

'In het heetst van de strijd moet je elkaars taal spreken'

'Meldingen, meldingen, meldingen. Ik word krankjorum! Ik zat alleen maar te timmeren en dat gekke wijf heeft weer over me geklaagd.' Door de speakers horen we Jan. De meldingen waarover hij het heeft komen van buurtbewoners die overlast ervaren. Wat zou jij Jan wensen, is de vraag aan de groep. 'Ik zou hem rust gunnen, zodat hij kan klussen. En goed contact met de burens,' zegt een medewerker van Tactus verslavingszorg. 'Het is belangrijk dat Jan wegkomt uit de escalatie spiraal,' vult een psychiater aan. 'Alle partijen, en dus ook de hulpverlening, zijn in een spagaat terechtgekomen.'

In gesprek op een andere manier

Een donderdagmiddag, in het cultureel centrum van de Twentse gemeente Borne. Uit de hele regio zijn verschillende partijen bijeengekomen, onder wie GGZ-professionals, psychiaters, een politiemann in uniform, een medewerker van het openbaar ministerie, ervaringsdeskundigen, en wethouders en burgemeesters van betrokken gemeenten. Deze werkconferentie met het thema 'Het perspectief van de inwoner centraal' is georganiseerd door het waardenetwerk Zorg en Veiligheid van de Nederlandse ggz in samenwerking met het bestuurlijk overleg Wvoggz Overijssel. De bedoeling is dat verschillende partijen met elkaar in gesprek gaan op een andere manier. 'We hebben binnen het waardenetwerk te maken met cliënten die minder makkelijk te behandelen zijn,' zegt Patricia Esveld, die aanwezig is in haar rol als voorzitter van het Waardenetwerk zorg en veiligheid. 'Het zou mooi zijn als de deelnemers morgen op hun werk vertellen over deze bijeenkomst, over het gesprek op een andere manier met elkaar voeren. En het zou mooi zijn als ze tegen hun collega's zeggen, laten we dat hier ook eens zo doen. Als dat eruit komt ben ik heel tevreden.'

De verhalen die ons raken

Eerst vertellen ervaringsdeskundigen Michael en Heleen hun verhaal. 'De mens verdween en ik werd geproblematiseerd,' vertelt Michael, die jarenlang kampte met een hardnekkige alcoholverslaving en schuldenproblematiek. Juist het echte contact miste hij. 'Totdat er een hulpverlener kwam die mij zag en vroeg wat ik wilde met mijn leven. Daardoor ging ik mezelf weer als gelijkwaardig beschouwen.'

Ook het verhaal van Heleen laat zien dat de ondersteuning die mensen met langdurige problematiek krijgen niet altijd passend is. ‘Een grassprietje dat in de zon onder een vergrootglas ligt gaat bewegen, probeert weg te komen. Dat deed ik ook, ik wilde telkens weg.’ Er was een hulpverlener die het anders aanpakte. ‘Hij zei dat ik me maar eens een tijdje heel rot moest gaan voelen. Ik kon hem bellen als het nodig was, maar hij liet het me wel zelf doen. Hij deed precies wat nodig was, hij kwam naast me staan.’

‘Dit zijn de verhalen die ons raken,’ zegt Patricia Esveld. Ze staat voor de groep en legt uit wat de bedoeling is van de middag. ‘Kijken we wel echt naar degene die tegenover ons zit? Hoe voeren we het gesprek met cliënten? Dat is wat we vanmiddag gaan oefenen aan de hand van een casus met geluidsfragmenten.’

‘Als hulpverlener kom je vaak tegenover iemand te staan, dat voelt niet altijd gelijkwaardig.’

Onbegrepen gedrag

De groepen gaan uiteen. In sommige groepen zit een ervaringsdeskundige en de verschillende professionals verspreiden zich ook. Dan schalt de stem van Jan door de speakers. Hij klinkt boos. ‘Mensen lullen over mij. Ze hebben de politie gebeld met misvormde stemmetjes,’ vertelt hij met een wat opgefokte stem. Jan klust veel en daar komt geluid bij kijken. De burens ervaren overlast en hebben hun beklag gedaan. ‘Ik heb briefjes bij verschillende mensen door de bus gedaan,’ zegt Jan. ‘Kom gewoon naar me toe, dan praten we erover!’

De verschillende deelnemers aan de workshop zitten druk mee te schrijven. Wat zouden zij voor Jan willen, is de eerste vraag. ‘Gun Jan zijn dagbesteding met zijn klussen,’ wordt er gezegd. En er ontstaat discussie. Is er zorg nodig? Heeft de klagende buurvrouw een punt?

‘We hebben het over een groep mensen die, zoals wij het noemen, onbegrepen gedrag vertoont,’ zegt Samantha Dinsbach, directeur bij de GGD en GHOR in Twente. ‘Het is een groep mensen van wie we niet goed weten hoe we ze het beste kunnen helpen. Ze hebben een psychische aandoening, zijn soms suïcidaal en soms veroorzaken ze ook overlast. Maar het blijven mensen en we willen ze ook zo behandelen. Als hulpverlener kom je vaak tegenover iemand te staan en dat voelt niet altijd gelijkwaardig.’

Dat kan anders, zegt ook Maarten Offinga, burgemeester van de gemeente Hardenberg. ‘We denken niet vanuit Jan. Met wie zou hij weleens een kop koffie willen drinken om te praten? Je zult weer verbinding met hem moeten maken. Wie heeft dat vermogen? Want er zit duidelijk een schreeuw onder zijn verhaal.’ Een medewerker van de gemeente Enschede vult aan. ‘Is er misschien nog een buurman die enig contact heeft?’

Het echte gesprek

Is het zo makkelijk om als hulpverlener in de huid te kruipen van mensen die hulp nodig hebben, om te zien wat er nodig is? Nee, zegt Patricia Esveld. Maar het gesprek voeren kan wel. 'Dat oefenen we hier, door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren. Wat bedoel jij nou echt? Wat zijn jouw waarden? Hoe is jouw mensbeeld?' Het is iets dat ze binnen het waardenetwerk ook zijn gaan doen. Dat ging niet vanzelf, vertelt Patricia. 'De ervaringsdeskundigen spelen een heel belangrijke rol voor ons. Zij laten ons in de spiegel kijken. Zo leren we wat we wel kunnen zeggen en wanneer we vooral kijken door de ogen van een professional.'

De buurvrouw van Jan is inmiddels radeloos. En Jan ook, zo is te horen aan zijn stem. 'Ik was aan het timmeren. Nu heeft de buurvrouw, die halve borderliner, de politie gebeld. Ze kwamen en hebben me op de grond gelegd. Is nou iedereen tegen mij?' In een ander fragment vertelt de buurvrouw hoe zij het beleefde. 'Hij stond ineens voor mijn deur met een hamer. Mijn kinderen werden hysterisch en ik werd doodsbang. De politie nam Jan mee maar kon hem niet lang vasthouden. Ik ga aangifte doen voor poging tot mishandeling.' Het is even stil in de groep. 'Iedereen voelt zich nu bedreigd en niemand zou zich bedreigd moeten voelen door een ander,' zegt een medewerker van de Nederlandse ggz om het gesprek weer op gang te krijgen. Volgens de psychiater is dit het moment om stappen te ondernemen. 'Met zijn gedrag zorgt Jan ervoor dat zijn burens zich bedreigd voelen,' zegt hij. 'Ik vind dat er nu zorg nodig is om te kijken wat er aan de hand is met Jan. Misschien is hij wel suïcidaal.' De burgemeester van Oldenzaal vindt het lastig. 'Ik ben een leek als het gaat om wat er binnen in mensen gebeurt. Ik zou toch graag met deze man in gesprek gaan, als dat nog mogelijk is.' Volgens de medewerker van verslavingszorg Tactus is er meer begrip nodig voor Jan. 'Wij praten vaak in een moeilijke taal. Wat voor type is Jan? Wat begrijpt hij eigenlijk wel en wat niet? En hoe is dat voor de buurvrouw?' De politiemans zegt dat het niet alleen om de bewoners gaat. 'Wat hebben wij als hulpverleners nodig om elkaar goed te verstaan? De politie denkt en voelt anders dan andere hulpverleners. Als je elkaars taal niet spreekt wordt het lastig.'

'Er ontstond gelijkwaardigheid'

Gezien worden

Burgemeester Offinga van de gemeente Hardenberg ziet dat er nog teveel 'schotjes' zijn, zoals hij het noemt. 'Vaak bij een overleg reageert iedereen vanuit zijn of haar positie. Als we het gezamenlijk doen wordt het efficiënter en effectiever en daar heeft de persoon in kwestie het meest aan.'

In de groep vraagt ervaringsdeskundige Michael zich af waarom er niemand langsgaat bij Jan. ‘Niemand vraagt wat hij aan het doen is en waarom hij leeft zoals hij leeft. Terwijl dat is wat iemand wil, gezien worden.’ De burgemeester vraagt aan Michael wat hij destijds nodig had om uit de problemen te komen. ‘Een hulpverlener die zichzelf liet zien als mens door zelf ook dingen te delen. Daardoor ontstond er gelijkwaardigheid.’ Dat is wat er bij Jan ook moet gebeuren, denkt de burgemeester. ‘Deze hulpverlener kwam naast jou staan. De vraag is, staan wij naast Jan? En is het dus de mens, de inwoner centraal stellen of moeten we juist naast iemand gaan staan?’

Ook in de andere groepen is het thema van de middag een punt van discussie. Wie staat er centraal? Josephine Lenssen is psychiater en geneesheer-directeur bij Dimence groep. Ze komt ze weleens tegen, mensen die liever 's nachts leven dan overdag. ‘Welk mens stel je dan centraal? De persoon die we als cliënt gelabeld hebben? Of de buurvrouw, die niet meer op haar werk kan functioneren omdat ze nachtenlang wakker ligt?’

Anders oplossen

Het doel van het waardenetwerk is om deze andere vorm van met elkaar praten te verspreiden over de verschillende regio's, legt Patricia Esveld uit. ‘Aan de ene kant ontstaat er betere zorg en dienstverlening voor de burger. Tegelijk zorg je ook dat inwoners van de wijk leren en begrijpen hoe ze met elkaar om kunnen gaan.’ En het is ook nu nodig, zegt ze. ‘We zitten in een tijd van schaarste, zeker als je kijkt naar de gezondheidszorg. We proberen veel op te lossen met zorg terwijl veel problemen anders op te lossen zijn. Denk maar aan ondersteuning bij schulden, een dak boven je hoofd, of een goed sociaal netwerk. Andere oplossingen zorgen ervoor dat we mensen juist uit de zorg houden.’

Terug naar een van de groepen, waar inmiddels het gesprek flink op gang is gekomen. ‘Nu zitten de verschillende partijen dus aan tafel,’ zegt de gespreksleider. ‘De psychiater zegt, Jan moet behandeld worden. De woningcorporatie zegt, hij moet zijn huis uit. De politie is het inmiddels zat om drie keer per week aan de deur te komen. Hoe gaat dan zo'n gesprek? En hoe kom je uit het spanningsveld?’ De conclusie is dat het helpt om beter te begrijpen hoe alle partijen denken. In de zaal ernaast wordt op de flip-over geschreven: ‘Maakbaarheid is eindig, dat moeten we ook uitleggen in de samenleving.’ Het is een punt waar Samantha Dinsbach zich wel in kan vinden. ‘Niet alles in het leven kun je begrijpen en verhelpen. We denken dat alles maakbaar is en de bandbreedte van wat ‘normaal’ is versmalt.’ Volgens haar mag er meer coulance komen in ‘anders’ zijn.

Netwerkfunctie

Een nuttige middag, zegt Josephine Lenssen, geneesheer directeur van Dimence. ‘Het heeft een netwerkfunctie. Welke gezichten horen er bij welke situatie. Je legt een basis met elkaar, zodat je in het heetst van de strijd er samen staat en al een gezamenlijke taal spreekt. Hoe kijk jij hiernaar? Wat vind jij hiervan? Dus deze middag is eigenlijk een soort droogzwemmen.’

Niet de cliënt centraal stellen maar de relatie centraal, dat is wat ervaringsdeskundige Heleen uit de middag heeft gehaald. 'Dan pas gaat het over waar je met elkaar naartoe wilt, wat je met z'n allen belangrijk vindt.' En ook Michael vond het een zinvolle middag. 'Ik ben er blij van geworden,' zegt hij. 'Ik heb open en leergierige mensen ontmoet die vanuit een goed hart het daadwerkelijk anders willen doen zodat mensen zoals Jan niet zover hoeven te komen, en waarbij menselijkheid voorop staat. Pure winst, echt super.'