer uit beeld verdwijnen.

Maaïke en Cindy vertellen dat zij vertrouwen in instanties verliezen doordat ze overal zelf achteraan moesten gaan en steeds hun verhaal opnieuw moesten vertellen. Anoushka moet telkens opnieuw haar fysieke beperking aantonen, terwijl deze blijvend is. Salah voelt zich gewantrouwd door de daklozenopvang, wat op zijn beurt zijn wantrouwen naar de daklozenopvang voedt. Willem krijgt een beduidend lager inkomen doordat hij blijft werken, wat zijn vertrouwen in instanties schaadt. Het voelt voor hem als een straf voor goed gedrag. Cindy wil zich niet in een ggz-instelling laten behandelen, omdat ze daar in haar jongere jaren vaak opgenomen is geweest en hier negatieve herinneringen aan heeft. Kimberley wil, door haar eigen ervaring met jeugdzorg in haar tiener tijd, nu als volwassene met haar gezin onder de radar blijven. Bij Ingrid komt een hulpverlener afspraken niet na. Ze neigt ernaar om zich terug te trekken uit het hulptraject, terwijl ze het zonder die hulp niet redt. Het verhaal van Yaro laat zien dat een betrokken creatieve jongerenwerker het verschil maakt. Yaro neemt hem in vertrouwen en de jongerenwerker krijgt meer zicht op zijn situatie.

○ Dat vraagt om meer continuïteit in de hulpverleners en een andere positie van de hulpvrager

Voor een vertrouwensband is het belangrijk dat hulpverleners en gemeenten beloften en afspraken nakomen. Het uitwisselen van volledige informatie tussen hulpverleners onderling kan daarbij helpen. Zo weten zij van elkaar wat ze doen en hoeft de hulpvrager niet telkens hetzelfde verhaal te vertellen. De deelnemers uit dit onderzoek hebben vrijwel allemaal complexe problemen die op meerdere leefgebieden spelen en hebben met hulpverleners van verschillende instanties te maken. Uit eerder onderzoek weten we dat het voor hulpverleners niet altijd gemakkelijk is om verantwoordelijkheden af te bakenen en gegevens uit te wisselen (Schellingerhout et al. 2021). Het voorstel voor de Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) beoogt om de gegevensuitwisseling te vereenvoudigen, zodat samenwerking tussen hulpverleners in verschillende domeinen beter mogelijk wordt. Maar daarnaast is voor een vertrouwensband ook een empathische houding nodig. Daarbij moeten hulpverleners niet tegenover, maar juist naast de hulpvrager staan, met het doel om diegene te versterken. Een positieve benadering van de hulpvrager door hulpverleners, een gedeelde gezamenlijke aanpak en praktische ondersteuning van de hulpvrager, kunnen daarbij helpen (Movisie 2018a).

Mensen voelen zich soms in een hokje geplaatst en ervaren daarvan hinder en stigma

Uit de ervaringsverhalen blijkt dat een aantal mensen het gevoel hebben dat zij niet gelijk behandeld worden als een ander met een vergelijkbare hulpvraag. Zij hebben het gevoel dat een eerdere diagnose daar een rol in speelt, of dat hun uiterlijk niet past bij het beeld dat een hulpverlener van iemand met een ondersteuningsbehoefte heeft. Degenen met deze ervaringen kunnen zich daardoor belemmerd voelen om hulp te vragen. Dat komt doordat zij denken dat ze niet geholpen zullen worden of dat ze extra hun best moeten doen om geloofd te worden.

Maaïke ervaart bijvoorbeeld hinder van eerder gestelde diagnoses die haar in een hokje plaatsen en waardoor ze geen passende hulp kan krijgen. Pas als er iemand komt die buiten dat hokje kan denken, krijgt ze die ondersteuning wel. Anoushka denkt dat hulpverleners de ernst van haar ziekte kunnen onderschatten door de complexiteit ervan, haar jonge leeftijd en verzorgde uiterlijk. Ook Kimberley heeft regelmatig ervaren dat ze door hulpverleners gestigmatiseerd werd en daardoor niet altijd de juiste hulp kreeg. Cindy denkt dat eerdere diagnoses haar in de weg zitten en een rol spelen in het feit dat ze niet wordt teruggebeld.

○ Dat vraagt van professionals in het sociaal domein bewustzijn van hun verwachtingen van mensen met problemen

Vooroordelen over mensen met bepaalde diagnoses of typen hulpvragen kunnen een goede relatie met de hulpvrager in de weg staan. Dat kan leiden tot onzekerheid bij de hulpvrager en het mijden van zorg door zelfstigma.¹ Ook ervaringen van hulpverleners zelf, binnen of buiten hun werk, kunnen een rol spelen in hun relatie met hulpvragers en invloed hebben op het oordeel of iemand wel of niet in aanmerking komt voor ondersteuning. Het zou kunnen helpen als hulpverleners daar bewust van zijn door daar ook met elkaar over te spreken (Gebhardt en Feijten 2022).

¹ Er is sprake van zelfstigma als iemand negatieve beelden over mensen met problemen overneemt en op zichzelf toepast.

Ondanks hun problemen kunnen mensen ook veerkrachtig zijn

De mensen die hun verhaal vertellen hebben ieder naast hun kwetsbaarheid ook veerkracht. Dat kan soms zitten in een bepaalde levenshouding of een karaktertrek. Die veerkracht helpt mensen om met tegenslagen om te gaan en zich aan te passen aan nieuwe situaties. Mensen die hun verhaal vertelden laten zien dat zij ook over veerkracht beschikken. Sommigen benutten die veerkracht ook om anderen in vergelijkbare situaties te helpen. De vertellers halen hun kracht meestal niet alleen uit zichzelf. Veel van hen hebben vrienden of familieleden die hen bijstaan of een oogje in het zeil houden.

Zo blijft Willem altijd positief en strijdbaar. Yasmine vindt dat je niet bij de pakken neer moet gaan zitten, hoeveel tegenslag je in het leven ook te verduren krijgt. Ze wil dat wat haar overkomen is niet bij anderen gebeurt. Maaïke heeft gevochten om de zorg te krijgen waar ze recht op heeft. Salah geeft aan dat hij niet loslaat als hij zich ergens in vastbijt. Anoushka probeert altijd van alles iets positiefs te maken. Kimberley, die een goede moeder voor haar kinderen wil zijn, heeft in haar jeugd voor zichzelf moeten vechten, zoals ze dat zelf verwoordt.

Michel, Annemiek en Willem zijn voorbeelden van mensen die ook veel veerkracht ontleen aan hun netwerk van vrienden en familie. Ingrid ondervindt steun van lotgenoten uit haar wandelgroep en heeft er een positiever zelfbeeld door gekregen. Ook Yaro ontleent veel kracht aan de groep jongeren waarmee hij in contact kwam door zijn hulpverlener. Daardoor kon hij regelmatig aan de nare sfeer thuis ontsnappen en gaf het hem de moed vol te houden bij zijn vader. Hoewel Johan en Marco ook graag op zichzelf zijn, hebben zij ook het zelfinzicht dat ze onder de mensen moeten blijven komen. Maaïke, Ingrid en Annemiek vinden daarnaast ook troost bij hun huisdier.

Asha's veerkracht zorgt ervoor dat ze haar eerdere negatieve ervaringen weet om te buigen in actie door zich in te willen zetten voor anderen. Ze wil later zelf bij de gemeente of in de schuldhulpverlening werken om de door haar ervaren problemen aan te pakken. Dat doet ook Maaïke, die een opleiding voor ervaringsdeskundig hulpverlener volgt. Yasmine, Anoushka, Salah, Marjolijn en Willem zetten zich ieder op hun manier in als vrijwilliger om anderen te helpen. Yasmine investeert bijvoorbeeld als vrijwilliger bewust in het opbouwen van een vertrouwensband met haar hulpvragers.

○ Dat vraagt om hulpverlening die de kracht van mensen weet aan te spreken

Mensen kunnen karaktereigenschappen, levenshoudingen of ervaringen hebben die hen na tegenslag weer terug doen veren of juist extra strijdbaar maken. Deze persoonlijke hulpbronnen kunnen mensen helpen om zoveel mogelijk regie over hun leven te houden, iets waar veel mensen behoefte aan hebben als zij problemen krijgen. In de hulpverlening wordt het bevorderen van veerkracht ook als een effectieve interventie gezien die het mentaal welbevinden bevordert (Movisie 2018b; Perkins en Zimmerman 1995). Dit gebeurt door mensen meer inzicht te geven in hun eigen hulpbronnen en ze manieren te leren om eigen kracht aan te spreken, ook wel aangeduid als empowerment. Gemeenten en hulpverleners kunnen hulpbronnen van mensen die om ondersteuning vragen proberen aan te spreken of te vergroten en zo hun zelf- of samenredzaamheid verbeteren. Dit is ook een van de uitgangspunten van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015. Het kan voor gemeenten nuttig zijn om ervaringskennis in te zetten van mensen die zelf in een situatie zaten waarin zij ondersteuning nodig hadden. Mensen met ervaringsdeskundigheid kunnen zich beter inleven in situaties waarin hulpvragers verkeren dan professionals die niet in zo'n situatie zaten. Daardoor kunnen zij vaak een realistischere inschatting maken van de mogelijkheden die mensen zelf hebben om hun problemen op te lossen. Ook kunnen ervaringsdeskundigen een rol spelen bij het versterken van de eigen kracht van mensen, bijvoorbeeld als maatje of door trainingen in lotgenotengroepen. Samenwerking met ervaringsdeskundigen gebeurt al in veel gemeenten. Maar gemeenten hebben ook vaak moeite om het contact met ervaringsdeskundigen te zoeken en te behouden (Movisie 2021a). Het lijkt dan ook zinvol dat gemeenten gericht beleid ontwikkelen voor de duurzame inzet van ervaringsdeskundigen bij hulpverlening in het sociaal domein.

4

Het hoe, wat en waarom van dit onderzoek

Waarom dit onderzoek?

Gemeenten kunnen mensen die dat nodig hebben ondersteunen bij het dagelijks leven. Bijvoorbeeld met informatie en advies, een uitkering, huishoudelijke hulp, begeleiding of een aanpassing in huis. Maar uit eerder onderzoek van het SCP weten we dat gemeenten er niet altijd in slagen om mensen die hulp nodig hebben op tijd met gepaste ondersteuning te bereiken (Kromhout et al. 2020). Een behoorlijke groep mensen maakt ondanks problemen geen gebruik van algemene of individuele voorzieningen die wel voor hen bedoeld zijn, laat ander SCP-onderzoek zien (Schellingerhout et al. 2021). Er is geen garantie dat gemeenten met tijdige ondersteuning het ontstaan van ergere problemen kunnen voorkomen en daardoor goedkoper uit zijn (Verbeek-Oudijk et al. 2023; De Klerk et al. 2023; Bucx et al. 2023). Maar als mensen geen ondersteuning krijgen terwijl ze die wel nodig hebben, is de kans groot dat hun problemen groter worden en hun ondersteuningsbehoefte complexer. Het SCP wil gemeenten en iedereen die werkzaam is in het sociaal domein laten zien welke impact de zoektocht naar hulp heeft op het dagelijks leven van mensen. We willen hen ook inzicht bieden in de oorzaken van het niet passend of tijdig bereiken van mensen die ondersteuning nodig hebben. Dit helpt gemeenten hun dienstverlening verder te verbeteren.

Wat is bekend over belemmeringen in het bereik van ondersteuning?

Al langer is bekend dat mensen die hulp nodig hebben soms geen gebruik maken van de beschikbare dienstverlening. Geen hulp vragen kan bijvoorbeeld te maken hebben met wantrouwen of angst richting instanties of schaamte voor de eigen situatie. Maar het kan ook te maken hebben met ingewikkelde procedures, eisen die aan mensen worden gesteld om fraude te voorkomen, digitalisering en de houding van medewerkers 'van het loket' (Lipsky 1971; Marangos et al. 2013; Van Mechelen en Janssens 2017; De Klerk et al. 2023). Dit soort belemmeringen spelen ook in landen om ons heen (Hernanz et al. 2004; Van Mechelen en Janssens 2017; Reijnders et al. 2018; Reulings 2018). Uit een recent onderzoek van het SCP (De Klerk et al. 2023) blijkt dat de helft van de mensen die vanwege gezondheidsproblemen ondersteuning nodig hebben maar dit niet krijgen, er niet zelf om heeft gevraagd. Redenen die mensen noemen om geen hulp te vragen zijn de wens om onafhankelijk te blijven, denken er niet voor in aanmerking te komen of de hulp te duur vinden. De andere helft van de mensen zonder ondersteuning had daar wel om gevraagd, maar kreeg die niet, of wacht er nog op. Hetzelfde onderzoek laat ook zien dat zogenoemde niet-gebruikers van ondersteuning meer problemen in hun dagelijks leven ervaren dan mensen met gezondheidsproblemen die wel ondersteuning ontvangen.

Dit, en veel van het eerdere onderzoek, is gebaseerd op enquêtes, en soms ook op registratiegegevens. Met enquêtes of registratiegegevens krijgen we verschillen en overeenkomsten in algemene kenmerken van mensen met en zonder ondersteuning in beeld. Ook laat het veelvoorkomende redenen zien voor het (niet-)gebruik van voorzieningen. Met interviews uit kwalitatief onderzoek kunnen we meer over onderliggende mechanismen leren waardoor mensen in een kwetsbare situatie geen (passende) ondersteuning krijgen. Zo krijgen bevindingen uit het kwantitatieve onderzoek meer context, wat kan helpen bij het begrijpen van het handelen van mensen en de uitwerking van keuzes in het beleid. Ook ervaringen bij hun zoektocht naar hulp en de gevolgen voor hun leven komen dan goed in beeld. Bovendien werken mensen die met veel problemen in hun dagelijks leven kampen, vaak niet mee aan enquête-onderzoek. Er is bij gemeenten en in de uitvoering van het sociaal domein behoefte aan kennis over de leefwereld van mensen (VNG 2019). De bundel *Gezichten van een onzeker bestaan* van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS 2021) en de website [Ervaringsverhalen. Een betere toegang tot het sociaal domein](#) van Movisie (2021a) zijn voorbeelden van publicaties gebaseerd op casuïstiek, waarin de leefwereld van mensen die ondersteuning nodig hebben in beeld komt. In deze publicatie komen ook mensen zelf aan het woord en staat hun perspectief centraal. De verhalen en de inzichten daaruit leveren een bijdrage aan de kennisbehoefte over wat wel en niet goed werkt bij het bereiken van mensen die ondersteuning nodig hebben vanuit het sociaal domein.

Kader 4.1 Twee deelonderzoeken naar het bereik van hulp en ondersteuning in het sociaal domein

Deze bundel met ervaringsverhalen is het eerste deel van een breder onderzoek naar het beleid en de uitvoeringspraktijk van het sociaal domein. In het brede onderzoek staat de vraag centraal wat gemeenten kunnen doen om inwoners die ondersteuning uit het sociaal domein nodig hebben zo goed mogelijk te bereiken. We doen daarvoor ook een tweede kwalitatief deelonderzoek in drie gemeenten die van elkaar verschillen in grootte, stedelijkheid en regio. Dat deelonderzoek is vooral gericht op de inrichting van de hulpverlening in gemeenten: de systeemwereld. Deze bundel met ervaringsverhalen focust op de leefwereld van mensen. We leggen de inzichten uit beide onderzoeken naast elkaar. Door ook gezichtspunten van degenen die hulp nodig hadden mee te nemen, hopen we inzichten en handelingsopties te bieden die de systeemwereld beter aan kan laten sluiten op de leefwereld van mensen. We verwachten later in 2023 over dit tweede deelonderzoek te publiceren.

Met wie spraken wij?

Mensen die ondersteuning zoeken en moeite hebben om die te vinden, zijn meestal niet in beeld bij de gemeente en hulpverleners. Hierdoor zijn ze ook voor onderzoekers moeilijk te bereiken. Zij kunnen daarnaast dusdanig met problemen kampen dat het voor hen zelf te moeilijk is om daarop te reflecteren. Om deze redenen komen in deze bundel vijftien mensen aan het woord, negen vrouwen en zes mannen uit verschillende gemeenten die uiteindelijk wel zijn geholpen en kunnen terugblikken op een fase in hun leven. De meeste deelnemers werden via medewerkers van hulporganisaties gevonden.

Bij ondersteuning wordt vaak gedacht aan ouderen en mensen met beperkingen. Daarom hebben wij ons bewust gericht op groepen die nog onderbelicht zijn. De eerste groep bestaat uit jongvolwassenen met een al eerder onderkend psychisch, sociaal, fysiek of leerprobleem, die zijn vastgelopen bij het opbouwen van een zelfstandig leven. Zij kunnen tegen uiteenlopende problemen aanlopen: van financiën en huisvesting tot sociaal en psychisch functioneren. De tweede groep bestaat uit mensen die als gevolg van een ingrijpende levensgebeurtenis een hulpvraag ontwikkelden, bijvoorbeeld het verlies van een partner, het krijgen van een ernstige ziekte of ontslagen worden. Dat resulteerde in verhalen van mensen variërend in leeftijd van jongvolwassen tot 70-plus en met verschillende gezinssamenstellingen, culturele achtergronden en problemen.

Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?

We maken in dit onderzoek gebruik van de *oral history*-methode. Deze wijze van interviewen leent zich goed om deelnemers hun ervaringen en overwegingen tijdens hun moeizame zoektocht naar hulp te laten verwoorden. Het gesprek werd door de onderzoekers zo min mogelijk gestuurd. Als het nodig was, zijn er verhelderende vragen gesteld. Om ervoor te zorgen dat mensen vrijuit konden spreken, vonden de interviews plaats zonder aanwezigheid van een hulpverlener of andere betrokkene, zoals een mantelzorgster. Dat betekent dat het verhaal weliswaar alleen vanuit de kant van de hulpvragers wordt belicht, maar het juist daardoor inzicht biedt in hun leef- en belevingswereld. Deelnemers reageerden positief op het gesprek en vonden het fijn dat er iemand aandacht had en naar hun hele verhaal luisterde zonder te oordelen. Meer informatie over de werkwijze en de toegepaste interviewmethode is te lezen in [Methode en analyse](#).

5

Methode en analyse

Wervingscriteria

Bij de werving van deelnemers van dit onderzoek hebben wij ons gericht op twee groepen. De eerste groep betreft jongvolwassenen die soms al in beeld waren bij jeugdzorg of speciaal onderwijs, maar bij het opbouwen van hun zelfstandige leven tegen uiteenlopende problemen aanlopen; van financiën en huisvesting tot sociaal en psychisch functioneren. De tweede groep betreft mensen die door een ingrijpende levensgebeurtenis (bv. ziekte, baanverlies, partnerverlies, uithuiszetting) problemen kregen en moeite hadden om de hulp te krijgen die zij nodig hadden. We kozen voor een focus op deze twee groepen naar aanleiding van verkennende interviews met beleidsambtenaren, hulpverleners en medewerkers van kennisinstituten. Daarnaast wilden we een zekere spreiding over verschillende typen gemeenten waarborgen. De meeste deelnemers wonen in een van de drie gemeenten waarin ons tweede deelonderzoek werd uitgevoerd. Dat deelonderzoek betreft het beleid en de uitvoeringspraktijk rondom het bereiken van mensen die ondersteuning nodig hebben in het sociaal domein.

Deelnemers

In dit onderzoek vertelden mensen over een periode in hun leven waarin zij dusdanige problemen kregen dat zij

daarvoor hulp en ondersteuning zochten. De deelnemers, negen vrouwen en zes mannen, variëren in leeftijd van jongvolwassenen tot 70-plus. Zij verschillen in gezinssamenstelling en culturele achtergrond en zijn afkomstig uit verschillende gemeenten. Met deze verhalen hebben we een diverse groep mensen in beeld gebracht met een brede spreiding van problematieken. Mensen met overwegend lichamelijke, psychische, verstandelijke of sociale problemen komen aan het woord. Tegelijkertijd zien we ook veel thema's in meerdere verhalen terugkeren. Dat laat zien dat er met dit aantal verhalen voldoende verzadiging (saturatie) van informatie is bereikt om inzichten uit te distilleren en om een divers en gevarieerd beeld te geven van de ervaren problematiek (*sample to maximize range*) (Weiss 1994).

De deelnemers aan ons onderzoek hebben openhartig hun verhaal verteld. Er zijn ook mensen met zwaardere problematiek die wij niet gesproken hebben. We verwachten dat onze inzichten daar in meerdere mate van toepassing zijn en dat bij hen mogelijk extra andere problemen spelen. Dat neemt niet weg dat wij met dit onderzoek geen zicht hebben op mensen die (nog meer) wantrouwend zijn naar de overheid en instanties en daarom niet deel wilden nemen. We hebben evenmin zicht op mensen die op dit moment helemaal buiten beeld van instanties zijn. Denk daarbij bijvoorbeeld aan mensen met ernstige verslavingsproblematiek en/of mensen met crimineel gedrag.

Werving

Bij start van het onderzoek hebben de vier interviewers ieder een proefinterview gehouden. De werving daarvoor verliep via de klankbordgroep van ervaringsdeskundigen en via ons eigen netwerk. De proefinterviews vonden verspreid over het land plaats. Ze leverden volwaardige en informatieve verhalen op, waarop besloten is deze interviews te gebruiken voor dit onderzoek. De andere elf mensen die hun verhaal wilden delen zijn geworven via contacten in de drie verschillende gemeenten, waarin ook het tweede deelonderzoek is uitgevoerd (zie [kader 4.1](#)). In deze onderzoeksgemeenten zochten wij daarvoor contact met lokale welzijnsorganisaties, opvanglocaties en noodfondsen die ons mogelijk konden helpen om geschikte en voor ons moeilijk bereikbare deelnemers te vinden. We hebben daarmee gebruikgemaakt van *snowball sampling* (Parker et al. 2019), een methode die bij uitstek geschikt is om met moeilijk bereikbare groepen in contact te komen. We hebben gelet op zoveel mogelijk variëteit in de achtergronden en problematieken van de deelnemers binnen onze wervingscriteria. Met potentiële deelnemers werd telefonisch (en in één geval fysiek) contact gelegd om kennis te maken, uitleg over het onderzoek te geven en een afspraak te maken voor een interview. Verschillende hulpverleners zetten zich bijzonder actief in om deelnemers voor het onderzoek te werven en hun leidinggevenden te overtuigen van het belang van het onderzoek, waar wij hen zeer dankbaar voor zijn.

Interviewers

De interviews werden afgenomen door vier onderzoekers van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Alle interviewers namen de werving en het houden van interviews op zich; leidend was daarbij het vertrouwen tussen deelnemers en interviewer (Bagnoli 2009). In de praktijk betekende dit onder andere dat degene die het eerste contact legde met de deelnemer ook het interview afnam. Als interviewers waren we ons bewust van onze positie ten opzichte van mensen die op dat moment in een hele kwetsbare situatie zaten of eerder hebben gezeten. We beseften dat deelnemers mogelijk ook zeer wantrouwend tegenover de overheid in het algemeen kunnen zijn en dat wij deel uitmaken van deze overheid, omdat het SCP een kennisinstituut binnen de overheid is. Bij de kennismaking werd daarom de onafhankelijke positie van het SCP benadrukt. Ook werd het gebruik van een opnameapparaat besproken en werd gebruikgemaakt van *informed consent*-formulieren. Hierop stond informatie over het doel van het onderzoek en contactinformatie van de verantwoordelijke onderzoeker. Zo was de geïnterviewde op de hoogte waar de verstrekte informatie voor werd gebruikt (zie [bijlage B](#)).

Na ieder interview reflecteerden we met elkaar over het gesprek: wat ging goed en wat kon verbeterd worden voor het volgende interview? Dat leverde een aantal inzichten op, bijvoorbeeld over de tijdsduur die gemiddeld nodig is en in hoeverre er emotionele reacties van deelnemers waren en hoe daar mee om te gaan.

Praktische uitvoering van de interviews

De deelnemers konden zelf aangeven waar ze hun verhaal wilden vertellen: thuis of op een andere rustige locatie, zoals een ruimte van een instelling in hun buurt waarmee ze bekend zijn. De meeste interviews vonden bij de deelnemers thuis plaats. Voorafgaand aan het interview ondertekenden deelnemers een *informed consent*-formulier. Na afloop van het interview ontvingen deelnemers een cadeaubon. De meeste gesprekken duurden gemiddeld anderhalf uur. Van tevoren spraken de onderzoekers af dat er, indien nodig, een vervolgspraak gemaakt kon worden. Maar anderhalf uur bleek in bijna alle gevallen ruim voldoende. Voor sommige mensen was het de eerste keer dat zij integraal over deze fase in hun leven vertelden, in plaats van alleen over onderdelen die voor de betreffende hulpverlener of ambtenaar relevant waren. Wij kregen regelmatig terug dat deelnemers het interview als prettig ervaarden en het ook dienst kon doen als een (rouw-)verwerkingsproces. Ook werd duidelijk dat het veel extra informatie oplevert als je mensen thuis in hun eigen omgeving kan interviewen. Daarmee krijgen we een completer beeld van iemands leefwereld (door observatie) en konden we bijvoorbeeld doorvragen over de betekenis van een huisdier of foto's.

Interviewmethode

Bij dit onderzoek is de methode van *oral history*-interviews gebruikt (Bryman 2008; Adriansen 2012). De onderzoeker is daarbij geïnteresseerd in het verhaal van mensen over (een) bepaalde periode(n) in hun leven. Deze verhalen, verteld vanuit het perspectief van mensen, vanuit hun leefwereld en met de betekenissen die zijzelf aan de gebeurtenissen geven, leveren waardevolle informatie op die met andere methodes (enquêtes, of semigestructureerde interviews) niet of minder goed aan bod komt (Bryman 2008; Adriansen 2012). Dit was voor deze studie van belang, omdat wij op zoek waren naar onderliggende mechanismen die problemen bij het vinden van de juiste ondersteuning veroorzaken, zoals ervaren door onze participanten. Voorafgaand aan de gesprekken hadden wij een aantal onderwerpen vastgesteld die we aan bod wilden laten komen. Deze onderwerpen waren: introductie en kennismaking, probleemsituaties en sleutelmomenten, (gebrek aan) hulpverlening en ondersteuning, en toekomstverwachtingen en -wensen. In de praktijk kon deze volgorde wisselen, om de deelnemer ruimte te bieden het eigen verhaal goed te vertellen.

Tijdens de interviews hebben we een tijdlijn als hulpmiddel gebruikt (zie [bijlage C](#)). Op een vel papier gaven we met een horizontale lijn het verloop van tijd weer. We suggereerden een verticale lijn te tekenen voor de toestand van de verteller op dat moment, waarbij een hoog punt op de lijn een positief en een laag punt een negatief moment in iemands leven beschrijft. De deelnemers konden vervolgens naar eigen inzicht markeringen maken tijdens het vertellen van hun verhaal.

Het gebruik van de tijdlijn stelde ons in staat verschillende gebeurtenissen in het leven van een deelnemer te vergelijken, gezamenlijk te reflecteren op kantelpunten en zicht te krijgen op het chronologisch verloop van gebeurtenissen, ook als het verhaal niet op chronologische wijze werd verteld. Ook maakte de tijdlijn het mogelijk om leegtes of oningevulde stukken te bevragen. Daarnaast geeft het gebruik van de tijdlijn de geïnterviewde een bepaalde mate van controle over het verloop van het gesprek en het vertellen van het verhaal vanuit het eigen perspectief (Bagnoli 2009; Söderström 2020). Bij sommige deelnemers heeft de interviewer de tijdlijn bijgehouden, bijvoorbeeld omdat de deelnemer dat prettiger vond, of omdat het bijhouden voor een deelnemer fysiek niet mogelijk was. Bij een aantal deelnemers hebben we de tijdlijn niet gebruikt, omdat het spanning bleek op te leveren over het correct weergeven van het verloop van gebeurtenissen, of het te veel afleidde van het vertellen van het verhaal. In die gevallen hebben wij het interview zo gehouden dat we toch inzicht hadden in de chronologie van het verhaal van de geïnterviewde. De tijdlijnen zijn niet verder geanalyseerd voor het onderzoek.

Data-analyse

Alle interviews werden met instemming van de deelnemer opgenomen met een audioapparaat en woordelijk uitgewerkt. Meteen na de interviews maakten we op basis van veldnotities sfeerverslagen van zowel het interviewproces, het uiterlijk van de persoon als de omgeving waarin werd geïnterviewd. De sfeerverslagen werden gebruikt ter aanvulling van relevante informatie die niet uit het gesprek zelf naar voren kwam. Op basis van de transcripten van de interviews en de sfeerverslagen werden de verhalen van de deelnemers in een leesbaar en chronologisch verhaal uitgewerkt. Daartoe selecteerden de interviewer en een tweede onderzoeker de voor de onderzoeksvragen meer relevante aspecten en sleutelmomenten in het ervaringsverhaal. In de verhalen worden de deelnemers zoveel mogelijk zelf aan het woord gelaten door hun oorspronkelijke uitspraken te citeren. Wel werden sommige citaten ingekort of licht aangepast om de leesbaarheid te vergroten. Dit is niet ongebruikelijk in kwalitatief onderzoek (Lingard 2019). De verhalen zijn vervolgens aan de deelnemers voorgelegd om te valideren of de belangrijkste elementen van hun verhaal zijn verteld en zij zich in hun verhaal konden herkennen, en ook om eventuele feitelijke onjuistheden eruit te filteren. Dit leidde nauwelijks tot correcties; de deelnemers vonden de verhalen een goede weerspiegeling van hun eigen verhaal.

Op basis van de vijftien verhalen hebben we verschillende inzichten gedestilleerd, die als rode draden in meerdere verhalen terugkomen en waarmee we antwoord geven op de onderzoeksvragen. Hierbij gaat het steeds om het perspectief van de deelnemers aan ons onderzoek: waar zijn zij tegenaan gelopen toen zij ondersteuning nodig hadden,

maar deze niet kregen? Dit onderzoek richt zich op de ervaringen en beleving vanuit het perspectief van hulpvragers. Het levert inzichten op die gaan over de leef- en belevingswereld van mensen en niet zozeer over de staat van gemeentelijke hulp en ondersteuning.

Ook is een aantal handelingsperspectieven geschetst, die in sommige gevallen door de deelnemers zelf zijn ingebracht. Deze handelingsperspectieven komen direct voort uit de beleving van de deelnemers in hun contact met de gemeente en hulpverleners. In het tweede deelonderzoek naar beleid en uitvoeringspraktijk in drie gemeenten zullen we de inzichten uit dit deelonderzoek meenemen en op basis hiervan, waar mogelijk, ook uitspraken doen over de inrichting van het systeem waarin gemeenten hulp en ondersteuning aanbieden.

Advies ethische commissie

Het onderzoeksvorstel is voorgelegd aan de interne ethische commissie van het SCP.¹ Mede op het advies van de commissie is besloten om de geïnterviewden te pseudonimiseren en ook de namen van instanties en gemeenten te vermijden. Dit is gedaan vanwege de bescherming van de privacy van de geïnterviewden en mogelijke onvoorziene gevolgen voor hen.

Begeleiding van het onderzoek

Bij dit onderzoek is driemaal een klankbordgroep geraadpleegd om inzichten te staven en de presentatie en leesbaarheid van onze teksten beter te laten aansluiten bij behoeften van lezers. De klankbordgroep bestaat uit zes ervaringsdeskundigen: mensen die zelf ervaring hebben met het verkrijgen van ondersteuning en een brede blik hebben. Zij zijn geworven via organisaties als MIND, ieder(in) en Mantelzorg.nl. De reflecties uit de klankbordgroep hebben ons geholpen bij de opzet van het onderzoek. Daarnaast werd, zoals gebruikelijk bij het SCP, gebruikgemaakt van een wetenschappelijke begeleidingscommissie. In deze commissie adviseerden externe en interne leden over zowel de uitvoering van het onderzoek als over de rapportage (zie [bijlage A](#)).

¹ Omdat er bij het SCP steeds vaker gebruikgemaakt wordt van kwalitatieve en vernieuwende onderzoeksmethoden, werd er in 2022 een interne ethische commissie ingesteld die met onderzoekers mee kan denken en kan adviseren over mogelijke risico's voor privacy-schending en veiligheid.

Literatuur

- Adriansen, Hanne Kirstine (2012). Timeline interviews: a tool for conducting life history research. In: *Qualitative Studies*, jg. 31, nr. 1, p. 40-55.
- Bagnoli, Anna (2009). Beyond the standard interview: the use of graphic elicitation and arts-based methods. In: *Qualitative Research*, jg. 9, nr. 5, p. 547-570.
- Bryman, Alan (2008). *Social Research Methods*. Third Edition. Oxford: Oxford University Press.
- Bucx, Freek, Evelien Eggink en Mirjam de Klerk (2023). *Meer zicht op ouders. Zorgen, problemen en hulpbronnen van ouders van minderjarige kinderen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hernanz, Virginia, Franck Malherbet en Michele Pellizzari (2004). *Take-up of welfare benefits in OECD countries: a review of the evidence*. Parijs: OECD.
- Klerk, Mirjam de, Evelien Eggink, Klarita Sadiraj en Inger Plaisier (2023). *Zicht op zorgen*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Kromhout, Mariska, Patricia van Echtelt en Peteke Feijten (2020). *Sociaal domein op koers? Verwachtingen en resultaten van vijf jaar decentraal beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Lingard, Lorelei (2019). Beyond the default colon: effective use of quotes in qualitative research. In: *Perspect Medical Education*, jg. 8, nr. 6, p. 360-364.
- Lipsky, Michael (1971). Street-level Bureaucracy and the Analysis of Urban Reform. In: *Urban Affairs Review*, jg. 6, nr. 4, p. 391-409.
- Marangos, Anna Maria, Mieke Cardol en Mirjam de Klerk (2013). Niet-gebruik van maatschappelijke ondersteuning. In: *TSG*, jg. 91, nr. 6, p. 324-331.
- Mechelen, Natascha van en Julie Janssens (2017). *Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights*. Antwerpen: Herman Delleck Centre for Social Policy, Universiteit Antwerpen.
- Movisie (2018a). *Client en professional: 5 aanbevelingen voor een stevige alliantie*. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd 13 februari 2023 via www.movisie.nl/artikel/client-professional-5-aanbevelingen-stevige-alliantie.
- Movisie (2018b). *Methodebeschrijving Eigen Kracht conferentie*. Databank Effectieve sociale interventies. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd 13 februari 2023 via www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-03/Methodebeschrijving-eigen-kracht-conferentie.pdf.
- Movisie (2021a). *Ervaringsverhalen. Een betere toegang tot het sociaal domein*. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd 13 februari 2023 via <https://www.movisie.nl/ervaringsverhalen-betere-toegang-tot-sociaal-domein>.
- Movisie (2021b). *Inventarisatie implementatie VN-verdrag Handicap in gemeenten. Inhoudelijke rapportage van de resultaten van de peiling van 2021, vervat in een trendrapportage van de periode 2018 – 2021*. Geraadpleegd 24 februari 2023 via vng.nl/sites/default/files/2021-06/trendrapportage_implementation_vn-verdrag_handicap_in_gemeenten_2018-2021.pdf.
- NLA (2022). *Spiegel Bestaanszekerheid 2022*. Den Haag: Nederlandse Arbeidsinspectie.
- Parker, Charlie, Sam Scott en Alistair Geddes. (2019). *Snowball Sampling*. SAGE Research Methods Foundations. Geraadpleegd 20 februari 2023 (doi.org/10.4135/9781526421036831710).
- Perkins, Douglas D. en Marc A. Zimmerman (1995). Empowerment theory, research, and application. In: *American Journal of Community Psychology*, jg. 23, nr 5, p. 569-579.
- Reijnders, Mark (2020). *Non-take-up of social support and the implications for social policies* (proefschrift). Leiden: Universiteit Leiden.
- Reijnders, Mark, Jelmer Schalk en Trui Steen (2018). Services wanted? Understanding the Non-take-up of Social Support at the Local Level. In: *International Society for Third-Sector Research*, jg. 29, p. 1360-1374.
- Reulings, Petra (2018). Hoe toegankelijk is het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking? In: *Sociaal Bestek*, jg. 2018, nr. oktober/november.
- RVS (2021). *Gezichten van een onzeker bestaan*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
- Schellingerhout, Roelof, Evelien Eggink, Jeroen Boelhouwer en Ingrid Ooms (2021). *Voorzieningen in 3D. Gebruik van voorzieningen in het sociaal domein 2015-2019 vanuit verschillende perspectieven: personen, huishoudens, regio's en trends*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Söderström, Johanna (2020). Life Diagrams: a Methodological and Analytical tool for Accessing Life Histories. In: *Qualitative Research*, jg. 20, nr. 1, p. 3-21.
- Verbeek-Oudijk, Debbie, Sarah Hardus, Andries van den Broek en Mark Reijnders (red.) (2023). *Sociale en Culturele Ontwikkelingen 2023*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- VNG (2019). *Kennis voor en van gemeenten. Onderzoeken en leren wat werkt*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- VNG (2022). *Stand van de uitvoering*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- Weiss, R.S. (1994). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. New York: The Free Press.
- WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Bijlage A: Lijst van geraadpleegde (ervarings)deskundigen

Anoniem persoon, geworven via CMO-STAMM, lid klankbordgroep

Anoniem persoon, geworven via mantelzorg.nl, lid klankbordgroep

Anita Peters, programmadirecteur, Movisie, extern lid wetenschappelijke leescommissie

Arienne van der Leij-Spel, geworven via Mantelzorg.nl, lid klankbordgroep

Diederik de Klerk, procesmanager verenigingsbureau Divosa, extern lid wetenschappelijke leescommissie

Lieke Oldenhof, associate professor *Anthropology of the changing welfare state*, Erasmus Universiteit Rotterdam, extern lid wetenschappelijke leescommissie

Martha Pol, secretaris Dwarslaesie Organisatie Nederland, lid klankbordgroep

Ron Staaltekker, projectleider onafhankelijke cliëntondersteuning, Stichting Straat Consulaat, lid klankbordgroep

Sylvia Mac Gillavry, geworven via MIND, lid klankbordgroep

Bijlage B: Informed consent-formulier



Sociaal en Cultureel Planbureau

Informatie over het onderzoek ‘Niet-bereik van ondersteuning in het sociaal domein: oorzaken en gevolgen’

Naam onderzoeksproject: *Ervaringen met niet-bereik*

Interviewer: [naam]

Inleiding

Wij vragen u om mee te doen aan een wetenschappelijk onderzoek. Meedoen is vrijwillig. Voordat u beslist of u wilt meedoen aan dit onderzoek, krijgt u uitleg over wat het onderzoek inhoudt. Lees deze informatie rustig door en vraag de interviewer om uitleg als u vragen heeft.

Beschrijving en doel van het onderzoek

Gemeenten hebben de taak om hun inwoners die dat nodig hebben te ondersteunen met bijvoorbeeld zorg, voldoende inkomen en het vinden van werk (sociaal domein). Mensen die ondersteuning nodig hebben maar dat niet krijgen kunnen erge problemen krijgen. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen wat gemeenten doen om mensen die ondersteuning vanuit het sociaal domein nodig hebben te bereiken. Wat kunnen gemeenten doen om niet-bereik van mensen die hulp nodig hebben te voorkomen? En welke keuzes maken gemeenten daarbij? Dit willen we onder andere onderzoeken door te spreken met mensen die ondersteuning van de gemeente nodig hebben of hadden.

Wie doet het onderzoek

Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Dit is een landelijk onderzoeksinstituut van de Rijksoverheid dat onderzoekt hoe het met de inwoners van Nederland gaat op sociaal en cultureel gebied. De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in rapporten die veel gebruikt worden door de Nederlandse overheid en ook door journalisten. Het onderzoek van het SCP is altijd wetenschappelijk en onafhankelijk. Dat wil zeggen dat we zelf beslissen waarover we onderzoek doen en wat we daarover opschrijven. We volgen daarbij de regels van de wetenschap. De overheid heeft hier geen invloed op.

Inhoud van de interviews

In dit onderzoek willen we de ervaringen horen van mensen die in (erge) problemen kwamen doordat zij ondersteuning nodig hadden maar dit niet (voldoende) kregen. Wij hebben begrepen dat u zo'n ervaring heeft. We willen u in uw eigen woorden laten vertellen over het deel van uw leven waarin u deze ervaringen had. Uw verhaal kan eraan bijdragen dat gemeenten meer begrip krijgen voor mensen in vergelijkbare omstandigheden. We hopen dat gemeenten daarvan kunnen leren hoe zij mensen zoals u beter kunnen helpen. Het is een open en eerlijk gesprek, waarin er vragen zijn voorbereid maar waarin u vooral veel kan vertellen. Het gaat om uw verhaal en uw ervaringen, zonder dat daar een oordeel over is. Het interview zal maximaal anderhalf uur duren.

Vertrouwelijkheid

Het interview is vertrouwelijk. Dit betekent dat de interviewer en onderzoekers zorgvuldig omgaan met alles wat u vertelt in het interview. De geïnterviewden zullen in het rapport niet herkenbaar beschreven worden. Het SCP levert geen gegevens aan derden waarin individuele personen herkenbaar zijn. De informatie uit het interview wordt niet voor andere doelen gebruikt dan voor SCP-onderzoek. Alleen een beperkt aantal onderzoekers heeft toegang tot de informatie. Uw contactgegevens zullen op een beveiligde locatie bewaard worden tot zes maanden na publicatie van het onderzoek, tenzij anders met u wordt afgesproken. Er zijn geen fysieke, juridische of economische risico's verbonden aan uw deelname aan deze studie.

Wanneer u het interview wilt beëindigen, dan kan dit op elk moment. U hoeft geen reden te geven. Ook hoeft u geen antwoord op een vraag te geven als u dat liever niet wilt. U bepaalt zelf wat u met ons deelt.

Van het gesprek wordt een opname gemaakt. Op die manier kunnen we precies terugluisteren wat u heeft gezegd en gaat er geen informatie verloren. De opname wordt door een wachtwoord beveiligd en op een afgeschermd plek bewaard. Tien jaar na de publicatie van het onderzoek wordt de opname verwijderd. De uitgetypte uitwerking van het gesprek wordt geanonimiseerd en voor altijd beveiligd bewaard. Dit wordt bewaard vanwege de wetenschappelijke integriteit: zo kan als dat nodig is, gecontroleerd worden of het onderzoek op de juiste manier is uitgevoerd. De geanonimiseerde informatie uit dit interview kan tot maximaal 10 jaar na het interview worden hergebruikt voor toekomstig onderzoek van het SCP over het sociaal domein.

Vragen?

Als u vragen heeft over het interview, kunt u die stellen aan de interviewer.

Als u vragen heeft over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke onderzoeker: [naam onderzoeker], [telefoon], [e-mailadres].

Als u vragen heeft over privacy in SCP onderzoek of een klacht wilt indienen, dan kunt u contact opnemen met de privacy contactpersoon van het SCP: [naam], [e-mailadres].

Dank voor uw deelname aan en belangstelling voor dit onderzoek.

Toestemmingsformulier onderzoek *[Ervaringen met niet-bereik]*

- Ik heb de informatie over het doel van het onderzoek gelezen en begrepen. Ik heb vragen kunnen stellen over het onderzoek, deze zijn naar tevredenheid beantwoord.
- Ik weet dat het interview anoniem is en dat de onderzoekers vertrouwelijk omgaan met de informatie die ik vertel.
- Ik weet dat ik vragen niet hoeft te beantwoorden.
- Ik weet dat ik het interview op elk moment mag stoppen als ik dat wil en ik hoeft daarvoor geen reden te geven.
- Ik ben akkoord dat het interview wordt opgenomen. De opname wordt uitgetypt en anoniem gemaakt. De opname wordt op een beveiligde plek bewaard en na maximaal 10 jaar vernietigd. Het uitgetypte, geanonimiseerde interview wordt beveiligd bewaard voor wetenschappelijk onderzoek.
- Ik geef toestemming dat mijn anonieme antwoorden worden gebruikt voor SCP-onderzoek.
- Ik bevestig voor de deelname aan dit interview een tegoedbon ter waarde van **€ 30** te hebben ontvangen.

Datum:

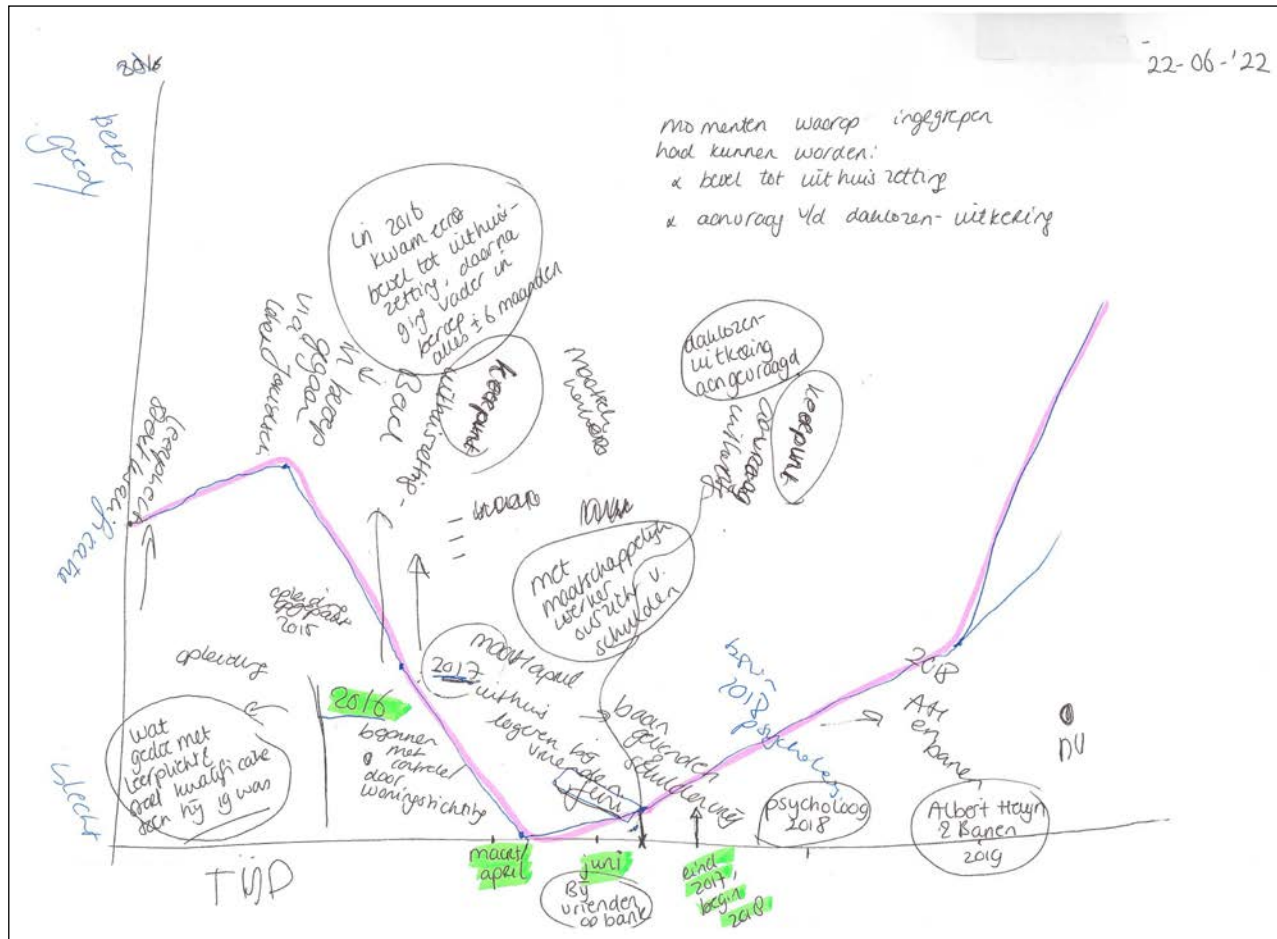
Naam geïnterviewde:

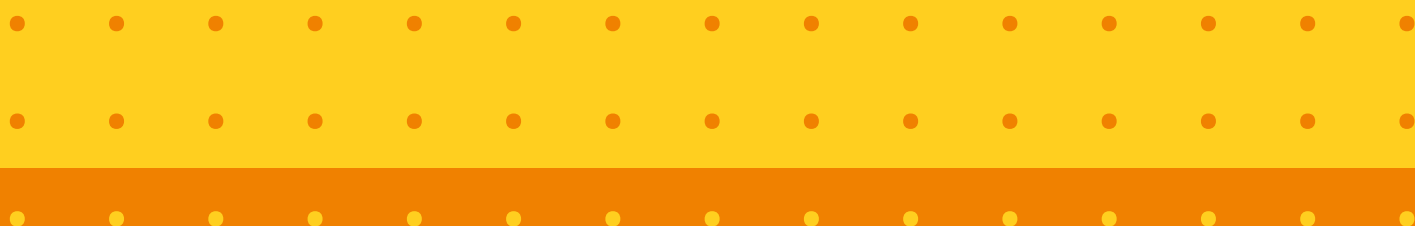
Ik heb informatie gegeven over het doel en de inhoud van het onderzoek, benoemd dat de interviewgegevens vertrouwelijk zijn en anoniem zullen worden verwerkt en dat ik mij houd aan de voorwaarden zoals verwoord in het informed consent formulier.

Datum:

Naam interviewer:

Bijlage C: Voorbeeld van een tijdlijn (van het verhaal van Michel)





Dit is een uitgave van:

Sociaal en Cultureel Planbureau
Postbus 16164
2500 BD Den Haag
www.scp.nl
info@scp.nl

50 jaar spiegel
van de
samenleving