

## Utrechtse buurtteams in bedrijf

In april 2012 gingen in Utrecht vier buurtteams van start, bij wijze van experiment. De buurtteams bieden op een vernieuwende manier begeleiding aan personen en gezinnen die zich niet zelfstandig staande houden in de samenleving.

De buurtteams zitten in de buurt, dus dichtbij de mensen die zij begeleiden. Dit maakt het voor buurtteamwerkers gemakkelijk om bij de cliënt langs te gaan en de vinger aan de pols te houden. Er zijn geen wachtlijsten. Bij urgente problemen springt het buurtteam snel in. Buurtteamwerkers spelen vaak een bemiddelende rol, wanneer de relatie tussen een cliënt en een grote instelling (zoals Werk & Inkomen, Bureau Jeugdzorg of de Belastingdienst) verstoord is. Tot de werkwijze hoort ook dat de buurtteamwerker zich bij de cliënt presenteert als 'generalist' die over een breed front ondersteuning kan bieden. Het uitgangspunt is: één klant, één plan, één hulpverlener.

In dit boekje doen zes cliënten van de buurtteams en drie buurtteamwerkers hun 'verhaal'. Samen schetsen deze verhalen een beeld van de werkwijze van de buurtteams. Buurtteamwerkers stimuleren hun cliënten zoveel mogelijk hun 'eigen kracht' in te zetten en hun sociaal netwerk (familieleden, vrienden, burens) in te schakelen voor hulp. Het uitgangspunt is dat de cliënt de koers bepaalt en het roer vasthoudt. De buurtteamwerker staat er naast en geeft aanwijzingen en adviezen.

In het ene geval komt deze rolverdeling beter uit de verf dan de andere. Voor beide partijen – begeleider en cliënt – is het een leerproces. Soms laat een cliënt de actie al te gemakkelijk aan het buurtteam over – of vergeet een buurtteamwerker dat hij beter even 'op zijn handen kan blijven zitten'. Soms ook schieten de 'eigen kracht' en het sociale netwerk van de cliënt tekort om de – vaak complexe – problemen te kunnen aanpakken. Maar in veel gevallen weten mensen, gestimuleerd door het buurtteam maar toch vooral op eigen kracht, flinke stappen naar herstel te zetten.

De interviews op de volgende pagina's bieden een goede illustratie van de werkwijze van de buurtteams, maar zijn niet volledig representatief. Dit komt doordat maar een beperkt aantal cliënten hun verhaal wilden vertellen. De zes geïnterviewde klanten zijn relatief lang in begeleiding bij het buurtteam. In de praktijk zijn er ook cliënten die na korte(re) begeleiding weer op eigen kracht verder kunnen. Het zal ook opvallen dat bij alle zes geïnterviewde cliënten schulden in het spel zijn. Nu zijn schulden een veel voorkomend probleem, maar niet bij alle mensen die begeleiding krijgen van de buurtteams. Overigens gaan schulden vrijwel altijd samen met problemen op één of meer andere terreinen: wonen, werken, opvoeding, gezondheid, relaties, psychiatrie, verslaving.

De interviews voor dit boekje werden gehouden in het voorjaar van 2013. Ze geven de stand van zaken weer van dat moment. Sommige geïnterviewden werkten mee onder de voorwaarde dat zij niet herkenbaar (op foto en onder eigen naam) zouden zijn. Dit is bij de betreffende interviews aangegeven.

## Weer samen vissen

**Bij Johan Gijsbertse en Tineke Mulder wordt het streven naar één gezin, één hulpverlener in praktijk gebracht. Buurteamwerker Jeroen van der Drift ondersteunt de ouders én hun dochter.<sup>1</sup>**

De oorzaak van hun problemen is bijna tot op de minuut aanwijsbaar. Zes jaar geleden werd bij Tineke een bloedprop in de hersenen gevonden, bij toeval, nadat ze vanwege een aanrijding in het ziekenhuis was beland. Ze werd twee keer geopereerd, bij de tweede operatie kreeg ze een hersenbloeding. Dat was op 10 oktober 2007. Er volgde periode van behandeling en revalidatie die bijna twee jaar duurde.

Tineke had altijd de financiële administratie gedaan, op de computer, zonder problemen. Nu moest Johan de administratie doen. "Maar ik ben niet zo handig met computers", zegt hij, bijna verontschuldigend. Maar waardoor het nu precies zo mis ging? "Het was helemaal mijn bedoeling niet om rekeningen niet te betalen. Ik deed gewoon giro's de deur uit en die kwamen wel eens terug, omdat er niet genoeg geld op de rekening stond. Dan vergat ik ze opnieuw in te sturen. Al die brieven, wist ik het?"

Johan miste het overzicht. Het gevolg was dat het ene gat werd gedicht met het andere. De betalingsherinneringen, aanmaningen en brieven van incassobureaus stapelden zich op. Er ontstond een schuld die opliep tot 25.000 euro, vertelt Tineke. "Niet zó hoog, Tineke", zegt Johan. Zij: "Maar wel tussen 20.000 en 25.000 euro."

Ze zitten naast elkaar op de bank in hun rijtjeshuis in Overvecht: Tineke Mulder (50) en Johan Gijsbertse (58), beiden geboren en getogen in Utrecht, zij in Overvecht, hij op Zuilen. Geroutineerd draaien ze hun shagjes. Zij werkte twaalf jaar bij Albert Heijn achter de kassa. Door de hersenbloeding is haar linkerkant gedeeltelijk verlamd, ze loopt achter een rollator. Johan was vroeger dakdekker totdat een hernia dat onmogelijk maakte. Hij deed vervolgens jarenlang koerierswerk. Totdat hij – augustus 2011 – in de keuken, achter Tineke's rug, ineens omviel en door de vriend van zijn dochter Estelle gereanimeerd moest worden. Toen was ook Johan definitief arbeidsongeschikt; hij draagt een pacemaker en verplaatst zich per scootmobiel.

Door een grote huurachterstand belandden ze in het gemeentelijke project 'voorkom huisuitzetting'. Dat was in 2010. Ze kunnen zich niet precies herinneren hoe dat ging; eigenlijk ging het balletje vanzelf rollen. Johan: "Er kwam iemand van Cumulus aan de deur en die zei: we gaan dit en dat doen. Door Cumulus zijn we verwezen naar een bureau voor budgetbeheer, BBIB. Alle rekeningen gaan nu daarheen, wij krijgen 75 euro leefgeld in de week."

Het is geen vetpot, ze komen soms tekort, maar ze slaan zich er doorheen. Ze zitten nu in een wettelijk schuldsaneringstraject. De helft van de periode van drie jaar zit erop. Over anderhalf jaar beginnen ze, financieel gezien, met een schone lei. "Dan ga ik de administratie weer doen", zegt Tineke vastbesloten.

Eind 2012 maakte Jeroen van der Drift van Buurteam Krachtig Overvecht zijn opwachting bij Tineke en Johan. Hij kwam in de plaats van een woonbegeleider van een andere organisatie. Die had de administratie gedaan en het contact met de bewindvoerder onderhouden. Jeroen vond dat Tineke en Johan dat best zelf konden doen. Eigen kracht? Ja, die term kennen Tineke en Johan, daar heeft Jeroen het over gehad. "Zeker weten! We pakken nu de draad zelf weer op. Dat gaat ons lukken."

Dochter Estelle vroeg meer aandacht. Estelle stond onder toezicht van Bureau Jeugdzorg. Maar onlangs werd ze 18, dan houdt jeugdzorg op. Hoe en wanneer was het misgegaan met Estelle? "Ze kon niet omgaan met Tineke's ziekte, legt Johan uit. "Ze werd opstandig, kreeg een grote mond, ging niet meer naar school. Ze ging haar eigen weg." Tineke: "Ik kon flink boos op haar worden. Ik ben anders dan Johan. Strenger." Johan: "Estelle kon niet omgaan met hoe jij veranderd bent na je hersenbloeding." Tineke: "Dat klopt. Ik ben feller en opvliegender geworden. Soms kan ik zomaar, vanuit het niets, tegen iemand uitvallen."

---

<sup>1</sup> Johan Gijsbertse, Tineke Mulder en Estelle Gijsbertse zijn gefingeerde namen.

Hoe Jeugdzorg werd ingeschakeld? Tineke en Johan weten het niet. Door hun fysieke klachten is ook hun geheugen wat achteruit gegaan, sommige dingen herinneren ze zich niet scherp. Het initiatief is van school uit gegaan, denken ze. Hoe dan ook, er kwam een voogd die vooral in het begin veel contact had met Estelle en eens in de twee weken langs kwam. Kort voordat Estelle 18 werd, nam Jeroen van der Drift de begeleiding over van de gezinsvoogd (die aanvankelijk een maatschappelijk werker had willen inschakelen). Jeroen adviseerde Estelle over praktische zaken, zoals het afsluiten van een ziektekostenverzekering en het aanvragen van zorgtoeslag. Hij begeleidde haar en haar ouders bij een bezoek aan Leerplicht, waar ze was ontboden vanwege haar schoolverzuim. En hij voerde een aantal gesprekken met Estelle over opleiding, werk en gedrag. Dat deed hij in de huiskamer, waar Tineke en Johan bij waren. Helpt dat? "Het begint te helpen. Het gaat de goede kant op", zegt Johan. Jeroen: "Het mooie is dat ik door alle drie word geaccepteerd. Ze kunnen ruzie maken, maar ze zijn ook gek op elkaar." En Estelle weet intussen wat ze wil met school en werk. In september begint ze een Mbo-opleiding ziekenverzorging.

Een groot netwerk van mensen op wie ze terug kunnen vallen hebben Tineke en Johan niet. Ze hebben geen behoefte aan activering of uitbreiding van hun netwerk. Ooit, toen ze revalideerde in de Hoogstraat, bezocht Tineke een activiteitscentrum in Leidsche Rijn. Daar zat ze tussen mensen, die zomaar begonnen te schreeuwen. "Daar zag ik mezelf niet zitten." Nee, het is mooi dat eens in de week een vroegere buurvrouw langs komt. Zij en Tineke maken dan samen een wandeling. En Tineke's moeder, 83 jaar oud maar nog vitaal, komt elke dag even aanlopen. Meer contact is niet nodig, vinden ze. "We willen niet afhankelijk zijn van anderen."

Johan's passies zijn voetbal en vissen. Als Tineke 's ochtends op de bank een uurtje rust, doet hij een rondje met de scootmobiel. Gaat ie kijken naar de jongens die zitten te vissen bij Fort Blaucapel. Vroeger gingen Tineke en Johan ook wel samen vissen. En wie weet, het is voorjaar en viswater is vlakbij. "Ik ga het weer met haar proberen", zegt Johan opgewekt.

## De koningin van Ondiep

**Maandenlang heeft Urmy Loods (1967) zeeën vol tranen gehuild, zo eenzaam was ze. Nu kan Urmy, moeder van een dochter van 11 en een zoon van 24, ook weer lachen.**

Ze oogt als een koningin, zoals ze troont in haar stoel bij het raam. Armband, halsketting en oorbellen van goud. Een hemelsblauwe jurk. Ze vertelt over de hersenvliesontsteking die ze twee jaar geleden kreeg. Ze belandde in het ziekenhuis. Kreeg verkeerde tabletten, zegt ze. "En toen werd het donker in mijn ogen en ben ik gestopt met lopen."

Elke ochtend wordt ze met een tilmachine uit bed gehaald en in haar woonkamer geïnstalleerd. 's Avonds de omgekeerde route. Wat kan ze zelf nog? "Mezelf aankleden van boven, schuiven in mijn stoel, lekker eten, én praten."

Aan woorden geen gebrek. Aan mentale kracht ook niet. "Ik zál thuis blijven wonen", zegt ze met grote nadruk. "Veel mensen wilden mij het verpleeghuis in hebben. Ik ben er gaan kijken, ik voelde me zo ongelukkig. Ik heb me heel eenzaam gevoeld. Tot ik dit huis kreeg. Ik geloofde mijn oren niet, zo blij was ik."

In augustus 2012 betrok Urmy een nieuwe, aangepaste benedenwoning in Ondiep. In die periode klopte ze aan bij Portes, ze zocht een maatschappelijk werker die haar kon helpen met de post. Portes verwees haar naar het Buurteam Jeugd & Gezin. Zo kwam Mariët Janse van het buurtteam bij haar over de vloer.

De post omvatte stapels ongeopende brieven, dus ook onbetaalde rekeningen. Urmy moet tegenwoordig rondkomen van 40 euro in de week, maar er is een tijd geweest dat ze "koopziek" was. En toen ze zich eenzaam voelde belde ze voor honderden of misschien wel duizenden euro's naar Suriname. Is de deurwaarder aan huis geweest? Nou, niet één deurwaarder, maar heel veel deurwaarders. Mariët Janse regelde samen met Urmy dat er een bewindvoerder kwam. Hoe groot de totale schuld is, wordt uitgezocht. Daarna volgt schuldsanering. Mariët bemiddelde tussen Urmy en haar schuldeisers. De woningcorporatie kwam langs aan huis, net als de Kredietbank. Deurwaarders werden gebeld, consequent vanuit Urmy's huiskamer. Urmy zegt dat ze veel geleerd heeft van die telefoongesprekken. "Veel telefoontjes doe ik nu zelf. Ik word niet meer boos."

Bóós dat ze kon worden. Op Bureau Jeugdzorg bijvoorbeeld, als het om haar elfjarige dochter ging, die onder toezicht staat en in Zeist woont, in een behandelgroep. De ruzies door de telefoon liepen hoog op. "Ik was ruw aan de telefoon. Ik zei vreselijke dingen", bekent ze. "Gisteren ben ik bij de rechtbank geweest, ik moest voorkomen wegens bedreiging." Het liep goed af. "Ik heb mijn excuses aangeboden. Geen boete, niks. Alleen twee jaar voorwaardelijk. Als ik weer iemand bedreig moet ik 400 euro betalen."

Mariët hielp Urmy bij het 'normaliseren' van de verhouding met Bureau Jeugdzorg. Dat was nodig omdat Urmy zelf, uit onmacht en frustratie, alleen nog maar boos kon worden aan de telefoon. Vier maanden lang zag ze haar dochter niet. Maar intussen is het vertrouwen hersteld. "Ik heb een bemiddelende rol gespeeld", zegt Mariët diplomatiek. "Ik kan het nu goed vinden met de gezinsvoogd", zegt Urmy. Mariët tegen Urmy: "Omdat jij gestopt bent met schelden en nu wél wil samenwerken met de gezinsvoogd." Urmy: "Dat komt door jou, Mariët. Wat ik in jou bewonder is, dat jij altijd lacht als je belt." Mariët: "En het mooie is dat jij dat tegenwoordig ook doet." Urmy ziet haar dochter nu eens in de vijf weken bij haar thuis. Bellen doen moeder en dochter elke dinsdagavond.

Urmy's boosheid was er ook de oorzaak van dat de thuiszorg op zeker moment niet meer wilde komen. "Er was trammelant", zegt Urmy. "Ze verzorgden me niet goed en ik zag soms wel zeven verschillende mensen op een dag. En jij", met een sneer naar Mariët, "wou mij niet verschonen." Nee, beaamt Mariët, "het buurtteam komt niet om mensen te verschonen." Er kwam een andere thuiszorgorganisatie. Nu heeft Urmy een vaste verzorgster, Judy, die alle dagen komt behalve op zondag en woensdagavond. Dan komt Judy's baas Andrea. "Ze halen me uit bed, verzorgen me, maken het eten klaar. Met de fysiotherapeut ben ik gestopt. Judy masseert me ook, als ik het nodig heb. En we bidden samen en kijken TV." Formeel werkt Judy vier uur per dag voor Urmy; in de praktijk is ze er langer.

“Ik ben nog nooit zo gelukkig geweest met mijn verzorging als de laatste tijd”, zegt Urmý. Mariët noemt ze een “supervrouw”, Judy en Andrea doen daar niet voor onder. “Ze hebben tijd voor me. Ze weten het als ik het moeilijk heb en stilte wil, dat voelen ze aan.”

Op haar manier heeft Urmý haar zaken goed geregeld. Maar ze leunt sterk op professionele hulp. Zijn er familieleden, vrienden of bekenden die haar kunnen ondersteunen? Urmý: “Dat hoeft voor mij niet zo nodig. Ja, ik heb een kennis, die me wel zou willen helpen. Maar die moet ik betalen.”

Urmý heeft een broer die sinds een aantal maanden bij haar in woont. Die doet “kleine dingetjes” in huis, hij geeft Urmý te drinken, kookt een enkele keer en betaalt mee aan de huur. Maar zorgen voor Urmý kan de broer niet. Hij heeft een hersenbloeding gehad, is handelingsonbekwaam verklaard en staat onder curatele. Hij gaat bijna elke dag naar dagbesteding. Urmý heeft ook een volwassen zoon van 24, maar die heeft de handen vol aan zichzelf. Hij woont in een begeleid wonen project.

In de eerste maanden dat ze Urmý begeleidde, kwam Mariët twee tot drie keer in de week over de vloer. Zoveel post lag er. En het was, zegt Mariët, “een zootje in huis. Het was vies, echt vies.” Nu ziet de woning er, dankzij Judy en Andrea, toonbaar uit. Mariët komt nu eens in de week om de post te doen en Urmý te begeleiden bij de dingen van het leven: hoe ze kan rondkomen van 40 euro in de week, hoe ze het beste met haar dochter kan omgaan, de relatie met de thuiszorg, de begeleiding van haar broer. In het begin kon Mariët geen week overslaan; nu hoeft ze, als ze een week niet kan, niet per sé vervanging te regelen. Maar nooit zal Urmý het zonder intensieve hulp kunnen stellen.

Tenzij ... er een wonder gebeurt. Urmý gelooft in de sturende kracht van God. Ze is lid van de Pinkstergemeente en gaat een, soms twee keer in de week naar de kerk. Eén wonder, nee twee wonderen staan haar dit jaar te wachten. “Ik ga trouwen”, zegt ze zonder spoor van twijfel in haar stem, “met de vader van Judy. Die is rechter in Liberia. Hij komt in december op bezoek. Als wij elkaar bevallen gaan we trouwen.”

Nog voor het huwelijk zal zich een ander wonder voltrekken. “Ik ga weer opstaan. Ja, zeker weten, joh, ik vind dat ik genoeg gezeten heb. Door een wonder ga ik weer lopen.”

## Geschokt vertrouwen

**Voor Farid ben Salah en zijn gezin duurt de economische crisis al tien jaar. Falende bewindvoerders hielpen hem van de regen in de drup.<sup>2</sup>**

Heeft Farid ben Salah (1959) een fotografisch geheugen? Hij kan precies vertellen voor welke bedragen hij de afgelopen jaren in de schuld stond – bij de woningcorporatie, het energiebedrijf, het kabelbedrijf, de sociale dienst, de bank, winkels waar hij op rekening kocht. "Slechte dingen die mij pijn doen, vergeet ik niet", zegt hij met een lach. "Ik leef sinds 2003 in een economische crisis."

In de jaren '90 kwam Farid ben Salah uit Marokko naar Europa. Hij werkte in verschillende landen. In Utrecht leerde hij zijn vrouw Zarah kennen. Ze trouwden en kregen drie kinderen, die nu 19, 18 en 13 jaar oud zijn. Ze wonen in een aangepaste woning. Zarah is slecht ter been als gevolg van een hersenbloeding.

Het gesprek met Farid vindt plaats in aanwezigheid van Driss Sallou van Buurteam Jeugd & Gezin Overvecht. Farid volgde ooit Nederlandse les, maar zijn beheersing van de taal is beperkt. Driss komt ook uit Marokko, hij fungeert als tolk. Ze spreken Berbers met elkaar.

In zijn eerste Utrechtse jaren werkte Farid bij verschillende bedrijven. Ongeschoold werk, steeds voor een aantal maanden. Het lukte hem nergens een vast contract te krijgen. Farid werd ziek. Hij wijst op schouders en nek. Spanningsklachten. Hij kwam niet meer aan het werk. Op zeker moment ging het financieel mis, toen zijn werkloosheidsuitkering werd gestopt, naar later bleek ten onrechte. Er volgde een periode van enkele maanden zonder inkomen, totdat de sociale dienst een voorschot verstrekke. In deze periode ontstonden de eerste schulden.

Wat volgt is een verhaal van oplopende schulden, een (wettelijk) schuldsaneringstraject dat mislukte, van falende bewindvoerders, onmacht en oplopende spanning in het gezin. Farid vertelt zijn verhaal met boosheid in woord en gebaar. Er waren ruzies, soms spraken Zarah en hij niet meer met elkaar. Er was verdriet en gekrenkte trots. Het kon gebeuren dat hij op straat liep te huilen. "Er lag zo'n financiële druk op mijn schouders. In 2008 zijn mijn vader en moeder overleden. Ik had geen geld om naar hun begrafenis te gaan. Mijn trots is dat ik mijn gezin te eten kan even, maar soms was er geen eten in huis. Het voelt alsof ik gefaald heb als vader. Bij alle winkels waar ik kwam, heb ik geld geleend. Bij één winkel stond ik voor 1.500 euro in de schuld."

In april 2012 kwam Driss Sallou van het buurtteam op school in contact met Bassim, Farid's jongste zoon. Bureau Jeugdzorg had in overleg met de schoolmaatschappelijk werker een behandeltraject geïndiceerd. "Bassim was in de klas onhandelbaar", vertelt Driss. "Hij kon uit het niets boos worden en weglopen. Maar de behandeling had geen effect. Zijn gedrag was één op één het gevolg van de ellende thuis. Ik heb daar met de ouders over gesproken. Ze praten nu meer met Bassim over zijn gevoelens en praten niet meer over hun problemen waar hij bij is."

Hoe gaat het op dit moment met Bassim? Vader Farid steekt zijn duim omhoog. Het gaat stukken beter. Een tijdlang zag het ernaar uit, dat Bassim naar het speciaal onderwijs zou moeten. Maar inmiddels staat vast dat hij naar het reguliere VMBO kan. Tegen het eind van het gesprek met Farid en Driss komt Bassim thuis uit school. Zo te zien de rust zelve; hij komt beleefd een hand geven.

Taaier was – en is – het probleem van de schulden. Twee bewindvoerders staan centraal in Farid's verhaal. Het is een triest verhaal van onkunde en mogelijk ook fraude. Het is ook een moeilijk te controleren verhaal, realiseert Farid zich. "Ik ben een eerlijk mens", zegt hij. "Ik vertrouw jou, ik *wil* jou vertrouwen. Maar andere mensen hebben mij vaak teleurgesteld."

In 2007 kreeg Farid een bewindvoerder toegewezen die de verhuizing naar de huidige (aangepaste) woning regelde. Op zichzelf was dit mooi. Maar het betekende ook dat Farid veel meer huur ging betalen. De bedragen staan op zijn netvlies gegrift: 355 euro voor de oude woning, 788 euro voor de nieuwe woning. Hogere huur, geen huurtoeslag meer, grotere schuld. Dat het gezin recht had op

---

<sup>2</sup> Farid ben Salah, Zara en Bassim zijn gefingeerde namen.

woonkostentoeslag ontging de bewindvoerder. Maar het persoonsgebonden budget (PGB) waarop Zarah recht heeft, vanwege haar handicap, ontging de bewindvoerder niet. Zij kreeg het PGB in beheer, maar zorg regelde zij niet.

"Lief vrouw, lief vrouw", zegt Farid over deze bewindvoerder. Via de rechter wilde hij van haar afkomen. Hij vond een advocate die Berbers sprak. Die hielp hem van de regen in de drup. De advocate liet zich, volgens het verhaal van Farid, tijdens de rechtszitting tot bewindvoerder benoemen. Ook zij beheerde het PGB van Zarah, zonder daarvoor zorg te regelen. Het eind van het liedje was, dat het Zorgkantoor het PGB van een aantal jaren terugvorderde vanwege onrechtmatige besteding. De tweede bewindvoerder vroeg ook een aantal keren rechtsbijstand aan om te procederen tegen schuldeisers. "Totaal overbodig", zegt Driss Sallou hierover. "Een bewindvoerder moet regelingen treffen met schuldeisers en niet procederen. Zij streek gewoon de rechtsbijstand op." "Ze heeft niet alleen mij, maar ook de staat bestolen", voegt Farid er boos aan toe.

Via een kennis nam Farid een advocaat in de arm die gespecialiseerd is in bewindvoering. Deze advocaat oordeelde dat beide bewindvoerders er – in de woorden van Driss – "een puinhoop van hebben gemaakt. Ze hebben chaos gecreëerd waardoor de schuld alleen maar is toegenomen. Maar het is lastig hen aansprakelijk te stellen. Dat is voor Farid heel frustrerend."

Vorig jaar zette Driss Sallou zijn tanden in de schuldenbrij. De steken die de bewindvoerders hadden laten vallen, begon hij recht te breien. "Ik geef niet gauw op", zegt hij daarover. De woontoeslag en zorgtoeslag waarop Farid recht had, zijn met terugwerkende kracht uitgekeerd. Er werd bijzondere bijstand aangevraagd. Delen van de schuld zijn afgelost. Maar de schuld bij het Zorgkantoor vanwege het PGB van Zarah staat nog, net als de schuld bij bekenden.

Mensen die Farid kunnen helpen, anders dan door hem geld te lenen, zijn er niet. Zelf heeft hij geen familie in Nederland. Ja, zijn vrouw heeft familie in de buurt. Maar tussen haar familie en Farid botert het niet. In het verleden zocht Farid contact met het welzijnswerk in de buurt. Maar de Marokkaanse maatschappelijk werkers wilden alleen Nederlands met hem praten, zegt hij. Dat vond hij te veel gevraagd. Het lukt hem niet om zijn ingewikkelde situatie in het Nederlandse toe te lichten. Zo komt het dat hij nu sterk leunt op het buurtteam. "Allah heeft mij Driss gebracht", zegt hij. Driss goede man. Praat eerlijk."

Wat Driss betreft zit de begeleiding er bijna op. "Het heeft heel veel tijd gekost om wijs te worden uit de administratieve chaos. Uiteindelijk is dat gelukt. Farid probeert nu op eigen kracht de administratie bij te houden, met hulp van zijn kinderen. Zorg- en woontoeslag kan hij zelf aanvragen. Als ik rapportcijfers moet geven, gaf ik de situatie in het gezin een 2. Nu is het stabiel, een 6. Je kunt niet altijd meer bereiken. Daarom ben ik aan het afbouwen. De deur naar het buurtteam staat op een kier, al weet ik dat Farid meer zou willen."

Hetgeen Farid volmondig beaamt. "Geen tijd? Geef mij een kwartiertje ... tien minuten ... al is het maar vijf minuten. Ik wil Driss, niemand anders. Hem vertrouw ik."

## Twinkelende bruine ogen

**Kimberley Westerveld is een alleenstaande moeder van drie kinderen. Met hulp van een stevig netwerk en het buurtteam houdt ze zich steeds beter staande.<sup>3</sup>**

Een jaar lang stonden haar dochter van 10 en tweelingzonen van 7 onder toezicht van Jeugdzorg. De twee jongens hadden van tien hoog eten en drinken uit het raam gegooid. Dat doen jongens van 7, als er niet op ze wordt gelet. Kimberley zelf was niet thuis, haar man (inmiddels haar ex) paste op de kinderen. De politie kwam aan de deur. Het leidde tot een melding bij Jeugdzorg en onder toezichtstelling. Vorig najaar kwam daar een einde aan. Kimberley citeert de gezinsvoogd. "Ze zei: 'jij bent een goede moeder, we gaan het toezicht afsluiten.' Ik was zó trots."

De twinkeling in haar bruine ogen onderstreept haar trots. Die ogen twinkelen regelmatig. "Je kunt depressief worden en in een dip gaan zitten, maar dat doe ik niet. Er is veel te veel om voor te leven."

Kimberley Westerveld (1982) kwam in april 2012 in begeleiding bij het Buurtteam Jeugd & Gezin Overvecht. Voor die tijd kwam er wekelijks een maatschappelijk werker van een andere organisatie aan huis. De reden: schulden. De oorzaak: de drugsverslaving van haar partner, die van zijn inkomen niet de rekeningen maar zijn verslaving betaalde. Zo ontstonden er schulden bij de woningcorporatie, de energieleverancier, de zorgverzekeraar, het postorderbedrijf – de complete lijst is lang. Een jaar geleden scheidde ze van haar partner. De schulden werden verdeeld. Kimberley's schuld bedraagt 14.000 euro. Ze staat onder beschermingsbewind; alle post gaat naar de bewindvoerder; ze krijgt 80 euro in de week om met haar drie kinderen van te leven. Geen vetpot. "Gelukkig heb ik lieve familie, die bijspringt als het nodig is", zegt ze. "Heeft een van de jongens kapotte schoenen, dan is het even naar de schoenenwinkel – en hij heeft een paar nieuwe schoenen."

Kimberley werd een jaar lang begeleid door Fatima Bouyaziden van het buurtteam. Fatima, die onlangs bij het buurtteam vertrok (in haar plaats komt nu een andere medewerker van het buurtteam), kwam wekelijks bij Kimberley langs. "Ze kwam praten, adviezen geven – en af en toe gaf ze me een schop onder mijn kont. Ze heeft ook veel geregeld. Hier in huis was het een bouwval, het zag er niet uit. Ik had geen energie meer om de boel bij te houden. Het had niet veel gescheeld, of we hadden op straat gestaan. Bo-Ex, de woningcorporatie, was duidelijk: mijn man eruit of wij allemaal op straat."

Na de scheiding kreeg het huis een beurt. Fatima schreef een aantal fondsen aan. Dat leverde een bedrag van 1.600 euro op om de kinderkamers op te knappen en de woonkamer leefbaar te maken. Fatima gaf ook opvoedingsadviezen. "Ze zei me dat ik strak moest zijn en de kinderen in de gaten moest houden. Die meid van mij is geweldig, zó relaxt, een lieffie. Maar de twee jongens zijn draken. Oók lieve kinderen, maar echte jongens die in bomen klimmen en met stokken gooien. We zijn nu op zoek naar een sport en ze gaan ook naar de naschoolse opvang. Ik wil ze van de straat houden."

En die schop onder de kont? "Nou, ik denk soms makkelijk over dingen. Ik ben een tijdje druk bezig geweest met *daten*. Ik was weer vrijgezel. Prachtig toch. Maar Fatima zei: 'Pas op, zo meteen staat er een griezel voor je deur, je moet je niet met iedereen inlaten. Je hebt je gezin om voor te zorgen'."

En? Weer die stralende ogen. "Ja, ik luister wel. Op een dag flitste opeens door mijn hoofd: waar ben ik mee bezig? Moet ik een man veroveren? Nee, het is tijd voor mezelf." Ja, het is wel goed om zo met jezelf te worden geconfronteerd, beaamt ze. "Ik heb dat nodig. Soms zit het me tot hier. Wie mij kent, ziet het aan me. Maar ik ben geen prater. Ja, ik praat over van alles, maar niet over mezelf. Ik wil anderen niet lastig vallen met mijn problemen."

Kimberley heeft de mazzel van een stevig netwerk. Ze heeft twee goede vriendinnen, een stiefzusje met wie ze "heel goed" is en niet twee, maar vier ouders op wie ze terug kan vallen. Kimberley is de dochter van een Duitse moeder en Surinaamse vader. Haar ouders scheidden toen ze twaalf was en begonnen beiden een nieuwe relatie. Maar ze gaan nog altijd goed met elkaar om. Kimberley's biologische moeder is "mama", haar stiefmoeder spreekt ze aan met "ma".

---

<sup>3</sup> Kimberley Westerveld is een gefingeerde naam.

In september 2012 organiseerde Fatima een netwerkgesprek met haar vader, moeder en de voogd. Het was een gesprek dat veel verhelderde. "Ik had voor mijn ouders heel lang dingen verzwegen over mijn ex. In dat gesprek kwam de waarheid aan het licht. Daar had ik een dubbel gevoel over. Het voelde als verraad aan hem. Maar sindsdien vraag ik mijn ouders sneller om advies. Ik weet nu dat ik, als het nodig is, altijd op hen kan terugvallen." Ze heeft wel een gebruiksaanwijzing, bekend ze. "Ze moeten niet uit zichzelf komen met advies, het moet van mij uitgaan. Het fijne van het buurtteam is, is dat ze wel advies geven maar nooit dwingend. Ik kan er slecht tegen als mensen mij iets opdragen."

Ooit haalde Kimberley haar Vmbo-diploma. Ze werkte vier jaar in een sigarenwinkel. Toen de kinderen kwamen, stopte ze met werken. Sinds begin 2013 is ze, als vrijwilligster, gastvrouw in verzorgingshuis Rozendaal. Eerst voor twaalf uur in de week, later voor twintig uur. "Ik heb een participatiecoach bij Utrecht Werkt. Die zei: je moet toch een keer de arbeidsmarkt op, dus doe dit maar."

Leuk, gastvrouw zijn? "Het is goed om iets te doen", zegt ze. Dan, met enige aarzeling: "Soms denk ik dat dit niet echt mijn ding is. Het enige wat je doet, is koffie en thee inschenken – en een praatje maken. Er zit niet heel veel uitdaging in. In een winkel staan vond ik afwisselender. Ik wil graag de horeca in. Oude mensen vind ik best leuk, maar ik ben toch liever onder jongere mensen."

'Eigen kracht' is de mantra van het buurtteam. Ja, ze kent de term. "Ik vind het fijn dat het buurtteam komt, maar onderhand denk ik dat ik het wel alleen af kan. Volgens hun is dat te snel. Ze zeggen: wat je doet, doe je goed, maar je neemt af en toe nog te veel hooi op je vork. Maar als ik eerlijk ben, zie ik er niet tegenop om het weer alleen te doen."

## Jailhouse Rock

**Bij Frans van Dorst kwam het buurtteam "aanwaaien" zoals hij zelf zegt. Het buurtteam hielp hem zijn geldzaken op orde te brengen en bracht rust in zijn leven.**

De woonkamer van Frans van Dorst (53) ademt Elvis Presley. Het meest in het oog springt een schilderij boven de bank. Daarop een nog jonge Elvis met elegante vetkuif, ernaast de ruige kop van Frans, zoals hij eruitzag toen hij 42 was. Hij kreeg het schilderij cadeau voor zijn 42ste verjaardag, de leeftijd waarop Elvis stierf. Toen de laatste verjaarsvisite eindelijk vertrokken was, om half drie 's nachts, ging Frans voor het schilderij zitten. "Man, ik heb zitten janken." Dat is wat Elvis met een man kan doen. "*Only Elvis can Judge me*", staat op zijn arm getatoeëerd.

Begin oktober 2012 vond Frans een kaart in de brievenbus van Buurtteam Krachtig Ondiep. De aanleiding was een melding van het energiebedrijf aan de Kredietbank: Frans had een betalingsachterstand. Het gemeentelijke team schuldhelpverlening, net als de Kredietbank onderdeel van Werk & Inkomen, informeerde het buurtteam. "Ik wist er niks van", zegt Frans, "van die melding, maar ik ben er nu blij mee." Nee, hij reageerde niet op de kaart. Maar toen Rita van Breemen en Ruud Ilbrink van het buurtteam zich aan de deur meldden, kwam het contact toch tot stand.

Zijn totale schuld bedraagt "dik tien rooitjes", zoals hij in sappig Brabants – hij komt uit Eindhoven – vertelt. Ruim 10.000 euro dus. Die schuld op zichzelf was niet het ergste. Hij was het overzicht kwijt en dat stoorde hem mateloos. Hij wijst op een kast die een paar maanden geleden nog uitpuilde van de ongeopende post. Geen wonder dat zich met regelmaat een deurwaarder aandienende, die een schuldbedrag kwam incasseren, vermeerderd met boete. Dit laatste stemde Frans woedend. "Ge betaalt zomaar 50 euro meer op een bedrag van een paar honderd euro. Hoe kan dat? Ik werd er gek van."

Functionarissen kunnen Frans razend maken, of ze nu van het incassobureau komen of achter het loket van de sociale dienst zitten. Frans weet het van zichzelf. "Als ik opgefokt ben, ontvlam ik." Het buurtteam had dat goed ingeschat. "In het begin hebben we veel energie in de relatie gestoken", vertelt Rita van Breemen. "We zijn vaak bij hem thuis langs geweest, om te kijken of we een vertrouwensband konden smeden."

Juist hierom steekt Frans de loftrompet van het buurtteam. "Ze lieten me eerst m'n gal spuwen. Ze hebben me gemotiveerd om het anders te doen. Ik heb geleerd twee, drie stappen terug te zetten. Ik bewaar nu de rust, ik laat me niet meer zo snel opnaaien."

Frans heeft geleefd als een tornado, een gekooide tornado soms. Elf jaar van zijn leven bracht hij door in de bajes. Hij vertelt zijn levensverhaal. Een moeilijk gezin, stiefvader sloeg moeder. Frans kwam in opstand. Van zijn elfde tot zijn vijftiende zat hij op het internaat. Rond zijn twintigste was hij de aanvoerder van de *Rocking Rebels*, een 'Elvisbende' die Eindhoven en omgeving op stelten zette. Kranten en weekbladen schreven over 'Rooie' Frans vanwege zijn rode kop met haar. "Een kolos van een Brabander", meldde het Algemeen Dagblad met enig ontzag. In zijn rebelse periode was het "altijd vechten". In 1985 volgde het dieptepunt in zijn leven. Bij een ruzie schoot hij een jonge vrouw dood. "Een opwelling, ik moet er nog om huilen." Zes jaar cel en tbs waren zijn straf.

In zijn tbs-jaren haalt Frans zijn groot rijbewijs. Hij wordt vrachtwagenchauffeur en maakt lange dagen. "Jongen, wat een heerlijke vrijheid." Later maakt hij werk van zijn liefde voor de *tattoo*. Hij drijft tattoo-zaken, in Utrecht en Hilversum. Nee, zelf zet hij geen tatoeages. "Ik kan geen rechte lijn zetten, maar ik kan het wel beoordelen." Nog altijd wordt hij gevraagd als jurylid bij tattoo-conventies. Piercings zetten kan hij wel. Hij is *meester piercing* en mag anderen opleiden in dit ambacht.

Maar in 2000 ruïneert hij door een motorongeval zijn rechter knie. Hij gaat coke snuiven, raakt zijn twee zaken kwijt, vervalt in drugshandel. In 2005 "draait hij naar binnen", de bajes in. Daar vraagt hij zijn geliefde Patricia ten huwelijk. Het is een romantische maar ook "domme *move*", zegt hij nu. Want als hij vrij komt, blijkt het leven op de lip van een ander ook een soort gevangenisstraf. Ook hun beider honden trouwens, twee bulterriërs, zitten elkaar in de weg. Frans geeft nog altijd om Patricia – en zij om hem. Maar de opluchting is groot als zij na jaren wachten eindelijk een eigen woning krijgt. De dag voor kerst 2012 verhuist ze. Frans beleeft kerst en oud & nieuw als een groot feest van herwonnen vrijheid en nieuwe energie.

Intussen heeft het buurtteam Frans geholpen met het ordenen van zijn administratie. "Hij is met stapels papier hier op kantoor geweest", vertelt Rita. "Ik heb met hem zijn papieren gesorteerd. Vervolgens heb ik hem een overzicht laten maken van zijn schulden en vaste lasten. En daarna hebben we een budgetplaatje gemaakt in *Excel*, zodat hij kon zien hoeveel geld hij overhield voor levensonderhoud. De uitpuilende kast is gekrompen tot een bescheiden map. Frans houdt zijn administratie nu zelf bij.

In het contact met de instanties – de Belastingdienst, Werk & Inkomen, de woningcorporatie – houdt het buurtteam de vinger aan de pols. Ook bij Frans is het uitgangspunt dat hij zoveel mogelijk op 'eigen kracht' doet. Maar als Frans er alleen op af gaat, kan hij nog maar zo ontvlammen. Als hij vermoedt dat hij te weinig huurtoeslag ontvangt, wil hij met het buurtteam op de Belastingdienst af. Het wordt een telefoongesprek. Frans belt, de telefoon staat op de speaker, Ruud en Rita luisteren mee. En ja, het blijkt dat Frans een tijdlang te weinig huurtoeslag heeft ontvangen. Hij heeft geld tegoe. Bij dit soort successen springen de tranen hem zomaar in de ogen.

Er werden meer dingen succesvol geregeld. Woningcorporatie Mitros heeft de incasso van de achterstallige huur 'bevroren', in afwachting van een betalingsregeling. Bij Werk & Inkomen wist het buurtteam gedaan te krijgen, dat de huur en de energienota voorlopig worden ingehouden op Frans zijn bijstandsuitkering. "Tof", zegt hij, "daar heb ik even geen omkijken meer naar."

Kan hij ook een beroep doen op (vrijwillige) hulp van familie en vrienden? Ja, zijn broer, die belastingadviseur is, regelt al jaren zijn belastingzaken. En hij heeft een paar vrienden in de stad, die hem kleine bedragen lenen als hij even krap bij kas zit – óf hem gratis voorzien van ratten die dienen als voer voor de drie meter lange tijgerpython, die Frans in een grote vitrinekast in zijn woonkamer houdt.

En hoe zit met *activering*, ook een thema waarover het buurtteam altijd begint, dus ook bij Frans. Eerst moet hij verder tot rust komen, zegt hij. Dat hij zijn huis voor zichzelf heeft, was één stap. Maar echte rust zal hij pas voelen, als hij goed en wel in de schuldsanering zit. Het buurtteam is in gesprek met de Kredietbank om een workshop-op-maat te organiseren over schulden: op maat voor mensen met weinig zitvlees, zoals Frans. Daarna kan hij de eigenlijke schuldsanering in. Al houdt hij dan misschien maar 50 euro over om van te leven; het is genoeg. "Man, ik ga tegenwoordig alle aanbiedingen langs. Ik ben huisvrouw geworden."

Wil hij terug op de vrachtwagen? Het is een verleidelijk idee. Maar zijn knie zit in de weg. Of toch weer een tattoo-zaak? In het wereldje van de tatoeage kent hij genoeg mensen die hem op weg willen helpen. "De spirit is er weer, maar mijn lijf wil nog niet." En anders ziet Frans zichzelf vrijwilligerswerk doen. "Ik voel een morele verplichting om wat terug te doen", zegt hij plechtig. "Ik kan voorlichting geven op scholen over het bendeleven of het leven in de bajes. Of maatschappelijk werk doen in de buurt, met jongeren. Om het vuur uit die jongens te halen. Daar ben ik gepast voor. Da snapte wel, toch?"

## Het verdriet van een moeder

**Jolanda Ligteringen is een gepassioneerde moeder. Maar de trauma's van haar jeugd staan moederschap in de weg.**

De foto's van haar dochters, op verschillende leeftijden, zijn de stille getuigen van Jolanda's verdriet. Ze heten Robin, Sascha en Kelsey en zijn nu 13, 12 en 8 jaar oud. De eerste twee ziet ze één weekend in de maand. Ze haalt ze op in Ede waar ze wonen bij haar ex-man. Ze reist er per trein heen, met het zweet op haar rug, vanwege haar "treinfobie". Maar ze zet door, "mijn kinderen zijn alles voor me". Haar jongste dochter Kelsey, van een andere vader, heeft ze al vijf jaar niet meer gezien. "Mijn ex houdt haar bij me weg, hij vindt me te ziek. Dat is één van de ergste dingen die me in mij leven overkomen zijn."

Sinds oktober 2012 krijgt Jolanda Ligteringen (43) begeleiding van Lisette de Neef van Buurtteam Overvecht-zuid. Ze spreken elkaar wekelijks, de ene week op het kantoor van het buurtteam, de andere week bij Jolanda thuis. Op kantoor gaat het vooral over praktische zaken, zoals het zoeken van een ander (goedkoper) huis. Bij Jolanda thuis praten ze over emotionele kwesties, zoals Jolanda's traumatische verleden en de omgang met haar puberende dochters. Lisette weet waar ze met Jolanda heen wil: "Ik hoop dat ze een baan als vrijwilliger vindt, zodat er meer structuur in haar dagen komt. Ik hoop ook dat we haar schulden kunnen regelen, zodat ze meer ruimte krijgt om lekker met haar huis aan de gang te gaan. Dan loopt ze minder kans weer depressief te raken. Het gaat de goede kant op, ik zie haar groeien."

Maar Jolanda moet van ver komen.

Geflankeerd door langharig hondje Princess en de hoogbejaarde poes Lapje, vertelt ze over de traumatische episodes in haar leven. Hoe ze werd misbruikt door haar vader en verwaarloosd door moeder. "Ik heb als kind drie weken met een gebroken pols gelopen. Dat was aanstelleritis. Ik was regelmatig ondervoed, maar niemand greep in." Op haar dertiende liep ze van huis weg. Ze hoefde niet ver te gaan, burens van schuin tegenover in de straat vingden haar op en werden haar nieuwe 'mama' en 'papa'. Haar biologische vader sprak ze nooit meer, haar moeder zou ze pas vele jaren later weer ontmoeten. Zo dicht bij je ouders wonen zonder contact, was dat niet raar? "Nee", zegt ze, "het was een ópluchting."

Ook Jolanda's volwassen leven is getekend door butsen en barsten. Ze vertelt over haar depressies, over *borderline* waaraan zij lijdt, de twee relaties die stukliepen, een periode van drank en drugs, een verblijf in de crisisopvang – én over haar drie dochters. Een goede moeder zijn was het doel in haar leven. "Ik wilde laten zien, dat kinderen opvoeden ook goed kan gaan." Ze wachtte met kinderen krijgen totdat ze een jaar lang geen antidepressiva had gebruikt. Toen voelde ze zich "sterk genoeg". Kort na elkaar werden Robin en Sascha geboren.

Inmiddels woont Jolanda ruim vier jaar in een flat op Overvecht. De woning is pas gerenoveerd. Trots laat ze de vernieuwde keuken, wc en badkamer zien. Achterin de huiskamer staan dozen vol spullen, die uitgezocht moeten worden. Dat komt er maar niet van, ook al houdt ze eigenlijk van opgeruimd. "Als het huis schoon is en alles een vaste plek heeft, wordt het ook rustiger in mijn hoofd."

Sinds een aantal jaren wordt Jolanda begeleid door een sociaal psychiatrisch verpleegkundige van Altrecht. Die spreekt ze eens per twee weken. Via Altrecht kwam ze bij SBWU (Stichting Begeleide Woonvormen Utrecht) terecht voor begeleiding aan huis. Douchen, goed eten, de boel opruimen, naar buiten gaan – Jolanda heeft "een stok achter de deur" nodig om zichzelf goed te verzorgen.

In het najaar van 2012 diende Lisette de Neef van Buurtteam Krachtig Overvecht zich aan. Zij nam de rol van SBWU over. Had het buurtteam meteen een plan klaar voor Jolanda? "Ja en nee", vertelt Lisette. "Eigenlijk wilde ik beginnen met het aanbrengen van meer structuur, in haar administratie, haar huis, haar dagindeling. Maar daar was ze niet klaar voor. Ik ben eerst aan het vertrouwen gaan werken. En vervolgens hebben we ons gericht op Jeugdzorg."

Jeugdzorg was in 2008 op het toneel verschenen. Jolanda's dochters Robin en Sascha woonden toen weer een aantal maanden bij haar, omdat de nieuwe partner van haar ex-man niet met de meiden overweg kon. Maar Jolanda trok het niet. "Ik heb het geprobeerd", vertelt ze, "maar het ging niet, we

hadden te veel problemen met elkaar. Toen hebben we de keus gemaakt, dat de kinderen beter naar een pleeggezin konden." Er volgde onder toezichtstelling, er werd een voogd aangewezen, de meisjes vertrokken. Sinds 2012 wonen ze weer bij hun vader, maar ze staan nog altijd onder toezicht.

Lisette de Neef ging twee keer met Jolanda mee naar een gesprek met de voogd en speelde een bemiddelende rol. "Jolanda heeft moeite met Jeugdzorg, ze voelt zich niet begrepen", vertelt Lisette. "Ik heb ervaring met Jeugdzorg. Daardoor ontstaat een beter gesprek. Dat geeft Jolanda meer rust en vertrouwen." Lisette geeft Jolanda ook tips, hoe ze beter met haar dochters om kan gaan. Jolanda laat een bloknotblaadje zien met adviezen van Lisette: 'Ga om de tafel zitten en maak afspraken. Geen mobieltje aan onder het eten, zeggen hoe laat je thuiskomt. Beloon ze als het goed gaat.' Jolanda heeft moeite om grenzen te stellen. "Als ik te streng ben, voel ik me schuldig. Dan vind ik mezelf een slechte moeder. Maar Lisette vertelt me, dat het juist mijn taak is om grenzen te stellen."

Jolanda heeft ook stress door geldzorgen. Ze heeft een schuld van tussen 6.000 en 7.000 euro; haar financiën worden beheerd door Stadsgeldbeheer. Van haar uitkering blijft na aftrek van vaste lasten 40 euro per week aan leefgeld over. Probeer dan nog maar iets leuks te doen met je dochters, dat ene weekend dat je hen ziet. Met hulp van Lisette probeert ze een beter zicht te krijgen op haar inkomsten en uitgaven. Samen kijken ze naar mogelijkheden om te besparen. Moet ze verhuizen naar een goedkopere woning? Kunnen de energielasten omlaag? Kan het telefoonabonnement goedkoper?

Lisette probeert Jolanda zoveel mogelijk zelf te laten doen. Via Woningnet zoekt Jolanda naar een goedkopere woning. Ook zoekt ze zelf uit, of de energiekosten omlaag kunnen. Samen kijken ze naar mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Jolanda ziet dat wel zitten, al vindt ze dat ze er nu nog niet aan toe is. Lisette ziet haar in een verzorgingshuis werken, als gastvrouw. Dat lijkt Jolanda wel wat. Of anders iets met dieren. "Ik ben een zorgzaam type."

Vrijwilligerswerk kan ook helpen om haar netwerk uit te breiden. Jolanda heeft nu maar weinig mensen op wie ze kan terugvallen. Met haar familie heeft ze geen contact. Ze heeft één vriend en ze heeft goed contact met een man en vrouw, die ze kent van de crisisopvang. Ze noemt hen haar "pleegkinderen". Tijdens het gesprek met Jolanda komt de pleegzoon even binnenvallen. Hij is net voor de derde keer vader geworden. Het contact is hartelijk. "Je bent toch mijn jochie? Doeg."

Ja, ze gaat vooruit, vindt ze ook zelf. Haar leven lang heeft ze emotioneel op slot gezeten. "Ik voelde niets, ik kon niet bij mijn emoties komen. Pas nu komt het." Het is vooral het verdriet dat loskomt, zegt ze. Nee, geen boosheid. "Maar misschien laat ik dat niet toe, omdat ik dat nog niet aankan."

Vijf jaar geleden reisde ze naar Lourdes. Daar zag ze Maria naar haar lachen. Het geloof kwam in haar leven. Een baken van troost. Zoals Lisette van het buurtteam een baken van rust is. "Zij snapt mij, ze is een soort noodopvang, als het nodig is kan ik altijd contact met haar opnemen. Het fijne is, dat zij van alle markten thuis is. Als ze iets niet weet, vraagt ze het aan een collega van het buurtteam. Daardoor gaan dingen veel vlotter."

Jolanda haalt een klein briefje uit een la, gekregen van Lisette, dat ze vaker pakt als ze steun nodig heeft. Er staat op: 'Je mag er zijn.'

## Janine Wagenveld (Buurteam Krachtig Ondiep)

### "Een sprong in het diepe"

In de familie van Janine Wagenveld (1979) komt een ernstige erfelijke aandoening voor. "Ik weet", zegt ze, "hoe het is om in een familie te leven, waarin niet alles voorspoedig gaat. Toch proberen wij iets moois van het leven te maken. Ik kijk vooral naar de positieve kant. Dat probeer ik ook op anderen over te brengen."

Janine studeerde Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Hogeschool Utrecht en later, nadat ze een aantal jaren had gewerkt, orthopedagogiek aan de VU in Amsterdam. Na haar studie ging ze aan het werk bij Amerpoort, waar ze als gezinscoach ouders met een verstandelijke beperking begeleidde. Begin 2012 werd ze door Amerpoort gedetacheerd bij Buurteam Krachtig Ondiep.

"Dat was een sprong in het diepe", zegt ze. "Wat het buurtteam ging doen was nog vaag; je gaf veel op. Maar het was ook bijzonder om aan een experiment mee te kunnen doen met collega's uit verschillende disciplines."

Een jaar later is de mist goeddeels opgetrokken. "Een groot verschil met mijn vorige werk is dat we het hier echt met zijn allen doen. We gebruiken elkaars kennis en expertise. Zelf wist ik weinig van schuldsanering. Je moest mij niet vragen wat precies het verschil is tussen een deurwaarder en een incassobureau. Zoiets vroeg ik aan een collega. We hebben ook goed contact met de woningcorporatie, de politie en de huisartsen in de buurt. Daardoor kun je inspringen, meteen als het nodig is. En je kunt inzetten wat jij als professional nodig vindt, wij zijn niet gebonden aan strakke kaders of protocollen. Dat is fijn, zo kun je dóórpakken."

Ja, ze durft zich een 'generalist' te noemen. "Ik kan een grote *range* van mensen aan. Bij Amerpoort begeleidde ik ook mensen op alle leefgebieden. Bij het buurtteam is alleen de doelgroep breder."

Maar ook een generalist kan niet alles alleen. Ze vertelt over een vrouw die ze begeleidt. Bij de start was er een waslijst aan problemen: een ernstig vervuilde woning, lichamelijke en psychische klachten, verslaving, schulden, geen inkomen omdat een bijstandsaanvraag was mislukt. In de aanpak speelden meer personen en instanties een rol, zoals de huisarts, een bewindvoerder en Werk & Inkomen. En de vrijwilligersorganisatie Stichting Present zorgde voor een team vrijwilligers, dat twee middagen kwam schoonmaken. Janine vindt dat de samenwerking soms beter kan. "Bij sommige instanties stuit je op een 'lokettenmentaliteit'. Als ik het al niet snap, hoe moet een cliënt het dan begrijpen?"

Met de mevrouw in kwestie gaat het intussen een stuk beter. "Ik ben het aanspreekpunt, de lijntjes lopen via mij. Bij deze cliënt werkt dat prima."

## Meindert de Groot (Buurtteam Krachtig Overvecht-zuid)

### "Er helemaal zijn"

"Echt contact maken, daar gaat het om in de hulpverlening. Dat zijn we verleerd, het was lang *not done*. Mijn kracht is, dat ik dat kan", zegt Meindert de Groot (1967) van Buurtteam Krachtig Overvecht.

Echt contact maken?

"Dat betekent dat je je kop leegmaakt, voordat je bij iemand binnenstapt, dat je er helemaal bent voor die persoon, dat je interesse toont in de foto's die in de kamer staan en de boeken in de kast. Veel vragen stellen, de ander het gevoel geven dat hij er mag zijn. Daar breek je iets mee open."

Wat niet wil zeggen dat hij alleen lief en aardig doet tegen zijn klanten. "Als anderen naar mijn werk vragen, is het eerste wat ik vertel, dat wij mensen aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid. Het pampieren is voorbij. Ik neem de klant serieus, maar hij moet ook mij serieus nemen. Ik zeg net zo makkelijk tegen mensen dat ze in de stront kunnen zakken, als zij zelf niks willen. Dan kom ik toch gewoon niet."

Meindert de Groot studeerde sociologie, maar is, zegt hij, veel meer een "praktijkman". Hij werkte ooit een paar jaar als beeldbandredacteur bij Studio Sport. Monteerde de samenvattingen van voetbalwedstrijden. Mooi werk, maar die wereld was hem "te macho en te veel op carrière gericht." Aangespoord door zijn moeder ("Meindert, jij bent een echte helper") koos hij voor de verslavingszorg en later een baan bij Reinaerde als ambulante begeleider van mensen met een verstandelijke beperking.

De buurtteams markeren in zijn ogen een "enorme omslag" in de hulpverlening. "Je bent minder hulpverlener en meer een kennis die langskomt. Tenminste, zo voel ik het. Je denkt mee over praktische oplossingen, over de bijdrage die het netwerk en de klant zelf kunnen leveren. Vaak vinden mensen het prettig om zelf in actie te komen."

Hij begeleidde een gezin met financiële problemen. "Dat gezin was vastgelopen in de bureaucratie. Daar was snel actie nodig. Ik heb ze geholpen contact op te nemen met Werk & Inkomen en de woningcorporatie. Binnen een week was de knoop ontward. Ik heb daar eigenlijk weinig aan gedaan, alleen allerlei opdrachten gegeven. Van zulke successen krijg ik energie. "Tof, denk ik dan bij mezelf."

## Marieke Dondorp (Buurtteam Jeugd & Gezin Ondiep)

### "Het kan veel minder bureaucratisch"

Een wereld gaat open voor wie, zoals Marieke Dondorp, overstapt van de gespecialiseerde zorg naar een buurtteam. Marieke Dondorp (1969) komt van Trajectum, een tweedelijns voorziening voor jeugd- en opvoedhulp. Sinds 1 maart 2013 is ze gedetacheerd bij het Buurtteam Jeugd en Gezin Ondiep.

"Bij Trajectum had ik met Bureau Jeugdzorg en maar een paar andere organisaties te maken. Bij het buurtteam leer je de hele sociale kaart kennen. Je hebt met zoveel meer instanties te maken: leerplicht, welzijn, studiebegeleiding, psychologenpraktijken, noem ze maar op. Als *ik* dat al veel vind, dan moet het voor gezinnen helemaal ondoorzichtig zijn. Ik hoor verhalen over gezinnen waar in het verleden wel drie of vier individuele indicaties zijn afgegeven. Dan wist de ene instantie niet waar de andere mee bezig was. We zijn doorgeslagen in de indicaties. Het kan veel overzichtelijker en minder bureaucratisch. Het mooie van het buurtteam is: als iemand ons belt, stuurt degene die de telefoon aanneemt, meteen een *WhatsApp* naar de anderen, met de vraag wie er tijd heeft. Het lukt bijna altijd om er de volgende dag, en soms nog dezelfde dag, mee aan de slag te gaan. Ouders vinden dat heel prettig."

Marieke Dondorp is maatschappelijk werker en *contextueel* therapeut. In de gezinszorg kijkt een contextueel therapeut niet alleen naar de relatie tussen ouders en kinderen, maar ook naar de relatie tussen de ouders en de grootouders. "Ouders die problemen hebben met hun kinderen, hebben vaak met hun eigen ouders van alles meegemaakt. Als je de balans van geven en nemen door de generaties heen weet te herstellen, komt er nieuwe energie vrij voor de opvoeding van de kinderen."

Het plezier dat ze heeft in de hulpverlening aan gezinnen, of het nu vanuit Trajectum was of nu vanuit het buurtteam, straalt uit haar ogen. "Ik vind dit geweldig werk. De verhalen die ik hoor, vind ik altijd boeiend. Het is zo interessant om te zien hoe gezinsleden op elkaar reageren. Ik probeer vanuit metacommunicatie te kijken naar de communicatie: hoe *zég* je dingen, hoe komt het over, wat bedoel je nou *écht*? Soms helpt een andere manier van zeggen al veel. Als je tegen een kind zegt: 'wil je wat zachter praten?' is dat veel effectiever dan wanneer je roept: 'schreeuw niet zo'."

Ze gelooft in de kracht van het buurtteam, ook vanuit preventief oogpunt. "Ik heb ooit meegewerkt aan persoonlijkheidsonderzoeken in een jeugdhuis van bewaring. Dat ging over jongens van 15, 16, 17 jaar. Voor het onderzoek ging ik ook terug naar hun basisscholen. Daar zeiden de meesters: 'wij zagen het al mis gaan met die jongen'. Dan vraag ik me af, waar toen de hulpverleners waren. In mijn ogen kunnen de buurtteams dit gat mooi opvullen."