

Verslag project 'Beter gebruik collectieve ervaringskennis'.
Het sociaal domein te Veenendaal gezien vanuit het ervaringsdeskundig perspectief.

Projectleider: Hans van Eeken

Veenendaal, 30 juni 2022



Inhoudsopgave:

Inleiding

- 1.1 De aanleiding
- 1.2 De start
- 1.3 Van werven tot nazorg
- 1.4 Terug naar de tekentafel
- 1.5 De coronamaatregelen
- 1.6 Online symposium

Inhoudelijk verslag

- 2.1 Selectie en werving
- 2.2 Interviews
- 2.3 Analyses van de interviews, het ervaringsdeskundig perspectief
- 2.4 De twee werkplaatsen
- 2.5 De mensen die we niet spraken
- 2.6 Afronding
- 2.7 Inzichten en aanbevelingen
- 2.8 Conclusie

Bijlagen:

Impressies

Toestemmingsverklaring

Inleiding

Een bijzonder project in een bijzondere tijd.
Zo kunnen we dit project 'Beter gebruik Collectieve Ervaringskennis' wel samenvatten.

Voor Burgers4Burgers was het één van de eerste acties 'in het veld' op een onbekend gebied. Geen gemakkelijke opdracht om als onbekende nieuwkomer die nadrukkelijk onafhankelijk van alle systeempartijen werkt in gesprek te raken met burgers die veelal één of meerdere ontwrichtende ervaringen hebben meegemaakt en vaak het vertrouwen in het leven en in mensen zijn kwijtgeraakt.

Toch is het ons gelukt 15 indringende gesprekken te voeren met bijzondere burgers uit de gemeente Veenendaal. En hoewel het in het begin erg lastig was om die burgers te vinden kwamen we tegen het einde steeds gemakkelijker in contact. Er werd in het dorp¹ gepraat over het project en via mond tot mond reclame leerde men ons beter kennen en wist men ons steeds beter te vinden.

Een bijzondere reis waarvan we in aanvang dachten dat die reis bij het einde van het project zou stoppen, maar wij zijn er inmiddels van overtuigd dat de inhoud van de verhalen niet alleen ons maar ook anderen nieuwe inzichten zal geven. Vandaar dat wij ervan overtuigd zijn dat het zinvol is om deze werkwijze voort te zetten.

Opvallend was een telkens terugkerende reactie van de geïnterviewde burgers, dat het voor hen zelf ook erg ondersteunend was om hun levensverhaal eens te vertellen. Het hielp omdat men al vertellend voor zichzelf een soort spiegel optrok waardoor zij vaak inzichten kregen of een bepaalde bewustwording.

We mochten meemaken dat mensen uit de interviews een bewustwording kregen van de situatie waarin zij zich bevonden en er bij hen een tot wens tot herstel ontstond.

Wij zijn bijzonder blij dat wij, min of meer parallel aan dit project, in oktober 2021 met het ZonMW project 'Voor elkaar! Veenendaal' konden starten.

Hierdoor ontstond een zekere overlap en hadden we de mensen met wie we in dit project een relatie opbouwden ook iets aanvullends te bieden, bijvoorbeeld deelname aan een herstelwerkgroep.

Zo gebeurde het dat enkele zorgvermoeide burgers aan de herstelwerkgroep van Burgers4Burgers gingen deelnemen en daar nu een begin met herstel maken.

Dit maakt dit project vanuit herstelperspectief de moeite dubbel en dwars waard.

Vice versa gebeurde overigens ook. Mensen die aan de herstelwerkgroep deelnamen voelden de behoefte om in alle rust hun hele verhaal te doneren. Concluderend, in meerdere opzichten is dit een erg waardevolle periode geweest.

¹ Formeel is Veenendaal een dorp. Echter het is de afgelopen decennia hard gegroeid en kent dan ook stadsproblematiek.

1.1 De aanleiding

Begin 2018 is projectleider Hans van Eeken door ZonMw gevraagd om een eerste bijeenkomst te organiseren rond het thema ervaringsdeskundigheid.

ZonMW worstelde op dat moment binnen het programma 'personen met verward gedrag' met onvoldoende kennis van zaken ten aanzien van ervaringsdeskundigheid en ervaringsdeskundigen.

In april dat jaar vond die eerste bijeenkomst plaats te Utrecht en dat werd een startpunt rond dit thema.

Na nog een bijeenkomst begin 2019 volgde een periode van consultatie en beschrijving van uit ZonMW. Uiteindelijk bleek er ruimte om een aantal ervaringsdeskundigen, waaronder Hans van Eeken, te vragen een offerte in te dienen met betrekking tot beter gebruik van collectieve ervaringskennis

Aldus geschiedde en dit leidde tot dit project.

1.2 De start

In Maart 2021 kregen wij deze opdracht van ZonMw. Zoals in het projectidee was afgesproken hebben we met onze buitenkring² een startavond belegd waarin we de strategie bepaalden en een eerste plan van aanpak maakten.

In de startbijeenkomst realiseerden allen zich dat de grootste aandacht al direct naar het werven van burgers zou moeten gaan en dat we te werk gingen in een dorp dat we met betrekking tot de aandachtsgroep nog nauwelijks kenden.

Burgers4Burgers was een half jaar ervoor operationeel geworden en had nog nauwelijks een voet aan de grond en we genoten nog nauwelijks naamsbekendheid. Eén voordeel bestond uit het feit dat Hans van Eeken kort daarvoor middels een voucher van ZonMw een tijdlang kwartier had kunnen maken. Hij had hierin veel contact gemaakt met diverse instanties en organisaties. Het eerste doel was een tiental burgers te vinden die met ons een middag in gesprek wilden gaan en hun ervaringen met ons wilden delen.

We hebben een wervende folder laten maken en daarnaast via mailings ons project en de wens met burgers in gesprek te raken breed verspreid.

1.3 Van werven tot nazorg

Na een eerste mailing met onze oproep om mensen te enthousiasmeren bleef het vanuit de zorg- en welzijnsorganisaties oorverdovend stil en kwam er geen noemenswaardige respons.

Zelfs na een aantal middagen op pad te zijn geweest³ waarin wij winkelcentra, gezondheidscentra tot postdepots hebben bezocht en wervende 1 op 1 gesprekken voerden, viel het enorm tegen wat daarvan de resultaten waren. Meer dan

² Marcello van den Anker, Susanne Boers en Bauke Koekkoek

³ Het ouderwetse canvassen, het langs de deuren gaan en aanbellen.

enthousiaste opmerkingen en bevestiging dat het erg nodig was wat we aan het doen waren leverde het niet op.

We wisten dat we onszelf een moeilijke opdracht hadden gegeven, we waren soms wel ontmoedigd en we hadden werkelijk geen idee wanneer we een tiental mensen geworven zouden kunnen hebben.

En de enkeling die wel in het project wilde participeren konden we maar steeds niet beloven wanneer die eerste werkplaats met gelijkgestemden nu eens plaats zou vinden.

Uiteindelijk hebben we wel een tweetal werkplaatsen georganiseerd, echter, aansluitend aan een serie van interviews.

1.4 Terug naar de tekentafel

We hadden inmiddels wel contact met een klein aantal burgers die zich als ambassadeur voor dit project hadden opgeworpen en mensen begonnen door te verwijzen, echter dit ging druppelsgewijs. Dat deed ons na uitvoerig intern overleg besluiten het idee van voldoende mensen in een werkplaats te verzamelen te laten varen en te besluiten eerst de interviews 1 voor 1 te gaan houden.

Hans van Eeken en Willem Brons zijn de interviews gaan doen.

Dit betekende een telefonische intake door Hans, informatie toesturen per email, waaronder een toestemmingsverklaring in verband met privacy, een ruimte reserveren in een buurthuis en 3 uur reserveren voor een gesprek.

De gesprekken duurden gemiddeld 2 tot 3 uur en werden opgenomen op een geluidsdrager.

We hebben ervaringswerker Tjerk van der Hoek gevraagd de geluidsbestanden te beluisteren er een impressie van te maken. Voor de impressies zie bijlagen.

Zo hoefden we de mensen niet langer aan een lijntje te houden en konden we starten.

1.5 De coronamaatregelen

In de procesbeschrijving hiervoor hebben we het proces beschreven alsof we onafgebroken door hebben kunnen werken aan het project.

Echter wij hebben veel last gehad van de coronamaatregelen die zich in allerlei vormen aandienden. We hebben daarvan veel hinder ondervonden in de werving en in de mogelijkheden tot ontmoeting. Ook onze ambassadeurs, de burgers in het veld, ontmoetten minder mensen en dus waren het niet enkel de fysieke maatregelen, maar ook de aandachtsgroep zelf die zich minder liet zien.

Men had blijkbaar wel wat anders aan zijn of haar hoofd dan met een paar burgers in gesprek te gaan in een verder leeg buurthuis.

Wat meewoog om de strategie van groepssessies te veranderen naar 1 op 1 interviews was ook dat (grote) groepen vanwege de maatregelen niet bij elkaar mochten komen en het zo steeds lastiger werd om betrouwbaar te blijven voor de mensen met wie we graag concrete afspraken maakten.

Gelukkig konden we na afstemming met de projectleiders van ZonMw telkens voldoende uitstel krijgen om dit project goed voort te kunnen zetten en af te ronden.

1.6 Online symposium

Om de resultaten goed voor het voetlicht te brengen willen wij naast deze rapportage een afsluitend een online symposium gaan houden waarin we ons proces en onze bevindingen presenteren.

Dit doen wij ook om een online document te hebben wat op onze website kan staan, via YouTube en andere mediakanalen kan worden verspreid en waarnaar we voortdurend kunnen verwijzen.

Daarna kunnen we met regelmaat Q&A sessies houden.

Dit vinden we belangrijk omdat de verhalen die opgehaald zijn slechts een klein deel van een aandachtsgroep in het sociaal domein vertegenwoordigen.

Het is volgens ons wenselijk dit project een vervolg te geven en tevens landelijk bekendheid te genereren omdat we de noodzaak voelen om de aandachtsgroep een stem te geven richting maatschappij en politiek.

2 Inhoudelijk verslag

2.1 Selectie en Werving

Qua selectie hebben we in aanvang vastgesteld dat we niet perse de aandachtsgroep van mensen die al binnen het programma mensen met verward gedrag en in de bestanden van de GGz zaten.

Wij wilden onze focus richten op de onzichtbare man/ vrouw die geen overlast veroorzaakt, maar wel een gebruiker is of was van allerlei hulp- en dienstverlening binnen het sociaal domein. Al dan niet voorafgaand door een leven van opnames en behandelingen in de GGz. De werving verliep grillig, maar toen we eenmaal hadden besloten om het idee van de werkplaatsen in tientallen los te laten en we individuele diepte-interviews⁴ gingen afnemen, kwam het langzaam op gang. Niet via de kanalen van de hulpverlening en de instanties, maar via enkele ambassadeurs van Burger4Burgers. Door de overlap met andere projecten kwamen we meer in de haarvaten van de Veenendaalse samenleving en ontstond er voorzichtig wat contact en relatie met een aantal mensen die open stonden om hun verhaal te doneren. De mensen die we spraken werden zelf ook weer ambassadeur en via mond tot mond reclame meldden sommigen zich zelfs spontaan.

De projectleider nam telefonisch contact op als we weer een telefoonnummer hadden gekregen. In dat telefoongesprek werd het doel van het project en onze werkwijze uitgelegd. Men werd verteld dat het gesprek op een geluidsdrager werd opgenomen en dat verslagen volledig werden geanonimiseerd.

Deelnemers tekenden een toestemmingsverklaring om de gesprekken digitaal op te nemen en de (geanonimiseerde interviews) te gebruiken.

Als het gaat om de werving kunnen wij stellen dat dit echt een door burgers gedragen project was.

2.2 De interviews

De interviews hebben wij allemaal volgens een bepaald stramien volgens een bepaalde opzet gehouden.

Het gesprek voerden we een buurthuis te Veenendaal, waar wij een ruimte huurden met voldoende privacy, koffie en thee en wat verder nodig was voor de randvoorwaarden om een gesprek veilig te kunnen voeren.

De meeste mensen verschenen redelijk tot goed op tijd een enkeling vond het dusdanig spannend dat ze de eerste keer niet kwamen opdagen zodat een tweede afspraak nodig was omdat men het toch niet op kon brengen op de afgesproken datum aanwezig te zijn. Daaronder lag vaak (sociale) angst of een andere reden waarom men het erg spannend vond.

⁴ Doel is om samen met de 'klant' zijn/ haar reis door de zorg- en veiligheidssysteemwereld te beschrijven.

Doel van de klantreis is drieledig nl.

- Inzicht en overzicht verschaffen aan de klant.
- Inzicht en overzicht verschaffen aan belanghebbenden
- Aanknopingspunten verschaffen voor verdere zorg- en begeleiding

Soms was er nog een telefoongesprek nodig of wat laagdrempelig whatsapp contact om iemand voldoende gerust te stellen om toch het interview te komen doen. Wanneer wij eenmaal de interviews afnamen introduceerde Willem Brons nogmaals het project en het doel daarvan.

Na deze laatste uitleg gingen wij van start, altijd met de vraag 'in welk jaar ben je geboren?'

In de daaropvolgende vraag 'wat weet je nog van het gezin van herkomst van je ouders, je grootouders of overgrootouders enz.?'.

Zo was de start van het levensverhaal niet in het hier en nu, maar minstens twee generaties ervoor.

Zo door de generaties heen werkend kwamen wij bij het gezin van herkomst en ging het over dat gezin, de dynamieken, de gebruiken en de overtuigingen.

Vervolgens spraken wij verder door over de eerste herinneringen, de vroegste jeugd en de schooltijd en het volwassen worden.

Zo kwamen we in het hier en nu van een vaak veelbewogen leven.

Daarna gingen wij wat uitgebreider en meer gedetailleerd stilstaan bij de ervaren problematiek in het hier en nu, de gebeurtenissen en de betekenis daarvan.

We raakten in gesprek hoe men de hulpverlening en begeleiding ervoer en ook hoe men de samenwerking met organisaties en instanties heeft ervaren.

Dus waar wij eerst op hoofdlijnen door de generaties heen liepen, kwamen wij zo halverwege het gesprek in het dagelijkse leven van de burger terecht.

Al deze opgenomen gesprekken hebben wij naderhand door ervaringswerker Tjerk van der Hoek⁵ laten uitwerken in impressies. Naar de vorm en hoe we dat precies uit wilden werken was het voor ons even zoeken maar het heeft geresulteerd in 15 uitgewerkte impressies met daarin een beschrijving en een weergave van het gezegde afsluitend met een korte analyse. Zie hiervoor de bijlagen.

Deze impressies waren de basis voor het onderzoeken op patronen en uiteindelijk de bevindingen en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen.

2.3 Analyses van de interviews, het ervaringsdeskundig perspectief

Als eerste willen wij opmerken dat deze 15 diepte-interviews en de informatie die we daarmee hebben opgehaald slechts het topje van de ijsberg van de Veenendaalse samenleving zijn. Het kan volgens ons niet anders of er leiden veel meer mensen min of meer vergelijkbare levens, want het betreft hier zonder uitzondering mensen die geen overlast veroorzaken en dus niet als zodanig bekend zijn. Wel zijn het veelal mensen in een uitkeringssituatie, slechts een enkeling heeft werk of vrijwilligerswerk.

Burgers met psychische en psychosociale problematiek, kunnen dus zolang ze geen overlast veroorzaken heel onzichtbaar en nauwelijks merkbaar hun leven leiden. En als het wat overlast begint te geven schaalde de systeemwereld snel op en is de interventie vrijwel altijd louter gericht op rust en het beperken van overlast.

⁵ <https://www.levenlerenliefhebben.nl>

In vrijwel alle gesprekken werd duidelijk dat men al in de vroege jeugd vanwege toenemende problematiek, waarbij een hoog angstniveau ontstond, 'in het hoofd' ging leven. Behandeling en begeleiding in het reguliere hulpverlenerscircuit is nu juist meer gericht op die ratio en cognitie. Hierdoor wordt vaak de aansluiting met de beleving van de onderhavige burger gemist.

En waar de één nog strijd voor een beter leven omdat hij of zij wel aanvoelt dat het leven zoals het geleid wordt onacceptabel is, zijn er ook die het wel prima vinden, als er maar niet teveel stress ervaren wordt en er dus niet teveel druk ervaren wordt. Door het soms vele en langdurige lijden ontstaat vaak een soort lethargie⁶ wat maakt dat mensen niet tot hun recht komen.

Een rode draad bleek dat in bijna alle verhalen de intergenerationele familiedynamiek (scheidingen, middelengebruik, disfunctionele overtuigingen, het ontbreken van waarden en/of een ernstig gebrek aan levensvaardigheden) een voorspeller te zijn van veel levensproblematiek.

Verder viel op dat wanneer problematiek enkelvoudig en licht is, de gemeente en de instanties het nog wel weten te beheersen en met een redelijke klanttevredenheid weggomen. Echter wanneer problematiek gaat stapelen en meervoudig wordt dan escaleert de zaak. De burger loopt vast, de hulpverlening sluit niet meer aan en de burger gaat ronddolen.

Hier dient het fenomeen 'de wet van behoud van ellende'⁷ zich aan.

Uitsluiting en pesten is ook een dominant thema in veel verhalen. Dit vindt al vroeg plaats op de basisschool en het achtervolgt de persoon vaak gedurende de gehele schooltijd.

In een enkel geval zet dit zich voort in een baan. Wij constateerden daar een verband tussen de intergenerationele herhalende problematiek

Slechts een enkeling ontmoette een voldoende gezonde volwassene als rolmodel die al dan niet voor langere tijd steun bood en waar men op terug kon vallen. In het geval dat zo'n rolmodel zich voordeed ervoer die persoon daar dan wel veel steun bij.

Over het algemeen was het vertrouwen in de gemeente en instanties niet groot. Dit vertrouwen was het grootst wanneer er enkelvoudige problematiek aan de orde was. Naarmate men langer gebruik maakt van de hulpverlening neemt het vertrouwen zienderogen af en ontstaan daar ook ingewikkelde werkrelaties, wantrouwen en vaak een angstig-afhankelijke houding. Hierbij denken we ook speciaal aan de mensen die absoluut niet geïnterviewd wilden worden, maar off the record wel veel vertelden.

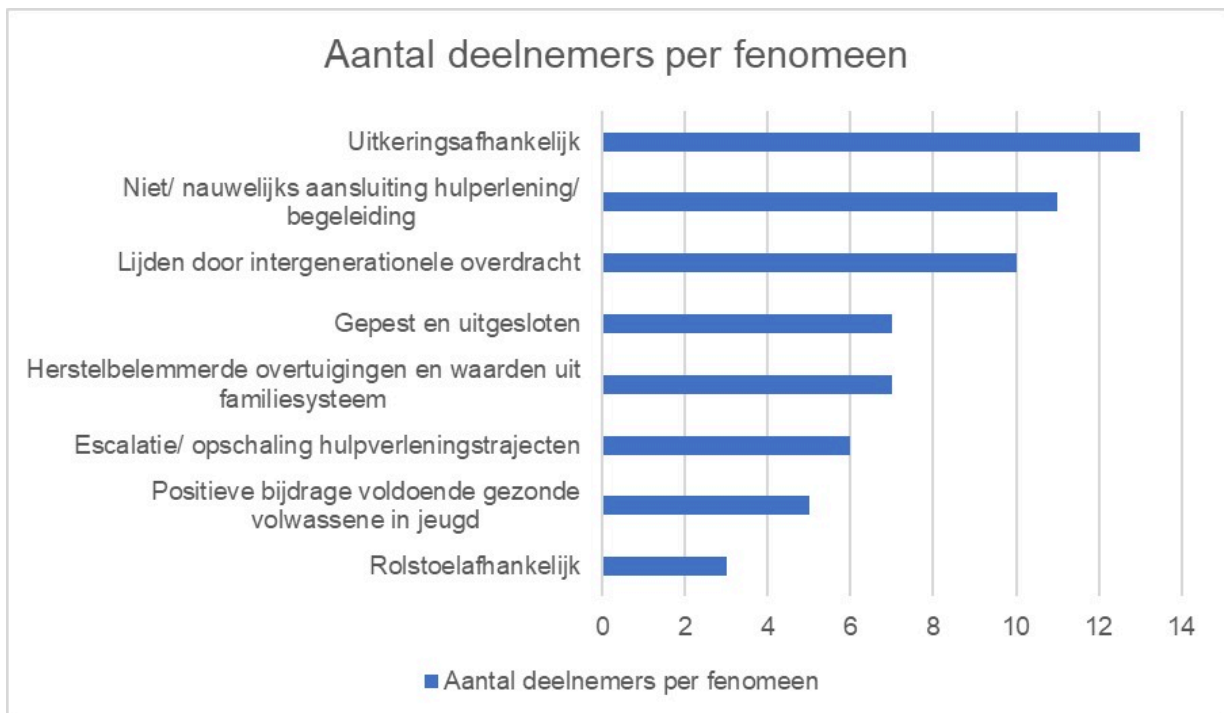
Er waren dus zoals verwacht maar nu ook bevestigd, nogal wat overeenkomsten in de verhalen.

⁶ Toestand waarbij zich een gebrek aan energie of enorme onverschilligheid voor activiteit voordoet.

⁷ Binnen een gesloten systeem blijft de totale hoeveelheid ellende constant. Als het ene probleem wordt opgelost zal daardoor het volgende probleem ontstaan.

Wat zijn de grootste gemene deler in de groep van de 15 geïnterviewde personen op het moment van interview?

aantal	totaal	%	fenomeen
3	15	20,00	Rolstoelafhankelijk
5	15	33,33	Positieve bijdrage voldoende gezonde volwassene in jeugd
6	15	40,00	Escalatie/ opschaling in hulpverleningstrajecten
7	15	46,67	Herstelbelemmerende overtuigingen en waarden familiesysteem
7	15	46,67	Gepest en uitgesloten
10	15	66,67	Lijden veroorzaakt door intergenerationale overdracht
11	15	73,33	Niet of nauwelijks aansluiting met hulpverlening of begeleiding
13	15	86,67	Uitkeringsafhankelijk



2.4 De twee werkplaatsen

Na een eerste serie interviews organiseerden we een werkplaats met de mensen die tot dan toe hadden deelgenomen. Al in de interviews refereerden we aan de te houden werkplaatsen. Het doel van die werkplaatsen was om niet meer zozeer de diepte in te gaan en de persoonlijke verhalen te delen, maar om die collectieve ervaringslaag te bespreken, de overeenkomstige of juist tegengestelde ervaringen te horen en op te tekenen.

De erkenning en de herkenning die men in de persoonlijke interviews tegen kwam hoopten wij ook in de groep te mogen waarnemen.

Helaas was er weinig animo voor de eerste werkplaats.

Slechts twee personen namen de moeite om te komen. De gemene deler van die twee deelnemers was dat ze beiden rolstoelafhankelijk waren en daar bleek wel veel overlap in hun ervaringen. Dat zat met name in hoe zij uitvoering van beleid van de gemeente Veenendaal ervoeren.

Ondanks dat dit een waardevolle middag was, trad hier toch ook herhaling op van dat wat al in de interviews werd verteld.

Op zeker moment kwam het gesprek wel op het inzetten van hun specifieke ervaringsdeskundigheid als rolstoelgebruiker. Ergens zagen zij wel de noodzaak, maar er werd niet de motivatie gevoeld hier, al dan niet met ondersteuning van Burgers4Burgers, iets mee te gaan doen richting gemeente Veenendaal.

Een tweede werkplaats die we organiseerden richting het einde van het project leverde geen bezoekers op.

Ondanks goede communicatie en werving was er geen respons in de vorm van bezoek.

Een enkeling meldde zich, om voor hem of haar moverende redenen, af. Overigens hebben we in de tweede ronde ook de mensen die in de eerste ronde niet kwamen opnieuw meegenomen en uitgenodigd.

Uiteraard zijn we erg benieuwd wat de reden is waarom men niet komt. In de tweede werkplaats hebben we daarover wat hypothesen gevormd.

1. Men is angstig in groepen
2. Het ontbreekt nog aan vertrouwen in de uitkomst
3. Privacy/ schaamte. Men is bang voor herkenning, Veenendaal is geen grote stad. Deels is de dorpsmentaliteit en dynamiek van elkaar kennen en elkaars verhalen weten nog sterk aanwezig.

Voldoende redenen om hier in een eventueel vervolg aandacht aan te geven en dit nader te onderzoeken. Dit thema raakt volgens ons ook wel aan het feit dat een aantal mensen wel behoefte had om te praten, maar dit niet on the record wilden doen in dit project uit angst voor herkenning van het verhaal door o.a. de gemeente Veenendaal.

2.5 De mensen die we niet spraken

In de werving liepen wij ook tegen het fenomeen aan dat mensen wel een enorme wens of behoefte tot het delen van hun verhaal hadden, echter vond men dat een brug te ver om dat bij ons in een diepte-interview en op een geluidsdrager te doen. Het ging om 3 à 4 mensen en dat is op de 15 mensen die we wel spraken toch een behoorlijk aandeel.

Het idee van on the record praten schrok een aantal personen al af wanneer zij in gesprek waren met iemand die hen attendeerde op deze mogelijkheid. Deze mensen hebben wij dan ook helemaal niet in een interview gesproken.

Een iets kleiner aantal mensen wilde wel een verkennend gesprek met één van ons voeren uiteraard niet opgenomen waarin zij meer uitleg kregen over het project.

Daar hebben wij serieus tijd en aandacht aan besteed, juist omdat dit veelal schrijnende verhalen waren.

Het overkoepelende thema bij deze groep mensen was een hoog angstniveau en het ontbreken van vertrouwen in ons en een groot wantrouwen richting instanties.

Een belangrijk argument dat deze mensen aanvoerden was wel dat hun verhaal zo herkenbaar en zo specifiek was dat men niet zo maar geloofde dat ook al was hun verhaal volledig geanonimiseerd, het niet herkenbaar was als zijnde hun verhaal.

Uiteraard hebben wij dat gerespecteerd, maar heel bewust nemen wij dit wel op in ons eindverslag en mochten wij in de gelegenheid komen dit project een vervolg te geven, dan zullen wij zeker proberen dit nader uit te lichten en verder te onderzoeken én een modus vinden om deze mensen toch een stem te geven en om deze stem verder te laten dragen.

2.6 Afronding

Op 23 mei jl. hebben we een bijeenkomst gehad, waarbij naast Willem Brons en Hans van Eeken, ook Marcello van den Anker, Susanne Boers, Nick Bouwman, en Tjerk van der Hoek aanwezig waren.

Bauke Koekkoek was vanwege een sabbatical afwezig.

Tijdens deze bijeenkomst hebben we alles de revue laten passeren zijn er analyses gedeeld en werden er aanbevelingen gedaan met betrekking tot de eindrapportage. Alleen waren van mening dat we met dit project een waardevolle bron van collectieve ervaringskennis hebben aangeboord en geëxploreerd.

2.7 Inzichten en aanbevelingen

Het vanuit de positie van onafhankelijkheid te werven in een onbekend dorp en burgers te vinden en voor de microfoon te krijgen die hun verhaal en ervaringen met de instanties willen delen is vele malen lastiger gebleken dan we in de eerste instantie dachten.

De systeempartijen hebben tegen onze verwachting in niet bijgedragen aan het aanleveren van burgers.

Een hypothese is dat men het te bedreigend vond dat een onbekende partij bij hun clientèle de ervaringen wilden ophalen. Het is voor ons dan ook maar de vraag of zij open zullen staan voor conclusies uit dit project. Waarschijnlijk is het confronterend wanneer wij concluderen dat hulpverlening door geïnterviewden vaak als niet aansluitend en helpend wordt ervaren.

Hoe zullen systeempartijen reageren op onze bevinding dat uit nagenoeg alle interviews blijkt dat er sprake is van intergenerationele overdracht die tot herhaling van patronen leidt, maar waarvoor geen aandacht is?

We zijn onder de indruk van het hoge aantal uitkeringen.

Een vraag is wat er zou gebeuren wanneer er herstelondersteunend gewerkt gaat worden.

Verder hebben we uit de verhalen veel herhaling van zetten⁸ kunnen constateren in de werkwijze van systeempartijen.

Veenendaal is met ruim 66.000 inwoners geen grote stad waar mensen al direct anoniem opgaan in de massa. Er is een redelijk mate van sociale controle wat deels ook verklaart dat mensen niet graag in groepen verschijnen. Dat lijkt een probleem. Maar daar zien wij ook kansen.

Met de inzichten uit dit project kunnen wij burgers toerusten.

We zullen het ervaren van levensproblematiek ergens moeten gaan accepteren. Het herbenoemen van psychosociale problemen naar levensproblematiek maakt het voor de burger ook gemakkelijker in te stappen en ondersteuning te gaan aanvaarden.

Wat kan de burger, al dan niet ervaringsdeskundig, nu met deze inzichten?

- Luisteren. Bijna zonder uitzondering vertelden mensen na afloop van hun interview dat ze het zo fijn en goed vonden dat iemand eens de moeite had genomen echt te luisteren
- We kregen eigenlijk iedere keer terug dat het feit dat wij vanuit ervaringsdeskundig perspectief luisterden, en ook af en toe iets van onze ervaringen teruggaven, men dat als heel ondersteund ervoer. Men herkende de gelijkwaardigheid in de dialoog en vond de erkenning van ervaringsdeskundigen vanuit een gedeelde ervaring een empowerende⁹ ervaring.
- Helpen creëren van bewustzijn van de eigen situatie
- Verleiden tot begin maken met herstel
- Aanbieden rolmodellen
-

⁸ De definitie van waanzin is telkens hetzelfde doen, maar een andere uitkomst verwachten. ' Dit is een uitspraak van Einstein.

Met andere woorden: als je iets anders wilt dan je nu hebt of doet, dan zul je zelf iets anders moeten doen dan je nu doet.

⁹ Empowerment geeft uitdrukking aan de kracht van mensen zelf om daadwerkelijk invloed uit te kunnen oefenen op (beperkende) levensomstandigheden.

2.8 Conclusie

Het idee van het ophalen van verhalen van burgers te Veenendaal kwam voort uit eerdere door ZonMW gefinancierde projecten. Hieraan heeft projectleider Hans van Eeken de afgelopen jaren aan bijgedragen, hierbij ondersteund door diverse wetenschappers, hulpverleners en ervaringsdeskundigen.

De laatste categorie viel uiteen in ervaringswerkers en naastbetrokkenen.

Dit betrof het project 'Klantprofielen van burgers in psychische crisis'¹⁰ en klantreizen i.h.k.v. het project 'Optimalisering Monitor Acute Crisisketen Amsterdam'¹¹.

Het eerste project is ontstaan in het kader van de nieuwe wet verplichte GGZ en betrof de verhalen van burgers die met de crisisdienst in aanraking geweest waren en hun naastbetrokkenen.

Het tweede project betrof het maken van een klantreizen met burgers uit Amsterdam die met de crisisdienst in aanraking geweest waren.

Met beide projecten heeft Hans van Eeken werkenderwijs ervaring opgedaan met het ophalen van verhalen.

Dit project, in het kader van Beter Gebruik Collectieve Ervaringskennis, betrof een bredere aandachtsgroep, namelijk burgers die op de een of andere manier last hebben van psychische- dan wel psychosociale problematiek.

Dit bleek een zeer diverse groep burgers te zijn, die om allerlei redenen niet met hun problematiek te koop lopen en zich soms zelfs niet wilden laten zien en horen.

Dat laatste wordt waarschijnlijk vooral veroorzaakt door schaamte en wantrouwen.

Wat opviel in alle drie genoemde projecten, is dat burgers aan het eind van de gesprekken aangaven het ontzettend fijn gevonden te hebben hun verhaal te hebben kunnen doen.

Ondanks de weerstand om het te gaan doen en de spanning die dit bij velen opriep, heeft vrijwel iedereen aangegeven het als een opluchting te hebben ervaren om zo aandachtig en langdurig bevraagd te worden over hetgeen hen dagelijks bezig houdt. Naast het goede gevoel wat men had nadat men het verhaal had gedoneerd, bleek ook dat men gedurende het gesprek tot een aantal nieuwe inzichten was gekomen. Met andere woorden, deze manier van verhalen ophalen leidde er blijkbaar toe dat men zich meer bewust werd van zichzelf en de situatie waarin men zich bevindt.

Hieruit blijkt dat het ophalen van verhalen niet alleen leidt tot meer en beter inzicht in de collectieve ervaringslaag van de aandachtsgroep, maar dat het als zodanig ook een herstelondersteunend effect heeft op de individuele burger.

Blijkbaar worden middels deze vorm van aandachtige presentie twee domeinen ontsloten namelijk, de collectieve- en individuele ervaring, die beiden bijdragen aan het begin maken met herstel.

10

https://burgers4burgers.nu/wp-content/uploads/2022/06/eindrapportage_klantprofielen_burgers_in_psychische_crisis-638019040.pdf

¹¹https://burgers4burgers.nu/wp-content/uploads/2022/06/Eindrapportage-optimalisering-Monitor-Acute-Crisisketen-Amsterdam_-1.pdf

En inmiddels weten wij dat alleen als mensen in herstel komen, zij zichzelf uit hun vicieuze cirkel van problematiek kunnen gaan werken.

Hierdoor heeft de wet van behoud van ellende minder invloed op hen en neemt de kwaliteit van leven zienderogen toe.

Vandaar dat wij ervan overtuigd zijn dat het goed zou zijn, als we dit project zouden kunnen voortzetten.

Dit betekent dat meer individuele burgers in de positie gebracht worden waarin ze een begin kunnen maken met herstel, maar ook dat toename van de kennis van de leefwereld van mensen met levensproblematiek er toe gaat leiden dat

herstelondersteunende zorg en -begeleiding meer en beter kan worden ingezet.

Uiteindelijk betekent dit dan dat er meer burgers autonomie kunnen bereiken, grip op hun leven en eigen regie kunnen gaan voeren.

Daarom pleiten wij voor middelen om dit project te kunnen continueren.



IMPRESSIES

Klantreis 1: moeder van A.

Moeder komt uit een nogal disfunctioneel gezin van herkomst.

Haar vader is een ZZP-er en houdt er vriendinnen op na.

Het is een 'rationeel' en prestatiegericht milieu en moeder heeft van huis uit ook "status" als belangrijke waarde meegekregen.

Zij noemt zichzelf niet statusgevoelig maar wel ambitieus (topsport).

Heeft ook anorexia ontwikkeld vanwege de topsport (turnen).

Heeft daar hulp voor gezocht bij een psychiater

Als jonge turnster heeft zij onvoldoende emotionele steun ervaren van haar ouders.

Er was geen onvoorwaardelijke liefde.

Haar moeder noemt zij passief.

A. (1996), haar zoon, is een jongen met een sterk gevoelsleven (hoog sensibel?) die moeite heeft met het onderhouden van vriendschappen ondanks dat hij er grote behoefte aan heeft en er erg zijn best voor doet.

A. wilde al niet naar de kleuterschool en is gedurende zijn schoolcarrière voortdurend gepest.

De sfeer in het gezin wordt gedomineerd door rationaliteit van – met name – vaderskant. Het credo is "hard werken en doorzetten" om een goede maatschappelijke positie te bereiken.

A. heeft al op jonge leeftijd veel belangrijke keuzes zelf moeten maken omdat er van ouderszijde onvoldoende tijd/aandacht was hem daarin te begeleiden.

A. neemt binnen het gezin (vader, moeder, twee jaar oudere zus) een aparte/eenzame positie in.

Zijn twee jaar oudere zus kreeg toen zij 15 was een burn out. Ze was leerplichtig dus getest en bleek hoogbegaafd. Heeft haar middelbare school via thuisonderwijs afgemaakt.

Heeft medicijnstudie afgemaakt, maar blijft faalangstig.

Tijdens zijn gehele schooltijd ervaart A. pesten en uitsluiting door klasgenoten.

Opvang na de uitstoting op school vindt hij niet binnen het gezin.

Het feit dat beide ouders er buitenechtelijke relaties op na houden versterkt het gevoel van onduidelijkheid bij A. m.b.t. relaties.

Als de ouders in 2011 uit elkaar gaan, wonen A. en zijn zus eerst een tijd om de week bij vader of moeder. Al met al omstandigheden die onveiligheid bevorderen.

Uiteindelijk gaan broer en zus bij vader wonen.

Als A. na de Havo op kamers gaat wegens studie, begint hij met medebewoners te blowen en komt hij emotioneel in de problemen. Hij werd in 2016 opgehaald en opgevangen door zijn inmiddels gescheiden moeder die in Veenendaal woont.

Moeder probeert eerst voor A. een rustige omgeving te creëren. Een traject met een psychotherapeut die door de vader van A. wordt aangedragen, loopt al snel vast, maar levert wel een diagnose op: dysthyme stoornis.

Behandeling kan volgens protocol niet plaatsvinden omdat A. nog steeds blowde.

Wat volgens de moeder van A. volgt is een traject van 5 à 6 jaar waarin zij bij verschillende instanties, GGZ en gemeente (WMO), ondersteuning voor A. probeert te regelen die aansluit bij zijn behoeften.

Dit kost haar enorm veel energie, naast de zorgen die zij zich maakt om het welzijn van A.

Terechte zorgen omdat A., gaande de trajecten, aangeeft depressief en suïcidaal te zijn. De

trajecten sluiten niet aan bij zijn behoeften en/of worden niet opgestart omdat A. nog steeds blowde. Nadruk ligt op wat A. volgens protocollen “moet” (opnieuw: “presteren” en “doorzetten” als waarden), niet op wat hij zelf wil.

Via-via kan A. een traject starten bij een organisatie die ervaring heeft met met hoog sensitieve mensen. Daar komt A. een meisje tegen met wie hij een relatie begint. In eerste instantie trekken A. en zijn vriendin in bij moeder. Die woont intussen samen met een nieuwe vriend, maar de stress wordt haar teveel zodat moeder en nieuwe vriend besluiten apart te gaan wonen.

Ook het programma bij de nieuwe organisatie sluit uiteindelijk niet aan bij behoeften van A. Het traject stopt omdat WMO tenslotte de geldkraan dichtdraait. Het programma is dan al verlengd nadat A. 21 is geworden. Intussen is de coronapandemie losgebarsten wat betekent dat alle ondersteuning vanaf dat moment alleen nog online gebeurt.

Door bemiddeling van moeder wordt een eigen huurwoning gevonden voor A. en zijn vriendin.

A. en zijn vriendin komen op een gegeven moment in conflict met de (particulier) verhuurder van hun woning.

De situatie escaleert zodanig dat door A. en zijn vriendin de politie wordt ingeschakeld.

De politie stelt vast dat de woning te vol is en onvoldoende verzorgd is.

A. en zijn vriendin voelen zich verraden. Zij kunnen niet langer in deze woning blijven.

Er komt woonbegeleiding via de gemeente en deze regelt uiteindelijk met voorrang een woning waar A. en zijn vriendin, onder voorwaarden van de woningcorporatie, mogen wonen en waar zij een beroep kunnen doen op 24-uurbegeleiding vanuit een GGz-zorgpartij voor een periode van maximaal 3 jaar.

Volgens moeder zijn dat de voorwaarden waaronder de woning door A. en zijn vriendin kan worden bewoond, vanuit de woonbegeleiding onvoldoende gecommuniceerd met hen. Ook is er geen uitzicht op eerdere uitstroom naar zelfstandig wonen binnen 3 jaar.

Ze moeten eerst bewijzen dat ze zelfstandig kunnen wonen (verhuurdersverklaring).

Ook komt de beloofde ondersteuning van 5 uur per week, betaald vanuit WMO, volgens moeder onvoldoende van de grond.

Bovendien zijn er voorwaarden met betrekking tot het aantal huisdieren. Uiteindelijk doen A. en zijn vriendin afstand van 2 van de 3 huisdieren.

Moeder vangt deze op hoewel zij hiermee eigenlijk overbelast wordt.

A. krijgt vanuit WMO ondersteuning van een re-integratiecoach. Zij zet zich vol in voor A. maar heeft beperkte bevoegdheden.

Doordat A. zelfstandig woont, krijgt moeder minder inzicht in de ontwikkeling van A. Hij is inmiddels meerderjarig. Moeder moet moeite doen om bij de Multi Disciplinair Overleggen aanwezig te mogen zijn.

De aanwezige re-integratiecoach vanuit WMO wordt door moeder als zeer behulpzaam en als verademing ervaren. Ze voelt zich door haar eindelijk gehoord en gezien en ervaart hetzelfde voor haar zoon en zijn vriendin.

Impressie

Moeder is zelf opgegroeid binnen gezin waarin zij onvoldoende werd gehoord en gezien in haar (emotionele) behoeften. Zij vindt een partner, de vader van A., waarbij zij het gebrek

aan waarden herkent die zij zelf van huis uit heeft meegekregen. De nadruk ligt op het verstand, gevoelens worden niet (h)erkend.

Haar zoon A. is juist een persoon die sterke behoefte heeft aan emotionele ondersteuning. Hij worstelt met relaties maar vindt geen plaats waar hij die krijgt.

De relatie van de moeder van A. met de vader loopt stuk nadat eerst de vader, later ook zichzelf, er een buitenechtelijke relatie op nahoudt. Deze worden door beide op rationele argumenten als acceptabel bevonden.

Nadat A. emotioneel vastloopt ontfermt zijn moeder zich over hem, later ook over zijn vriendin. Zij gaat de strijd aan met instanties, zoekt hulp voor A, zowel in emotioneel als in praktisch opzicht. Dit heeft consequenties voor haar privéleven (nieuwe relatie, opvang huisdieren) en kost haar veel energie.

Zij wordt soms financieel ondersteund door haar moeder (inmiddels weduwe en zelfstandig geworden), soms door haar ex-partner.

Met de laatste onderhoudt zij een werkbare samenwerking hoewel zij onderling verschillen over wat voor A. de juiste zorg/ondersteuning is.

Haar nieuwe partner is professioneel hulpverlener en ondersteunt zowel moeder als A. Dat laatste is voor moeder en haar nieuwe vriend ook een reden om hun samenwonen te beëindigen (maar niet hun relatie).

In haar strijd met de instanties voelt moeder zich – op een enkele, recente uitzondering na – niet gehoord en gezien.

Haar eigen leven staat geheel in het teken van de zorg voor haar zoon (en diens vriendin). Daar gaat alle energie aan op.

Dit blijkt ook uit de klantreis die bijna geheel in het teken staat van A. en de zorg om A.

Intussen zijn A. en zijn vriendin in staat gebleken – beter dan verwacht - zelfstandig een huishouden te kunnen voeren, ondanks de gebrekkige ondersteuning en alle moeilijkheden die zij daarbij onderweg zijn tegengekomen.

Conclusie

Zoon loopt emotioneel vast door een gemis aan veiligheid en (emotionele) hechting.

Hier spelen intergenerationele oorzaken mee.

Moeder springt in de bres en werpt zich op als zijn redder.

Haar zoon wordt door de instanties niet gezien in zijn emotionele behoeften, maar vooral rechtmatig en vanuit een gestelde diagnose die tot stand komt zonder naar zijn achtergrond te kijken.

Moeder wordt als naastbetrokkene ook niet gezien noch bij zorg voor A. betrokken door de instanties.

Klantreis 2: alleenstaande jonge vrouw

Vrouw (B) wordt geboren als jongste kind met 1 zus en 2 broers. B. scheelt 10 jaar met jongste broer boven haar. Groeit in eerste instantie op in woonplaats. Gezin heeft sterke binding met kerkgemeenschap (Gereformeerde gemeente). B. gaat naar school in een andere plaats vanwege geloofsachtergrond. Dit maakt vriendschappen met klasgenootjes lastig. In woonplaats heeft B. alleen contact met leeftijdsgenootje via overburen (van dezelfde kerk).

De kerk geeft B. het gevoel ergens bij te horen.

Binnen het gezin is vader degene die zich actief opstelt om zaken te regelen. Hij is de jongste zoon uit een gezin van 10 kinderen waar geldgebrek heerste. Hij is een uitbundig mens, maar wordt als kind veel geplaagd door zijn oudere broers en zussen.

Moeder groeit op als jongste kind met 2 oudere zussen. Binnen dat gezin heerst een zwijgcultuur.

Vader en moeder hebben elkaar gevonden via de kerkgemeenschap.

Een dreigende scheiding tussen de ouders (van moeder) wordt uiteindelijk niet doorgezet. De relatie houdt stand.

Na haar huwelijk stelt moeder zich volgzaam op. Zij laat zich leiden door haar partner. Haar beroep als secretaresse geeft zij op om huisvrouw/moeder te zijn. Haar partner is praktisch geschoold maar geen goede ondernemer.

Vader kan niet goed met geld omgaan, gaat failliet en liegt over veel dingen tegenover zijn gezin. Hij blijkt (achteraf) vooral een ritselaar te zijn (geweest).

Als B. 11 jaar is gaan haar ouders uit elkaar en valt het gezin uit elkaar.

De scheiding komt voor B. uit de lucht vallen. B. en haar moeder vertrekken naar Veenendaal (waar een opa en oma van haar een band mee hebben). B. ervaart een groot verlies van haar vertrouwde omgeving, vriendinnen en klasgenoten. Ze moet op een ongunstig moment (groep 7, vlak voor de zomervakantie) overstappen. Ze heeft geen afscheid kunnen nemen, voelt zich onveilig en gespannen maar praat er niet over. Ze gaat in de overlevingsstand en blijft aan haar tijd in woonplaats terugdenken.

De situatie tussen de ouders van B. blijft een tijdlang een "rotzooi" – vader keert nog een tijdlang terug bij de moeder van B. Wat een tijdelijk verlies leek voor B., blijkt uiteindelijk definitief. Een terugkeer naar woonplaats vindt nooit plaats.

Als B. 17 jaar is, scheiden haar ouders alsnog van tafel en bed ondanks blijvende gevoelens van genegenheid/liefde voor elkaar.

Vader overlijdt in 2018.

Op de middelbare school in Veenendaal vertoont B. rebels gedrag. De spanningen die dat oplevert, geven haar het gevoel te leven. Het nablijven voorkomt dat ze naar huis 'moet'. Moeder ligt veel op bed met depressies en verdooft dat met alcohol. B. gaat zich om moeder bekommeren. Vanuit school wordt voor B. hulp gezocht bij orthopedagoog van een GGZ-aanbieder. B. geniet van de aandacht, maar blijft (praten over) gevoel lastig vinden. Dan slaat ze dicht.

Achteraf haar gedichten teruglezend herkent ze het gevoel van "niet meer willen leven" zonder ooit suïcidaal te zijn geweest.

De behandeling bestaat uit gesprekken en richt zich op het maken van afspraken over school en haar gedrag daar.

Sindsdien heeft B. steeds min of meer onder psychologische begeleiding gestaan. Periodes van opnamen en/of ambulante hulp werden van tijd tot tijd werden onderbroken en weer gestart, eerst bij GGz-aanbieder 1, later – op initiatief van B. – bij GGz-aanbieder 1. Beiden van christelijke signatuur.

Tussendoor probeert B. haar PABO-opleiding af te maken, wat uiteindelijk toch niet lukt. Tussendoor wordt ze ook in beslag genomen door zorgen om haar moeder die GGZ-zorg nodig heeft. (Tijdelijke) aanstellingen in het onderwijs houdt ze een tijdlang vol maar ze ziet zich uiteindelijk toch gedwongen toe te geven dat ze dit niet kan volhouden. Ze staat nu aan het begin van een rouwperiode hieromtrent.

Wanneer B. in een uitkeringssituatie terechtkomt bij het UWV en het CWI, bezorgt haar dat een gevoel van afhankelijkheid en onzekerheid. Ze ervaart stress omdat ze geen inzicht heeft in alle processen die dit met zich meebrengt. Dit herhaalt zich als ze haar werk in het onderwijs kwijtraakt en opnieuw in een uitkeringssituatie terechtkomt. Ze ondervindt deze keer steun vanuit haar (voormalige) werkgever en de vakbond waardoor de situatie voor haar nu minder bedreigend voelt. Ze is wel gefrustreerd over het verlies aan inkomen en uit dat door af en toe met dingen te gooien als ze alleen is of door schelden in aanwezigheid van haar moeder en in het verkeer.

Gedurende haar leven heeft B. nooit de rust en tijd ervaren om zich bezig te houden met (partner)relaties. Een kinderwens heeft ze nooit gehad. Op zoek naar 'tevredenheid' heeft ze besloten een ACT¹²-therapie-traject in te gaan.

Impressie

B. verliest haar veilige gehechtheid – voor zover aanwezig - wanneer ze op 11-jarige leeftijd uit haar vertrouwde omgeving wordt weggerukt. Niet alleen haar vertrouwde omgeving valt weg, ook de personen op wie ze terug zou kunnen vallen, zijn niet beschikbaar. Vader verdwijnt uit wat overblijft van het 'gezin' en blijkt bovendien niet betrouwbaar te zijn (geweest), moeder vervalt in depressie en alcohol, broers en zus zijn door leeftijd en/of geografisch op afstand. De schok voor B. wordt versterkt doordat ze niet op de verandering wordt voorbereid noch dat haar duidelijk wordt gemaakt dat de veranderingen blijvend zijn.

Omdat B. haar gevoelens nergens (anders) kwijt kan, zoekt ze op school de confrontatie met docenten. Vanaf dat moment komt ze in aanraking met psychologische begeleiding. Deze houdt – met onderbrekingen – aan tot in het heden. De begeleiding heeft voornamelijk een cognitief karakter. B. leert er veel van en het lukt haar bij tijd en wijle haar leven verder op te bouwen maar houdt dat steeds niet vol. Haar gevoelens worden in de begeleiding niet meegenomen. Ze blijft moeite houden met 'nabijheid'.

Wanneer ze haar inkomen verliest en afhankelijk wordt van uitkeringsinstanties, wordt ze geconfronteerd met haar onvermogen om goed met geld om te gaan. Ze legt daar een link met haar vader, die dat ook niet kon. Wanneer ze – ondanks haar grote inzet en doorzettingsvermogen! – toch haar baan verliest, begint ze met rouwen (= voelen).

¹² *Acceptance and Commitment Therapie (ACT)* is een vorm van therapie waarbij het aanvaarden van (onverklaarde) klachten centraal staat (acceptatie). Geleerd wordt om het zinloze gevecht met (vervelende) emoties, gedachten en lichamelijke sensaties waar mogelijk te stoppen om ruimte en aandacht te laten ontstaan voor dingen die als echt belangrijk worden ervaren (commitment). Het doel is niet om klachten op te lossen of te verminderen, maar om mentaal veerkrachtiger te worden. (<https://www.google.com>, zoekterm: ACT therapie). (Noot TvdH: ACT lijkt mij opnieuw een vorm van (cognitieve) gedragstherapie. Daarom betwijfel ik of X daarmee geholpen is.)

Conclusie

Jong meisje verliest haar (emotionele) bestaanszekerheid en komt door gedragsproblemen in aanraking met psychologische hulpverlening. Deze heeft een cognitief karakter. Omgaan met gevoelens en erover praten heeft ze van huis uit niet geleerd en leert ze ook niet tijdens de verschillende periodes dat ze psychologisch ondersteund wordt. Hoewel ze wel het een en ander leert qua gedrag, voelt ze zich door de hulpverleners onvoldoende 'gehoord' (ondanks 'luisteren'). Teveel nadruk ligt op 'moeten' wat haar het gevoel geeft tekort te schieten als 'patiënt'.

Klantreis 3: alleenstaande vrouw, geboren in 1978

B. is opgegroeid met oudere broer in gezin met “afwezige” vader.

Geen liefdevol gezin. Over problemen werd niet gepraat. B. is praktisch geschoold/opgeleid en heeft een lange geschiedenis van lichamelijke en psychische klachten waardoor ze niet meer werkt en afhankelijk is van een uitkering en zorg.

B. staat vrijwillig onder (financieel) bewind.

Relaties in het verleden hielden nooit lang stand.

Impressie

B. praat met vlakke stem. Klinkt vermoeid en passief. Lastig om naar te luisteren wegens binnensmonds praten.

Haar Nederlands is onverzorgd: beperkte woordenschat en verkeerd gebruik van woorden.

Gebruikt veel de zinsneden “weet ik niet” en “ik denk het niet”.

Neemt niet de tijd om na te denken over haar antwoorden.

B. heeft o.a. een traject bij Pro Persona gedaan, maar dat heeft haar niet geholpen.

Oplossingen voor haar problemen verwacht ze van hulpverleners: meer geld of meer begrip. Ze voelt zich onbegrepen en niet gehoord, ook niet door haar moeder.

De oorzaak van haar problemen liggen volgens haar in haar jeugd (o.a. seksueel misbruik?) maar daar wordt door hulpverleners niet naar gevraagd.

Wanneer ze bij hulpverleners niet vindt wat ze zoekt, haakt ze snel af.

B. heeft een laag zelfbeeld. Positieve feedback doet ze af als ‘normaal’ en weerlegt ze met “ja maar” argumenten. Opkomen voor haar belangen zit niet in haar, zegt ze.

B. heeft nog wel de wens om “iets van haar leven te maken”, maar ziet dat onder de huidige omstandigheden niet gebeuren.

Daarvoor is meer geld, zijn meer voorzieningen of is betere hulpverlening nodig, volgens haar.

Conclusie

B. beschikt over weinig doorzettingsvermogen en ontkent eigenmacht om haar levenskwaliteit te verhogen. Ze heeft van huis uit weinig levensvaardigheden meegekregen.

Oplossingen voor haar problemen moeten van anderen komen.

Bij hulpverleners zoekt ze vooral bevestiging van haar afhankelijkheid en onvermogen.

“Herstel” in de betekenis van “bevordering van kwaliteit van leven” is met de opstelling van B. lastig want “herstellen doe je zelf” (maar niet alleen).

In een herstelwerkgroep kan B. “vrije ruimte” zonder diagnose of oordeel ervaren met mogelijk een positief effect op haar zelfbeeld. Met de juiste (ervaringsdeskundige) benadering kan B. er misschien toe verleid worden haar eigen macht te gaan ontdekken en te gaan inzetten.

Haar passieve opstelling en gevoel van afhankelijkheid/onvermogen werken herstelbelemmerend. Wanneer ze kritisch op haar houding/gedrag wordt doorgevraagd, verwacht ik dat B. snel afhaakt.

Klantreis 4: alleenstaande vrouw, 33 jaar, rolstoelafhankelijk

C. groeit als oudste van 5 kinderen op in evangelisch-christelijk gezin.

Volgens haar werden de intergenerationele problemen vanuit haar moeders familie op haar afgewenteld, waardoor ze vanaf haar 15^e t/m haar 25^e in de (jeugd) GGZ doorbrengt. (münchhausen-by-proxysyndroom?)

Dit heeft grote gevolgen voor haar mentale, fysieke en sociale ontwikkeling die tot stilstand komt en/of beschadigd raakt.

Wel heeft het haar strijdbaar gemaakt waardoor ze uiteindelijk aan de GGZ weet te ontsnappen. Sinds 6 jaar nemen haar fysieke problemen toe waardoor ze langzaam maar zeker rolstoelafhankelijk is geworden.

Daarmee begint voor haar een nieuwe strijd, nl. met instanties om voorzieningen geregeld te krijgen zodat ze zelfstandig kan blijven functioneren in de maatschappij (inclusie). Ze woont ondanks haar beperkingen zelfstandig en is actief als ZZP'er.

Impressie

C. praat snel en is daarom soms moeilijk te volgen. Haar stem klinkt helder en opgewekt. Haar Nederlands is verzorgd. Ze weet haar woorden goed te kiezen. Dit ondanks haar onderbroken schooltijd en de stilstand in haar mentale ontwikkeling gedurende haar GGZ-tijd (levensvaardigheden, sociale vaardigheden).

Ze is wilskrachtig en heeft een duidelijk beeld voor ogen over wat haar leven zinvol maakt en betekenis geeft.

Ze vindt dat zij tot zondebok gemaakt is van de problemen die in de familie van haar moeder al van generatie op generatie zijn doorgegeven.

Hierdoor hoefden haar ouders niet naar zichzelf te kijken.

Binnen de GGZ waarmee ze in aanraking kwam, is dit misschien wel opgemerkt — zij is naar eigen zeggen nooit gediagnosticeerd — maar er is niets mee gedaan.

Dat de moeder van C. officieel als contactpersoon fungeerde, heeft haar geen goed gedaan. Blijkbaar woog de mening van de (volwassen) moeder zwaarder dan die van C. en de eigen observaties van de GGZ-medewerkers.

Zij werd middels psychofarmaca behandeld met psychische en fysieke schade als gevolg. Gelukkig blijkt deze schade vooralsnog niet blijvend te zijn.

C. heeft baat gehad bij de ondersteuning van een “gezonde volwassene”, een begeleidster binnen de GGZ.

Via haar heeft ze enkele levensvaardigheden op kunnen pikken qua sociale omgang en ook enig zelfvertrouwen op kunnen bouwen. Mede daardoor(?) heeft zij zich aan de GGZ kunnen ontworstelen.

In haar strijd om zelfstandig te kunnen blijven functioneren in de maatschappij ondervindt ze veel wantrouwen vanuit de gemeente (en andere instanties).

Er wordt vooral gekeken naar redenen om zaken niet te vergoeden men is voortdurend bezig de verantwoordelijkheid door te schuiven naar elkaar.

Samenwerking tussen instanties is ver te zoeken.

Samenwerking met C. ook. Het kost haar veel energie en tijd.

Conclusie

C. lijkt er het slachtoffer van geworden te zijn dat zij als kind niet serieus is genomen, niet door haar ouders en niet door hulpverleners.

Dit heeft haar leven tot nu toe getekend.

Dankzij haar sterke wil en doorzettingsvermogen — en in weerwil van de tegenwerking vanuit haar ouders en de GGZ — is het haar gelukt een eigen, zelfstandig leven op te bouwen ondanks haar fysieke beperkingen.

De sociale en mentale achterstand die ze door haar GGZ-periode heeft opgelopen, heeft ze (voor een belangrijk deel) weten in te lopen.

Haar strijd om volwaardig en zelfstandig aan het maatschappelijk leven te kunnen meedoen, wordt bemoeilijkt door de wantrouwende houding van instanties die elkaar de bal toeschuiven zonder daarbij het belang van C. — en de maatschappij — in het oog te houden.

Vastgestelde regels zijn doorslaggevend.

Zin- en betekenisgeving spelen geen rol.

C. beschikt over veel ervaringskennis en heeft in belangrijke mate zelf voor haar eigen herstel gezorgd.

Deze eigenschappen kunnen voor anderen van grote betekenis zijn.

Klantreis 5: man, 52 jaar, zonder werk, getrouwd, 2 kinderen

D. groeit als enig kind op in arbeidersgezin.

Tijdens zijn jeugd spelen er geen noemenswaardige problemen.

Zijn LTS-opleiding maakt hij niet af.

Na een aantal jaren bij veel verschillende bedrijven te hebben gewerkt, vooral ploegendienst, begint hij voor zichzelf.

In 2013 gaat hij failliet en houdt daar een restschuld aan over (hypotheek).

Sindsdien zit hij in de bijstand en raakt verstrikt in het circuit van gesubsidieerde, laagbetaalde baantjes en vrijwilligerswerk.

Ondanks dat hij als enige voor inkomen zorgt, redt hij het financieel met de bijstandsuitkering van €1.500 per maand.

Er spelen op dit moment geen noemenswaardige problemen binnen zijn gezin.

In het verleden was er extra zorg voor zijn zoon.

Impressie

D. kan zijn verhaal goed onder woorden brengen, maar is op band soms moeilijk te verstaan. Hij klinkt niet energiek.

D. voelt zich afgedankt vanwege zijn leeftijd en gebrek aan diploma's.

Doordat gesubsidieerde banen nauwelijks rendement opleveren ten opzichte van de bijstandsuitkering, verliest hij zijn motivatie.

Hij waardeert zichzelf ook laag. Hij ervaart stress en rookt.

Verder leidt hij een deugdzzaam leven. Dit heeft hij van zijn ouders meegekregen.

Vanuit de gemeente heeft hij in het verleden begeleiding gekregen voor zijn zoon. Daar is hij tevreden over. Het gaat goed met zijn zoon.

Zelf heeft hij begeleiding van jobcoaches van de gemeente.

Deze reageren meestal empathisch op de mentale en fysieke problemen die hij aangeeft maar doen daar niets mee.

Ze houden vast aan de geldende regels.

Ondersteuning voor zijn mentale problemen of om hem sollicitatievaardiger te maken, ontvangt hij niet. D. ziet zelf weinig eigen mogelijkheden tot verbetering van zijn situatie.

Conclusie

Ondanks dat D. niet belast lijkt door intergenerationele problemen uit zijn jeugd — behalve dat er sprake is van praktisch geschoold zijn — lukt het hem uiteindelijk niet om maatschappelijk te blijven 'participeren'.

Door externe omstandigheden (economische crisis en faillissement) raakt hij werkloos en in de bijstand.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

De (intensieve) ondersteuning vanuit de gemeente draagt er niet toe bij dat D. uit het circuit van laagbetaald, gesubsidieerd werk komt.

Er is geen aandacht voor de mentale en fysieke problemen die dat voor D. met zich meebrengt. Het ontbreekt hem aan uitzicht op een beter leven. Hij voelt zich nutteloos, niet gewaardeerd en verveelt (ondanks enkele hobby's).

Klantreis 6: alleenstaande man, rolstoelafhankelijk

E. groeit (als gezonde jongen) op in “ingewikkeld gezin”.

Het leidt ertoe dat hij intussen geen contact meer heeft met zijn ouders en dat hij zijn achternaam wettelijk heeft laten wijzigen.

Van de 3 zussen en 1 broer waarmee hij opgroeit, heeft hij alleen nog contact met 1 zus en haar man.

Vader van E. was instrumentenmaker (machineonderdelen). E. omschrijft hem als “geen fijne man”. Moeder heeft eigen bedrijf in verspreiding van folders e.d.

E. moet in zijn jeugd naast school verplicht meewerken in bedrijf moeder.

Hij doet LTS A-niveau ondanks hij het C-niveau aan zou kunnen.

Zijn ouders staan dat laatste niet toe en hij wordt thuis voor “dom” uitgemaakt.

Hij gaat op zijn 19^e van school.

Het gezin waarin E. opgroeit is Nederlands Hervormd, maar E. heeft intussen afstand genomen van de kerk.

Tot zijn 18^e jaar woont hij in woonplaats, zijn geboortestad.

Vanaf zijn 18^e krijgt hij diabetes type A.

Later krijgt hij ook polyneuropathie, waardoor hij gaandeweg rolstoelafhankelijk zal worden.

De laatste 12 jaar van zijn werkzame leven is hij vrachtwagenchauffeur en later storingsmonteur voor rioleringen van grote gebouwen.

Hij is ooit getrouwd geweest maar zijn partner haakte af toen hij meer zorg nodig had.

Een (v)echtscheidingsprocedure van 2,5 jaar volgde.

De mentale crisis die dit bij hem teweeg bracht ‘bestreed’ hij door zich te focussen op zijn werk. 5,5 jaar geleden ontmoet hij via een evenement voor alleenstaanden een vrouw die zijn levensverhaal optekent en uitwerkt in boekvorm.

Zij luisterde niet alleen naar E. maar spiegelde ook zijn gedrag naar hem.

Hij heeft veel inzicht in zichzelf gekregen hierdoor. Dit voorkomt volgens hem dat hij nu psychologische hulp nodig heeft.

Eerder heeft hij (o.a.?) EMDR-therapie gehad maar zonder succes, integendeel.

Intussen is hij volledig afgekeurd en leeft van een uitkering via het UWV.

Daarnaast heeft hij veel te maken met de gemeente (WMO) vanwege allerhande voorzieningen (rolstoel) en aanpassingen aan zijn huis.

Vanwege zijn afnemende fysieke mogelijkheden moest E. de laatste keren een aantal keer verhuizen.

Het bracht hem uiteindelijk naar Veenendaal. Daar woont hij nu naar tevredenheid in zijn huidige, aangepaste woning.

O.a. via zijn hobby's is het hem gelukt in Veenendaal een sociale omgeving voor zichzelf op te bouwen.

Impressie

Vooraf de moeilijkheden die E. heeft ondervonden bij het regelen van zijn voorzieningen (rolstoel) en aanpassingen, komen tijdens het gesprek aan bod.

Waar gevraagd wordt naar zijn psychische ervaringen, verwijst E. naar het boek dat over zijn leven verschenen is.

E. blijkt een intelligente en assertieve man, die veel voor elkaar gekregen heeft dankzij zijn eigen technische inzicht en zijn vermogen om voor zichzelf op te komen richting instanties en bedrijven. Hij huldigt een positieve levensinstelling geen “drama” te maken van tegenslagen maar te leren omgaan met problemen. Tijdens zijn werk als monteur heeft hij ook veel voor elkaar gekregen door te improviseren en te innoveren.

Door de jaren heen waarin hij in toenemende mate afhankelijk werd van voorzieningen, heeft hij daarin een enorme ervaringskennis opgebouwd, mede dankzij zijn technisch inzicht en assertiviteit.

Conclusie

Voor zijn geestelijke gezondheid heeft E. veel profijt gehad van iemand die hem serieus nam: luisteren, spiegelen, tijd nemen voor het schrijven van een boek. Hij voelt mede hierdoor niet de behoefte aan psychologische ondersteuning. Zijn eigen levensinstelling en psychologische intelligentie lijken daar ook aan te hebben bijgedragen.

E. heeft ‘afstand’ genomen van zijn jeugd en verleden, letterlijk en figuurlijk. Hij is vertrokken uit zijn geboorteplaats en het contact met zijn familieleden – op 1 na – verbroken.

Hij moet veel moeite doen om de juiste voorzieningen en aanpassingen voor zichzelf geregeld te krijgen. Hij ontmoet veel gebrek aan (technische) kennis bij consultants en er wordt slecht samengewerkt tussen opdrachtgevers (gemeente) en uitvoerders (bedrijven). Er wordt gewerkt en gedacht vanuit protocollen en consultants staan niet open voor aanbevelingen vanuit de praktijk door E..

De praktijk leidt volgens hem ook tot onnodige kapitaalvernietiging, bijvoorbeeld wanneer aangepaste woningen van eigenaar wisselen en (herbruikbare) materialen worden weggegooid. Aanpassingen en voorzieningen op maat zijn moeilijk te verwezenlijken. Bovendien krijgt E. als gebruiker geen inzicht in hoe toewijzingen tot stand komen noch in de financiële procedures die daarachter schuil gaan.

De ervaringskennis die E. in de loop der tijd heeft opgebouwd als gebruiker van voorzieningen, wordt door de gemeente (WMO) niet benut ondanks uitnodigingen daartoe vanuit E..

Klantreis 7: jonge man, samenwonend met vriendin

A. is de zoon van moeder die in klantreis 1 haar verhaal deelde. Moeder is als toehoorder bij de klantreis van haar zoon aanwezig.

Het gezin waarin A. met zijn 2 jaar oudere zus opgroeit ervoer hij als een veilige bubbel.

Hij voelde de onvoorwaardelijke liefde van zijn ouders.

Van beide heeft hij geleerd om te praten over gevoelens.

Vooraf zijn vader was thuis aanwezig terwijl zijn moeder veel in de winkel werkte.

Na de scheiding van zijn ouders (hij is dan 11 jaar) leefden A. en zijn zus een tijdje 'uit de tas' pendelend tussen het huis van zijn vader en moeder. Hij gaat uiteindelijk bij zijn vader wonen omdat hij behoefte heeft aan structuur die hij zelf niet voor elkaar krijgt.

Zodra A. op 4-jarige leeftijd naar school gaat, verdwijnt zijn gevoel van veiligheid.

Hij voelt zich niet thuis in het systeem waarin alles gericht lijkt op (cognitief) presteren en hij zich niet begrepen voelt.

Hij is erg gericht op de gevoelens van anderen (bemiddelen, goed doen) en verliest het contact met zijn eigen gevoel.

Hij wordt gepest, ook fysiek. Dat gaat door in zijn middelbare schooltijd.

Hij heeft ruzie met docenten vanwege het gevoel dat zij zijn respect afdwingen.

Wanneer A. 15/16 jaar is krijgt hij last van een eetstoornis en zoekt hij via zijn vader psychologische hulp.

Het praten met de psycholoog lukt wel op maar brengt verder geen verandering teweeg.

Wanneer hij voor zijn studie elders zelfstandig gaat wonen, raakt hij in een depressie en neemt zijn moeder hem in haar huis op. A. breekt zijn studie (Life Sciences) af.

Tijdens een traject met een haptonoom wordt zijn gevoel aangesproken.

Contact maken met zijn eigen gevoel had hij sinds zijn naar school gaan afgeleerd terwijl emotie juist zijn sterke kant was.

De psychologische hulp die hij naast de haptonomie krijgt, loopt op verschillende manieren uit op een teleurstelling.

Hij is inmiddels begonnen met blowen wat hem helpt om langs zijn gevoel te kunnen leven en tegelijk de gedachtestroom te stoppen die hem beiden in een depressie trekken.

Vanwege een vermoeden van hoogbegaafdheid komt A bij aanbieder X terecht voor begeleiding. "Hoogbegaafd" betekent volgens A. dat hij zowel een hoog IQ als een hoog EQ heeft.

Het eerste stelt hem in staat tot het rationaliseren van problemen, het tweede tot een "satellietvisie" met betrekking tot gevoelens, maar zonder het vermogen om 'af te dalen' tot het niveau van (de meeste) andere mensen.

De begeleiding van X ervaart hij als ambivalent. Aan de ene kant wordt hij losgelaten terwijl er ook een structuur wordt opgelegd.

Welke regels er gelden wordt volgens hem niet duidelijk (gemaakt) terwijl hij het contact met zijn eigen gevoel over wat 'goed' en 'realistisch' is, is kwijtgeraakt. Hij ontmoet er wel zijn vriendin.

Vanwege de ongunstige thuissituatie van zijn vriendin trekken A. en zij eerst in bij de moeder van A.

Maar al snel wordt duidelijk dat dat teveel wordt voor zijn moeder.

Ook de nieuwe relatie van moeder lijdt eronder.

Er wordt een huurwoning voor A. en zijn vriendin gevonden, maar er ontstaat een conflict met de huurbaas dat escaleert.

Door ziekte (corona) raakt het onderhoud van de woning achterop, er komen klachten van stankoverlast en de woning wordt opengebroken door de verhuurder.

Wanneer A. en zijn vriendin de politie inschakelen, voelen de laatsten zich door hen "genaaid" omdat zowel voor- als achteraf de politie contact heeft met de huurbaas.

A. en zijn vriendin komen bij een project van Patrimonium en Kwintes terecht. Dat biedt – onder voorwaarden – 24/7 begeleiding op afroep. Er zijn ook regelmatige controles vanuit Patrimonium.

De woonvoorwaarden worden volgens hem vooraf onvoldoende duidelijk (gemaakt) aan A. en zijn vriendin, met name over het aantal te houden huisdieren. Deze zijn voor A. erg belangrijk.

De controleur van Patrimonium is bang voor huisdieren en voert controles niet uit, reageert ook niet op mails e.d.

De begeleiding vanuit Kwintes wordt volgens A. niet geleverd omdat hij en zijn vriendin daar 'te goed' voor zouden zijn. Tegelijk voelt A. niet dat hij de kans krijgt zichzelf te bewijzen. Hij wordt vooral geconfronteerd met 'regels'. Het voelt alsof – zoals vaker – de hulpverleners eigenlijk van hem af willen en daar steeds redenen voor zoeken.

Moeder wordt volgens hem als naastbetrokkene door instanties en hulpverleners niet serieus genomen terwijl zij A. toch het beste kent, naast A. zelf.

Maar het lukt A. zelf niet altijd goed zijn wensen en behoeften goed onder woorden te brengen. Hij ervaart bij ieder Multi Disciplinair Overleg enorme stress omdat hij bang is zijn uitkering – en daarmee zijn huis en huisdieren – kwijt te raken.

Soms wordt de indruk gewekt dat A. en zijn vriendin een eigen inbreng mogen leveren tijdens MDO, maar beslissingen worden buiten hen om en zonder inspraak genomen van bovenaf.

Voor de existentiële vragen waarmee hij worstelt, vindt A. geen gehoor. Hij probeert de grip over zijn eigen leven samen met zijn vriendin – voor zover mogelijk – overeind te houden, maar zij vinden de mogelijkheid daartoe alleen nog tussen 10 uur 's avonds en 6 uur 's morgens.

Dan ervaren zij rust omdat ze niets hoeven.

Desgevraagd, weet A. een globaal beeld te schetsen hoe hij zijn toekomst graag voor zich zou zien qua werk en wonen. Zijn grootste angst is eenzaam te worden op hoge leeftijd.

Impressie

Jongen met een hoge mate van intelligentie, zowel cognitief als emotioneel, voelt zich buiten het eigen gezin niet thuis in de maatschappij waaronder school.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Vooral op emotioneel gebied voelt hij zich niet begrepen en gehoord. Hij verliest langzamerhand het contact met zijn eigen gevoel maar weigert ook zich te conformeren aan de analytische norm die 'het systeem' (de maatschappij) aan hem stelt.

Ook door hulpverleners en vertegenwoordigers van de overheid wordt hij alleen aangesproken op zijn gedrag (lees: voldoen aan opgelegde regels, presteren), maar zijn (ook existentiële) "waarom"-vragen worden niet beantwoord noch is er aandacht voor.

Conclusie

A. voelt zich niet thuis in het 'systeem' van de Nederlandse maatschappij zodra hij daarmee in aanraking komt (school).

Hij wil niet voldoen aan de 'analytische normen' die aan hem worden opgelegd. Hij voelt zich overvraagd en tegelijk niet gezien en gehoord in zijn emotionele behoeften.

In zijn contacten met hulpverlening en (overheid)instanties herhaalt zich hetzelfde patroon.

A. wordt in de maatschappelijke 'mal' van de maatschappij geperst – wat niet lukt omdat hij zich daarin niet thuis voelt met alle negatieve gevolgen van dien, voor A. zelf maar ook voor zijn moeder en uiteindelijk ook voor de maatschappij als geheel terwijl er geen moeite wordt gedaan om (met A.) te onderzoeken op welke wijze er in de maatschappij 'ruimte' voor J gecreëerd kan worden.

Pas tijdens zijn klantreis met mensen van Burgers4burgers voelt hij zich gehoord en gezien en voor de eerste keer een 'burger'.

Dat gevoel was hij al kwijt sinds hij op 4-jarige leeftijd naar school ging.

Klantreis 8: Jonge man, rolstoelafhankelijk

F. krijgt op 18-jarige leeftijd een ernstig auto-ongeluk waarbij hij hersenletsel aan overhoudt. Sindsdien is hij rolstoelafhankelijk en herinnert hij zich weinig tot niets van voor het ongeluk. Door het ongeval raakte hij in coma en moest hij alles opnieuw leren.

Hij kan zich door intensieve revalidatie binnenshuis met een rollator verplaatsen en woont begeleid.

Hij hoopt snel zelfstandig te kunnen gaan wonen (binnen hetzelfde gebouw). Liefdesrelaties zijn sindsdien steeds door de partners beëindigd.

Door een wetswijziging valt hij sinds 2021 niet langer onder de WMO maar onder de WLZ. Dat heeft een negatieve invloed op zijn (gevoel van) zelfstandigheid.

Impressie

F. is een intelligente jongen die opnieuw moet leren leven na coma en met blijvend hersenletsel. Met een groot doorzettingsvermogen is het hem gelukt zich over kleine afstanden en met rollator zonder rolstoel te verplaatsen. Vanuit zijn omgeving werd hij hierin “negatief gemotiveerd”.

F. heeft humor en weet zijn verhaal goed te vertellen. Aan zijn spraak is nog wel licht zijn NAH te horen maar hij is goed te verstaan en te volgen.

F. heeft duidelijke doelen voor ogen en weet (al of niet met hulp) het nodige voor elkaar te krijgen maar in zijn verhaal klinkt soms ook een verongelijkte toon door en dat hij zich onvoldoende gewaardeerd voelt. Bijvoorbeeld wanneer hij Veenendaal “onveilig” noemt door de ongelijke (fiets)paden. Verder lijkt hij de uitnodiging voor de herstellwerkplaats in eerste instantie af te houden.

Hij lijkt de (blijvende?) gevolgen van zijn ongeval te hebben geaccepteerd (“Is niet terug te draaien”) maar dit kan vanuit het hoofd gezegd zijn en is misschien niet vanuit zijn gevoel.

Conclusie

Jongen houdt blijvende handicaps over aan ongeval.

Met een groot doorzettingsvermogen weet hij – ondanks de emotionele tegenwerking vanuit zijn omgeving (privé en professioneel – zijn handicaps voor een belangrijk deel te overwinnen.

Hij geeft de strijd niet op voor een (in zijn ogen) betekenisvol en zinvol leven.

Toch ontsnapt ook hij niet aan gevoelens van (zelf)medelijden/slachtofferisme als rolstoelgebruiker in het sociaal domein.

Vanuit zijn omgeving wordt de nadruk gelegd op zijn beperkingen.

Hijzelf kijkt eerder naar zijn mogelijkheden.

Regelgeving beperkt hem ook eerder dan dat hij deze als ondersteunend ervaart.

Klantreis 9: vrouw, getrouwd, moeder van 2 zoons

G. is geboren in 1986 als jongste van 4 kinderen in een behoudend christelijk gezin. De aandacht van haar ouders werd een tijdlang opgeëist door de zorgen om de problemen van een oudere zus.

G. paste zich aan door een stil kind te worden en voelde jaloezie jegens haar zus om de aandacht die zij kreeg.

De thuissituatie voelt voor haar “onveilig”.

Later hoort ze van haar moeder dat G. zelf tot tweemaal toe bijna dood was geweest door wiegendood en allergische reactie op kleurstof.

Beide keren wordt ze net op tijd gered door haar moeder.

G. ontdekt dit tijdens een hypnose als onderdeel van haar (latere) opleiding tot psychodynamisch kindercoach.

G. scoorde hoog genoeg qua intelligentie om HAVO aan te kunnen, maar ze wilde liever een praktisch gerichte opleiding, VMBO-MAVO, om de zaak van haar vader (bloemenkoopman op de markt) over te nemen.

Nadat de problemen van haar zus tot het verleden behoorden, begon G. zich als puber af te zetten, zich “te laten zien”.

Ze kreeg een eetprobleem, maar heeft dat zelf opgelost.

Hulpverleners van het RIAGG wist ze verbaal om de tuin te leiden. “Zich laten zien” en haar verbale kracht herkent ze nog steeds bij zichzelf.

G. ontmoet haar partner als zij 16 jaar is. Hij is 4 jaar ouder. Zijn stoere en leuke voorkomen preekt haar aan. G. en haar partner werken beide als verkopers en hebben het financieel goed.

G. wil graag moeder worden en raakt zwanger.

Vanaf de geboorte van haar 1^e zoon in 2007 is het gedaan met de rust in haar leven. Zoon is van begin af aan een handenbindertje. Haar leven staat vanaf dat moment in haar moederschap.

In 2011 wordt haar 2^e zoon geboren.

Bij alles wat er gebeurt (huilen, gedragsproblemen, ongevallen, eetproblemen) houdt zij zich sterk voor haar kinderen. G. en haar man kunnen het over het algemeen goed vinden met elkaar.

Er is soms onenigheid. Haar man houdt zich dan in tegenover hun oudste zoon.

Oudste zoon blijkt als kind grenzeloos jegens andere mensen.

Op school vertoont hij gedragsproblemen en wordt hij gepest.

Er volgt een jarenlange strijd van (vooral) G. met scholen en allerlei hulpverleningsinstanties (CJG, diverse hulpverleners, leerplichtambtenaar).

Zoon's gedrag wordt nergens begrepen. Diagnoses en crisissen volgen terwijl G. ziet dat zoon alleen onhandelbaar wordt wanneer hem iets overkomt waar hij geen grip op heeft.

G. leert voorzichtig te zijn met het delen van haar ervaringen omdat ze het idee heeft dat wat ze vertelt tegen haar wordt gebruikt.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Uiteindelijk raken G. en haar man in conflict met de leerplichtambtenaar.

Deze stelt hen voor de keuze: K terug te plaatsen bij het speciaal onderwijs of anders wordt een zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis.

Impressie

Vrouw, jong moeder geworden, verliest zichzelf in haar strijd met de instanties voor één van haar kinderen.

Haar mentale en verbale weerbaarheid maken dat ze de zorg(en) om haar kind(eren) nu al ruim 14 jaar volhoudt.

G. is inmiddels aan het einde van haar latijn.

Ze wordt slechts af en toe in haar 'goede moeder zijn' gesteund, maar meestal niet serieus genomen door professionele hulpverleners.

Negatieve patronen uit vorige generaties – gedrag kinderen onderling, "probleemgedrag", ongevallen, kritieke situaties – lijken zich te herhalen ook al is er geen direct verband aanwijsbaar. Maar ook positieve patronen: relaties houden stand, problemen keren zich ten goede.

Conclusie

Tegenover de (over)machtspositie van instanties heeft G. moeite haar eigenmacht – voor zichzelf en haar gezin - overeind te houden en in te zetten.

Ondersteuning daarbij zou gepast kunnen zijn.

Klantreis 10: man, alleenstaand

H. is in 1973 geboren in Veenendaal als 2^e zoon in een traditioneel christelijk gezin.

Vanaf zijn 6^e jaar is hij zich bewust van zijn seksuele geaardheid.

Binnen het gezin waarin hij opgroeit vindt hij geen gehoor of erkenning voor zijn gevoel "anders" te zijn.

Op de middelbare school krijgt hij opmerkingen over zijn homofiele geaardheid.

Vader van H. is (volgens hem) opgegroeid binnen een liefdeloos huwelijk.

Zijn opa was wees en zijn oma heeft haar waarschijnlijk uit medelijden getrouwd.

Vader van H. was muzikaal en instrumentenmaker. Hij was een binnenvetter en conflictmijdend. Afstandelijk, op zichzelf en vooral gericht op zijn werk. Intussen is hij overleden.

Moeder van H. is op jonge leeftijd in pleeggezin opgenomen nadat haar moeder het gezin met 6 kinderen verlaten had.

Haar moeder had Duits-Joods verleden.

Opa kon opvoeding alleen niet aan en is hertrouwd en heeft bij zijn tweede vrouw ook kinderen gekregen.

Moeder H. was zorgzaam, wilde haar kinderen niet in de steek laten volgens H.

H. had talent voor turnen en kon zich daarin fysiek uiten al werd zijn talent negatief gelabeld.

Hij beschikte over fysieke aantrekkingskracht en was zich daarvan bewust.

Hij vindt erkenning bij een 10 jaar oudere man met dezelfde geaardheid. De relatie blijft platonisch vriendschappelijk.

Als hij thuis uiteindelijk uit de kast komt, wijst zijn vader hem af.

H. vertrekt op 18-jarige leeftijd naar het buitenland nadat hij op vakantie een buitenlander ontmoet met wie hij een relatie begint.

Hij geniet van zijn vrijheid, belandt in de homoscene en komt in de amusementssector terecht. Hij heeft talent en bouwt een succesvol bestaan op.

Uiteindelijk wordt hij, volgens hemzelf onterecht, van fraude beschuldigd.

Ondanks dat zijn naam wordt gezuiverd laat deze ervaring diepe sporen na.

In 2007 eindigt H's relatie, maar hij blijft wel samenwonen met zijn ex.

Hij loopt HIV op. H. valt emotioneel in een zwart gat en gaat op zoek naar spirituele bevrediging. Drugsgebruik helpt hem daarbij, maar daardoor belandt hij ook in de criminaliteit.

In 2012 krijgen de drugs de overhand op hem en besluit hij terug te keren naar Nederland.

Hij keert terug naar zijn ouders nadat hij op eigen kracht clean geworden is.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Opnieuw thuis blijft erkenning alsnog uit. H. leeft van de financiële reserves die hij in het buitenland heeft opgebouwd.

Van de instanties in Veenendaal ondervindt hij vooral bureaucratie en afstandelijkheid.

Hij is voornamelijk op zichzelf aangewezen. H. blijft op zoek naar zijn eigen spiritualiteit en heeft moeite zijn draai te vinden. Hij mist het gevoel erbij te horen.

Impressie

H. mist van jongs af aan de erkenning van zijn ouders en (christelijke) omgeving.

Hij raakt onthecht van zichzelf. Gevlucht naar het buitenland verliest hij zichzelf verder in de homo scene en later in de drugs.

Hij weet zichzelf daar op tijd uit te redden.

Eenmaal terug in zijn geboorteplaats blijft zijn strijd om het contact met zichzelf terug te vinden onverminderd doorgaan.

Tijdens het delen van zijn verhaal doet H. erg zijn best voor zijn toehoorders.

Hij verliest soms het overzicht.

Complimenten over zijn persoon en handelen wuift hij lacherig weg.

H. heeft een sterke persoonlijkheid, maar is nog niet in contact met zichzelf.

De ervaringskennis die hij heeft opgedaan zou hij potentieel goed kunnen inzetten als ervaringsdeskundige.

Conclusie

Door H's verhaal kinkt een intergenerationeel probleem van (vroegkinderlijke) onveilige hechting door.

J's geaardheid botst met de traditioneel-christelijke waarden van zijn omgeving.

Hij vlucht maar verliest zichzelf verder in seks en drugsgebruik.

Ook al weet hij aan dat laatste te ontsnappen, zijn strijd om in contact te komen met zijn spirituele eigenheid gaat onverminderd voort.

De afstandelijke en bureaucratische benadering vanuit instanties maakt de H. zich niet gehoord en gezien blijft voelen.

Het delen van zijn verhaal is voor H. een fijne ervaring door de directe en geïnteresseerde vragen die hem worden gesteld.

Hij ziet zijn bijdrage aan het project als een roeping.

Deze ervaring zouden hem op weg kunnen helpen in zijn zoektocht naar zichzelf.

Hij beschikt over de nodige (bewezen) kwaliteiten om voor zichzelf een zinvol leven op te bouwen en daaraan betekenis te ontleen ondanks de blijvende beperkingen van zijn gezondheid.

Klantreis 11: vrouw, alleenstaand, ex-Jehovagetuige

I. is in 1973 geboren als 1^e kind in een gezin. Ouders zijn Jehovagetuigen (JG).

2,5 jaar later wordt haar broer geboren.

De ouders van I.'s vader werden na de dood van hun zoon, door burens geworven voor de JG.

De moeder van I.'s moeder werd JG nadat zij haar man had verloren door een motorongeluk.

I.'s moeder was toen 5 jaar.

Ouders van I. komen beide uit grote gezinnen (8 resp. 5 kinderen).

I. gaat naar een openbare basisschool en vindt dit vanaf het begin verschrikkelijk.

Ze wordt gepest en vindt thuis geen gehoor. Bidden en Bijbel lezen worden als standaard remedies gepresenteerd, m.a.w.: geloof hebben.

Na de basisschool wordt I. naar het LBO gestuurd om een nuttig vak te leren voor in het paradijs.

Dat laatste schijnt usance te zijn bij JG.

Als een van de 144.000 uitverkorenen verwachten haar ouders daar na hun dood terecht te komen. De schoolkeuze is dus niet die van I. zelf.

Tijdens de middelbareschooltijd wordt I. seksueel misbruikt door een (aangetrouwde) oom van moeders zijde. Een nicht van I. blijkt ook door dezelfde man te worden misbruikt.

Als I. dit deelt met haar moeder, blijkt die ook door deze man te zijn lastig gevallen.

De moeder van I. reageert met tranen, haar vader reageert passief.

Binnen de JG gemeenschap worden pogingen gedaan het misbruik binnenskamers op te lossen. De oom wordt 'uitgesloten', maar wordt na een tijdje weer opgenomen.

I. ontmoet haar eerste partner, de vader van haar 2 dochters, binnen de JG gemeenschap. Ze trouwt jong na een korte verlovingstijd. Dit is gebruikelijk bij de JG.

Tijdens haar (zware) bevallingen heeft I. geen steun van haar man.

Ook niet wanneer de 2^e dochter ernstig ziek blijkt te zijn en een bloedtransfusie nodig lijkt. Dit brengt I. in conflict met haar familie en de JG gemeenschap.

I. kiest voor haar dochter, maar een transfusie blijkt uiteindelijk niet nodig.

De zorg om de gezondheid van haar dochter blijft I. achtervolgen.

In 2011 wordt I. op een begraafplaats verkracht door een onbekende man.

Zij wordt zwanger en ondergaat in het diepste geheim een abortus op aanraden van een psychologe. I. kan deze gebeurtenissen met niemand delen binnen haar familie en de JG gemeenschap.

I. en haar man groeien uit elkaar en I. begint een buitenechtelijke relatie via een datingsite.

Als zij dit opbiecht aan haar man, reageert die afstandelijk. I. en haar man scheiden in 2012 en I. wordt uitgesloten van de JG gemeenschap vanwege overspel.

Na de scheiding belandt I. in de bijstand en behoudt uiteindelijk de zorg voor haar dochters. Vanwege de participatiewet moet ze vrijwilligerswerk gaan doen. dat doet ze bij de dierenambulance.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

In 2019 beëindigt haar minnaar de relatie. I. krijgt last van depressies en krijgt via de huisarts antidepressiva voorgeschreven.

Vanwege de zware bijwerkingen bouwt ze die zelfstandig af.

Ze wordt daarin niet gesteund door de GGZ-instelling. Daarom vertrekt ze daar.

Na haar eerste corona-vaccinatie is ze 10 weken erg ziek.

Haar schildklier raakt ontregeld. Dat bezorgt haar veel fysieke ongemakken.

Door een vrijwilliger die haar helpt met de huishouding wordt ze in 2021 naar Burgers4burgers verwezen waar ze gaat deelnemen aan de herstelwerkgroep.

I. heeft een klein steunsysteem waar haar dochters, een nicht en een vriend deel van uitmaken.

De huisarts en POH-GGz steunen haar min of meer op afstand

Impressie

Het opgroeien in een JG-gezin doet I. geen goed.

Er is geen ruimte voor haar eigen behoeften. Er is geen luisterend oor voor haar problemen.

Ze leert haar eigen weg te gaan, eerst binnen de JG-gemeenschap maar wanneer die banden te beknellend worden, durft ze het conflict aan te gaan. Hetzelfde geldt voor haar huwelijk.

Ook met hulpverleners komt ze in conflict maar mogelijkheden die haar geboden worden pakt ze wel op.

De mannen in I.'s leven stellen zich allen passief op en steunen haar niet wanneer ze dat nodig heeft.

I. is door haar jeugd praktisch geschoold, maar beschikt over ruim voldoende intelligentie, cognitief maar ook emotioneel.

Ze weet haar woorden zorgvuldig te kiezen en haar verhaal duidelijk over te brengen.

Haar stem klinkt bij tijd en wijle trillerig alsof zenuwen, onzekerheid en verdriet vlak onder de oppervlakte liggen.

Dit weerhoudt haar niet bij haar verhaal te blijven. Ze weet haar emoties ook goed te duiden en te benoemen. I. staat voor zichzelf in als persoon, en voor haar dochters als moeder waarbij zij zichzelf consequent vergeet.

Conclusie

De JG-gemeenschap kenmerkt zich door een gesloten en vijandige houding ten opzichte van "de wereld". Deze wordt als bedreigend gezien.

Er is geen aandacht voor emotionele en sociale levensvaardigheden. Deze problematiek wordt doorgegeven van generatie op generatie.

De leden van de JG-gemeenschap lijken voor een deel te zijn toegetreden op de vlucht voor emoties als verdriet en rouw.

De gemeenschap biedt een schijnbaar veilige plek waar leden worden afgeschermd van de boze buitenwereld. Maar de prijs die betaald wordt is een leven binnen de grenzen van de gemeenschap en sociale uitsluiting wanneer die grenzen worden overschreden.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Voor I. betekent opgroeien als kind van JG-ouders dat zij wordt geconfronteerd met emotionele verwaarlozing en eenzaamheid.

De mannen in haar leven misbruiken haar en/of laten haar in de steek.

Met haar levenskracht en vooral emotionele intelligentie lukt het I. haar bestaan te stabiliseren.

De herstelwerkgroep voor burgers4burgers sluit aan bij haar behoefte aan de ondersteuning die zij eerder in haar leven zo gemist heeft.

Dit gemis geldt voor de JG-gemeenschap maar ook voor maatschappelijke hulpverlening over het algemeen.

I. heeft gelukkig ook positieve uitzonderingen meegemaakt.

Klantreis 12: man, alleenstaand

J. is in 1988 geboren in Rhenen als 1^e kind van ouders die zijn geboren in Marokko.

Er volgen nog een broer en twee zussen.

Gezin woont eerst in kleine flat in Rhenen, maar verhuist al snel na J.'s geboorte naar een portiekflat in Veenendaal.

Vader heeft daar een leidinggevende functie bij een bedrijf in Veenendaal.

Aan zijn jeugd en schooltijd ontleent J. geen slechte herinneringen. De leden van het gezin leiden een rustig bestaan. Het islamitische geloof wordt niet actief beleden.

Als J. 20 jaar is, wordt zijn vader ernstig ziek en overlijdt.

Moeder blijft achter met de zorg voor vier kinderen en kan dat niet aan. J. heeft eerder een opleiding Zorg en Welzijn afgerond maar breekt zijn studie om bij de politie te gaan af om zijn moeder te ondersteunen in de zorg voor het gezin.

Daardoor komt hij niet toe aan de rouwverwerking om het verlies van zijn vader.

Hij krijgt last van depressieve gevoelens en raakt geïsoleerd.

Hij zoekt daarvoor zelf psychologische hulp, eerst via de POH-GGZ en een rouwverwerkingsgroep van Monuta, later bij Pro Persona.

De rouwverwerking neemt vier jaar in beslag.

Binnen het gezin ervaart J. geen taboe op zijn psychologische hulpvraag.

Het contact met de familie van zijn vader verbreekt J. nadat zij zich kwetsend uitlaten over zijn moeder.

De familie van zijn moeder ervaart hij als sociaal, vriendelijk, beleefd en zorgzaam.

Tussen de families van vader en moeder zijn grote culturele verschillen vanwege hun verschillende geografische afkomst binnen Marokko.

Na zijn rouwverwerking begint voor J. een zoektocht naar zichzelf.

Deze duurt voort tot op de dag van vandaag. J. blijft tot 2020 bij zijn moeder in huis wonen, maar dat wordt onhoudbaar met vier groter wordende kinderen.

Het ontbreekt J. aan voldoende ruimte en privacy.

Intussen voorziet J. in zijn onderhoud door verschillende baantjes bij verschillende werkgevers.

Bij de vrijwillige brandweer wordt hij door zijn collega's weggepest om zijn afkomst.

Een baan in de thuiszorg moet hij opgeven wanneer de verzorging van een manlijke patiënt hem herinnert aan de ziekte en het overlijden van zijn vader.

Hij belandt in de ziektewet.

Omdat het J. niet lukt elders een woning te bemachtigen, komt hij eind 2020 bij Welkom0318 terecht.

De eerste positieve indrukken worden al snel niet waargemaakt.

De kamer is sober en de voorzieningen ook.

Verder ervaart J. overlast van enkele medebewoners waartegen niet wordt opgetreden.

Daarentegen betaalt hij een naar zijn mening (te) hoge huurprijs, service- en energiekosten.

De prijs-kwaliteitverhouding klopt volgens J. niet.

Hij vindt dat er misbruik wordt gemaakt van de positie van kwetsbare mensen in een uitzichtloze situatie.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Impressie

J. klinkt strijdbaar en assertief.

Hij voelt dat hem (en anderen) onrecht wordt gedaan en wil dat graag naar buiten brengen.

Hij weet zich daarbij goed uit te drukken. Hij blijkt goed in staat zijn eigen leven vorm te geven, daarbij eventueel hulp te zoeken, en toont zich daarbij een harde werker en doorzetter.

In zijn verhaal is er soms weinig nuance tussen slachtofferisme en eigenmacht.

Zo verwacht hij geen verbetering van gesprekken met de beheerder van Welkom0318 in het bijzijn van B4b en schat hij zijn mogelijkheden op verbetering laag in.

Conclusie

Door het vroege overlijden van zijn vader en zijn rol als mantelzorger komt J.'s ontwikkeling tot stilstand waardoor hij op 33-jarige leeftijd nog zoekende is naar wie hij is en wat hij wil met zijn leven.

Ondanks zijn inzet lukt het hem niet in die zoektocht vooruitgang te boeken.

Klantreis 13: jonge vrouw, alleen wonend

K. is in 1998 geboren. Haar moeder komt uit een zwaar gelovig, reformatorisch gezin.

De opa van K. overlijdt plotseling in 1999.

De samenhang in de familie van K.'s moeder is groot maar ongezond. Er wordt veel verzwegen, o.a. het overspel van de oma van K. tijdens haar eerste huwelijk.

Een oom van K. blijkt later buitenechtelijk.

De familie confronteert de oma daarmee maar er wordt daarna niet meer over gesproken.

Datzelfde gebeurt met de incest tussen K.'s moeder en een 6 jaar oudere (stief)broer).

De oma van K. is vaak ziek. De moeder van K. verzorgt haar.

Zij trouwt op haar 18^e met de vader van K., die op de ouderlijke boerderij werkt als stagiair, om uit huis te kunnen.

Vanaf jongs af aan heeft moeder last van depressies.

De vader van K. komt uit woonplaats en groeit op in een hard, gewelddadig gezin zonder veel samenhang in de familie.

Met de vader van haar vader had K. een redelijk goede band — hij is een soort vader voor K. in plaats van haar eigen vader — maar hij is 3 jaar geleden overleden.

Met de familie van haar vader heeft K. sindsdien weinig tot geen contact meer.

Tijdens de zwangerschap van K. heeft haar moeder last van depressies.

Na de bevalling blijkt K. een 4-voudige hartafwijking te hebben wat een zenuwslopende tijd is voor de ouders.

Boven verwachting blijkt 6 maanden naar haar geboorte één operatie voldoende om de hartafwijking bijna helemaal te herstellen.

Echter, K. blijft een fragiel kind, ook sociaal-emotioneel, dat vaak verdrietig is en veel wordt gepest. Door de leraren wordt hier niet adequaat op gereageerd.

K. ervaart ook geen betrouwbare vriendschappen met leeftijdgenootjes. Thuis voelt zij zich onveilig in de aanwezigheid van haar vader. Hij schreeuwt veel en slaat K..

Zelfs vriendinnetjes durven niet bij K. thuis te komen.

Vanaf groep 7 wordt K. begeleid door een psycholoog via school.

In 2012 scheiden de ouders van K. omdat de moeder dat wil, de vader niet.

K. is niet verrast. Na de scheiding gebruikt de moeder van K. haar om haar zorgen en emoties mee te delen (parentificatie).

Volwassenen rondom K. en haar moeder kijken daarvan weg.

K. woont gedwongen bij haar vader omdat haar moeder nog geen woning heeft.

Ze ontwikkelt anorexia en belandt twee keer langdurig op een gesloten afdeling in de jeugdpsychiatrie.

De diagnose depressie wordt gesteld en K. krijgt daarvoor medicatie. Rond die tijd begint K. zichzelf ook met automutilatie (snijden).

Als K. wordt opgenomen hoopt ze dat er eindelijk iets met haar situatie en klachten wordt gedaan. Dat blijkt niet het geval.

K. toont zich een tegendraads, opstandige puber en is suïcidaal.

Zij wordt tijdens de opnames regelmatig geïsoleerd in een isoleercel. Dat doet haar geen goed.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Tussen haar 8^e en 12^e is K. bij haar thuis misbruikt door een oudere neef. Dit verzwijgt ze lang voor haar hulpverleners.

Op haar 14^e en 16^e wordt ze verkracht. Ook dit verzwijgt misbruikt jarenlang.

Haar verblijf in de GGz-instelling ervaart K. als een strafkamp, met strenge en liefdeloze verzorgers.

Men weet zich geen raad met haar complexe problematiek en gedrag.

Omdat K. heimwee voelt naar huis, vertrekt ze uiteindelijk uit de inrichting. Ze wil bij haar moeder wonen, maar wegens ruimtegebrek komt ze toch weer bij haar vader te wonen. Vader heeft inmiddels nieuwe partner.

Ze verandert opnieuw in een klein kwetsbaar meisje. Door zowel haar vader, die haar uitscheldt, als haar moeder, die niet voor haar wil verhuizen (maar wel voor K.'s zusje), voelt ze zich afgewezen.

Uiteindelijk zoekt K., omdat ze geen andere mogelijkheid ziet, zelf contact met het CJG voor een beschermde woonplek.

Dat blijkt gevolgen te hebben voor de uitkering die K. vanaf haar 18^e ontving.

Haar ouders blijken tot haar 21^e financieel verantwoordelijk voor haar te zijn.

Deze verantwoordelijkheid nemen zij na lang aandringen met tegenzin op zich, nadat zij daartoe juridisch worden gedwongen.

Ondanks alles weet K. uit de schulden te blijven. Ze bespaart op eten voor zichzelf. Opnieuw anorexia.

Het woonproject waar K. verblijft vervalt al snel in een uitwijkplaats voor mensen uit de GGZ. Overlast en onveiligheid door verslaving en geweld bepalen de sfeer.

De begeleiding voor K. valt weg vanwege bezuinigingen.

Intussen zoekt K. opnieuw psychologische hulp bij Pro Persona ditmaal.

Hier vertelt voor het eerst over het misbruik en de verkrachtingen.

Ze krijgt de diagnose borderline en autisme.

De achterliggen oorzaken worden niet meegenomen in de behandeling.

K. heeft wel baat bij de dialectische gedragstherapie.

Ze wordt zich bewust van haar eigen gedrag en de oorzaken die daaraan ten grondslag liggen.

Sinds 2,5 jaar woont K. zelfstandig.

Ze krijgt een bijstandsuitkering zonder sollicitatieplicht, maar vanuit de gemeente worden pogingen gedaan haar te laten (her)keuren voor een uitkering vanuit de UWV of vanuit de WLZ.

Daar kijkt ze met zorg naar uit omdat ze zichzelf nog niet in staat acht om te werken, hoe graag ze ook zou willen.

K. heeft nog regelmatig last van paniekaanvallen. Die putten haar uit.

Impressie

K.'s jonge leven wordt gekenmerkt door afwijzing en eenzaamheid.

Noch door haar ouders noch door leraren op school wordt ze gezien in haar kwetsbaarheid en verdriet. Ook in de hulpverlening ontmoet ze onverschilligheid en afwijzing.

En sinds ze zelfstandig woont, is ze in een strijd verwickeld met de gemeente om haar financiële zekerheid.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Ondanks dit alles weet K. nog steeds te overleven en geeft ze blijk over veel ervaringskennis te beschikken.

Haar veerkracht is ongekend groot. Ze heeft zich voorgenomen pas dood te willen gaan nadat ze ook een leuk leven heeft kunnen leiden.

Daar vecht ze nog steeds voor.

Conclusie

K. groeit op in een onveilig gezin waar er geen ruimte is voor haar kwetsbaarheid.

Op school doet ze vergelijkbare ervaringen op. Idem later in de hulpverlening en andere instanties. Ze wordt door niemand gehoord en gezien en is van jongs af aan op zichzelf aangewezen.

Dit heeft grote gevolgen voor haar geestelijk welzijn maar desondanks weet K. te overleven, voor zichzelf op te komen en de nodige ervaringskennis op te doen.

Klantreis 14: vrouw, gescheiden, bijstandsuitkering

L. is in 1966 geboren als oudste van 4 kinderen (2 zussen, 1 broer).

Haar moeder komt uit een domineesgezin (zwaar christelijk gereformeerd) met 9 broers/zussen. Moeder is ze dominant, leidend maar ook voortdurend “ziek, zwak en misselijk”.

Gevraagd naar haar eerste herinnering verteld L. na enige aarzeling, dat haar eerste herinnering is van het toilet, waar zij door haar moeder gedwongen werd haar eigen ontlasting te eten.

De vader van L. moet als oudste van 3 kinderen verplicht werken in de drogisterij van opa en oma.

Hij ontwikkelt zich tot muziekdocent, organist en koorleider.

Hij wordt als kind misbruikt en vervolgens misbruikt hij als vader ook de broer van L..

Vader blijkt latent homo. Hij vlucht in zijn werk.

De broer van L. komt wel uit de kast en openbaart het misbruik door zijn vader.

Naast zijn zoon maakt de vader meerdere slachtoffers.

De familie schaamt zich (inclusief L.) en alles wordt binnenskamers gehouden.

Er wordt jaren later wel aangifte gedaan maar de zaken blijken intussen verjaard.

Ouders van L. zijn inmiddels overleden.

L. doorloopt haar schooltijd zonder noemenswaardige problemen.

Ze is verlegen maar weet wel aan te haken bij leeftijdgenootjes al komen die minder bij haar over de vloer dan omgekeerd.

Na de MAVO en HAVO leert ze verder voor verpleegkundige. Ze woont dan niet meer thuis. Op het kerkkoor ontmoet ze haar ex-man. Hij is populair bij de meisjes maar valt toch voor L..

Na het huwelijk wordt L. snel zwanger. Ze breekt haar opleiding af en wordt fulltime huisvrouw en moeder.

Haar man maakt carrière binnen kerkelijk Nederland en vergaart veel aanzien.

L. stelt zich op als grijze muis en neemt de rol van “vrouw van” op zich.

De relatie tussen L. en haar man verslechtert met de jaren.

L. heeft een laag zelfbeeld en voelt zich afhankelijk van haar man.

Haar man blijkt regelmatig vreemd te gaan en vertoont narcistisch gedrag maar L. voelt zich lange tijd niet vrij genoeg om hem daarom te verlaten.

Onmin wordt zwijgend geuit.

Uiteindelijk zet L. de scheiding door op aanraden van haar zoon.

Sindsdien heeft L. twee korte relaties gehad, maar met dezelfde soort mannen als haar ex-partner.

Al tijdens haar huwelijk zoekt L. therapeutische hulp, nadat haar zoon klaagt over afstandelijk gedrag van haar.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

Met de jaren bezoekt L. meerdere therapeuten en psychologen, deels samen met haar man, deels zonder.

De effecten op het gedrag van haar man zijn nihil. L. vergaart beetje bij beetje inzicht in haar situatie en gedrag.

Vanwege een angststoornis en dissociatie krijgt ze antidepressiva voorgeschreven die goed aanslaan.

Sinds haar scheiding leeft L. van een bijstandsuitkering.

Ondanks een volgens haar “minderwaardige” bejegening vanuit de gemeente, weet L. een werkzame band met haar successievelijke klantmanagers te handhaven.

Ze wordt enkele jaren vrijgesteld van sollicitatieplicht. Deze termijn verloopt binnenkort af wat L. veel stress oplevert.

Ze voelt zich overgeleverd aan de beslissingen van de gemeente.

De relatie tussen L. en haar kinderen, en tussen L. en haar broer en zussen, is goed.

Ze werkt als vrijwilligster en onderhoudt een sociaal leven.

Ze waardeert haar leven als “goed”, maar wil door de gemeente graag met rust gelaten worden. De prestatiedwang van een betaalde baan zegt ze niet aan te kunnen.

Impressie

L. krijgt van huis uit geen gevoel van zelfwaarde mee noch de vaardigheden om als volwassen vrouw een eigen leven op te bouwen.

Ten koste van veel verdriet, pijn en therapie weet ze zich tenslotte aan haar rol als afhankelijke “vrouw van” te ontworstelen en ontwikkelt ze een eigen, zelfstandig leven ondanks dat ze moet rondkomen van een bijstandsuitkering.

De druk van de participatiewetgeving hangt als een zwaard van Damocles boven haar huidige levenswijze die door L. als zin- en betekenisvol wordt ervaren.

Conclusie

In L.'s jeugd spelen intergenerationele problemen door in het gezin waarin zij opgroeit.

Gevolg is misbruik van L.'s broer door haar vader.

Met een ziekelijke, dominante en strenge moeder en een vader die vlucht in zijn werk, ontwikkelt L. zich tot een verlegen vrouw met een laag zelfbeeld.

De door L. in de loop der jaren gevolgde vormen van hulpverlening hebben beetje bij beetje tot meer zelfinzicht geleid.

Maar het is T L. zelf die ervoor gezorgd heeft dat ze gekomen is waar ze nu is.

De bejegening als “bijstandsgerechtigde” vanuit de gemeente (en het stigma vanuit de maatschappij) werkt/werken contraproductief op L.'s herstel.

Klantreis 15: vrouw, alleenstaand

M. is in 1969 geboren als jongste van 4 kinderen (1 zus, 2 broers).

De ouders van M. trouwen wanneer de moeder ongepland zwanger wordt van haar eerste kind.

De moeder van M. groeit als bleu meisje op in een gezin met haat en nijd tussen de kinderen (moeder en oom van M.), met een “puriteinse/zielige” moeder en een hardwerkende vader die later diabetes krijgt en zich — na tweemaal bijna gestorven te zijn — vastklampt aan de Bijbel.

Als bleu meisje wordt de moeder van M. “opgevoed en gekneed” door de vader van M..

“Nee” zeggen was geen optie.

De vader van M. groeit op in een gezin met 13 kinderen.

Zijn beide ouders moeten hard werken voor de kost. Vanwege het dialect dat er wordt gesproken heeft M. weinig contact met haar vaders kant van de familie.

De vader van M. wordt militair en het gezin verhuist regelmatig.

Uiteindelijk komt het gezin in Ede terecht waar de vader van M. dan wordt gestationeerd.

Als M. 19 jaar is komt hij te overlijden tijdens een ongeval op zijn werk.

Naar buiten toe fungeert het gezin waarin M. opgroeit als keurig gezin, maar binnenskamers is er sprake van onveiligheid, met name voor M..

Hoewel er voldoende inkomen is, is er toch altijd geldgebrek waardoor M. in afdankertjes rondloopt.

Er is sprake van fysiek geweld van de ouders naar de kinderen toe en M. wordt seksueel misbruikt door haar vader.

Vader heeft ook buitenechtelijke relaties en vertoont naar andere vrouwen in zijn omgeving seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Met name het misbruik van M. wordt door alle gezinsleden diep weggestopt, ook door M. zelf, hetgeen later haar boosheid voedt omdat ze zich door haar familie verraden en in de steek gelaten voelt.

Als M. 16 jaar is ontvlucht ze haar ouderlijk huis door te gaan samenwonen met een vriendje.

De relatie lijdt onder het misbruik dat beide partners in hun jeugd hebben meegemaakt en de relatie strandt snel.

In de jaren die volgen leidt M. een losbandig leven met veel alcohol, (soft) drugs en geweld, ook van haarzelf naar anderen (poten rammen).

Haar volgende relatie met de leider van een motorclub loopt uit op huiselijk geweld en de vlucht van M..

M. pendelt steeds heen en weer tussen werk en relaties, maar vindt steeds de verkeerde mensen op haar weg.

Door een onenightstand wordt ze onbedoeld zwanger en besluit ze tot een abortus.

Op haar 25^e ontmoet ze een 15 jaar oudere man, die ook haar werkgever is, met wie ze twee jaar later haar dochter krijgt. Ze trouwen om het testament rond te krijgen.

De dochter van M. huilt veel. De oorzaak daarvan wordt door zorgverleners gelegd bij de eerdere abortus van M..

Twee jaar later blijkt de dochter voedsel-intolerantie te hebben, waarna het huilen stopt.

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

De relatie met haar man strandt uiteindelijk wanneer de man tijdens een financiële crisis terugvalt in alcoholisme.

Na de scheiding gaat haar dochter uit contact als M. noodgedwongen moet verhuizen van de boerderij naar een appartement.

Het contact met haar dochter wordt niet hersteld.

Eenmaal op zichzelf krijgt M. last van flashbacks over haar misbruik.

Deze brengen haar uit haar evenwicht en ze zoekt psychologische hulp.

Haar abortus van jaren daarvoor wordt volgens haar door de hulpverlening tegen haar gebruikt als oorzaak van haar problemen.

M. reageert op iedere nieuwe ervaring van niet gehoord worden met boosheid en agressie.

Aan haar verdriet over het misbruik en het verraad tijdens haar jeugd komt ze niet toe.

M. probeert door de jaren heen in haar eigen inkomen te voorzien, maar weet haar werk steeds niet vast te houden, vaak door conflicten op het werk.

De psychische problemen zorgen ervoor dat ze uiteindelijk in de ziektewet belandt en een uitkering krijgt via het UWV.

Zolang het UWV haar met rust laat, vindt M. de relatie prima.

De relatie met de hulpverlening wordt gekenmerkt door doorverwijzingen, wachtlijsten, beperkingen en therapeuten die handelen vanuit het systeem en niet vanuit M.'s behoeften.

M. sluit zich intussen af voor sociale relaties maar probeert de eenzaamheid die ze voelt ook te doorbreken.

Dit motiveert haar om mee te doen aan de herstelwerkgroep van Burgers4burgers.

Impressie

M. groeit op in een onveilig gezin.

Ze wordt misbruikt en voelt zich verraden door haar moeder en oudere zus en broers.

Ze heeft last van een gebrek aan agressieregulatie.

Ook na haar vlucht uit huis vindt ze steeds opnieuw mensen/mannen die haar verraden en afwijzen.

D blijkt een uiterst sterke overlever en vechter.

Toch lijkt ze in het heden vast te lopen.

Na bijna twee jaar ziektewet dreigt haar uitkering te verlopen en weet ze niet hoe het verder moet. Hetzelfde geldt voor de hulp voor haar psychische problemen.

Er lijkt alleen hulp ver weg beschikbaar. Voor M. onbereikbaar vanwege gebrek aan vervoer en geld.

M. wil "alles aanpakken" maar heeft geen idee van eigenmacht en eigen regie. A

Is ze tijdens het interview daarmee wordt geconfronteerd, reageert ze met tegenwerpingen.

Ze is het geloof in zichzelf kwijtgeraakt en voelt zich afhankelijk van de hulp die van anderen (GGZ, UWV, etc.) moet komen.

Meewerken aan dit onderzoek doet ze vooral om anderen te helpen.

Een compliment over haar veerkracht komt maar moeilijk bij haar binnen.

Vertellende over haar leven en ervaringen klinkt de boosheid van M. door in haar stem en woordgebruik.

Maar ook lacht ze enkele keren schamper wanneer ze praat over ellendige ervaringen uit het

Eindrapportage BGCE door Burgers4Burgers

verleden. Haar verdriet lijkt (nog) onbereikbaar.

Hoop put ze enkel nog uit de mogelijkheid om “eruit te kunnen stappen”.

Conclusie

De onveiligheid en verwaarlozing die M. ervaart in haar jeugd triggeren haar boosheid en vechtlust. Deze zijn haar overlevingsmechanismen geworden.

Het heeft ervoor gezorgd dat ze door alle negatieve ervaringen in relaties, met de hulpverlening en instanties heen, er nog steeds is.

Toestemmingsverklaring 'Beter gebruik collectieve ervaringskennis'

Informatie over project 'Beter gebruik collectieve ervaringskennis'

Dit project wordt uitgevoerd door Susanne Boers, Willem Brons, Hans van Eeken¹³. Bedankt voor uw deelname aan dit project.

Tijdens bijeenkomsten (werkplaatsen) en interviews zullen ervaringen van mensen, die in aanraking zijn geweest met hulp/zorg/ondersteuning (zelf of een naaste), centraal staan. Deze verhalen zullen leiden tot beschrijvingen. Deze beschrijvingen kunnen een basis zijn om instituties te wijzen op wat nodig is voor herstelondersteuning.

Voordat u deelneemt aan de werkplaatsen en het interview, willen we dat u op de hoogte bent van het doel van het project en wat er met uw bijdrage wordt gedaan.

Wilt u deze tekst zorgvuldig doorlezen? Vraagt u om opheldering als iets niet duidelijk is. Door uw schriftelijke bevestiging geeft u aan dat u de informatie heeft begrepen, instemt met deelname aan dit project (aanwezigheid werkplaats en interview) en op de hoogte bent van wat er met uw gegevens gebeuren zal.

Verhalen over hulp en steun aan burgers

Gedurende dit project zullen beschrijvingen van burgers met een hulpvraagcarrière, gemaakt worden. De basis hiervoor is het gebruik maken van ervaringskennis van een hulpverleningstraject, welke zal worden opgehaald bij burgers en naastbetrokkenen zelf die dit hebben meegemaakt. Het doel van de beschrijvingen is om inzicht te verwerven in de belevingswereld van burgers met levensproblematiek. De ervaringskennis zal via narratieve benadering opgehaald en gedeeld worden.

Wat houdt meedoen in?

Interview

Ten eerste zullen er kennismakingsinterviews, die ongeveer twee uur zullen duren, georganiseerd worden.

Vervolgens wordt u uitgenodigd worden voor een zogeheten 'werkplaats'.

Dit zal een middag zijn waar maximaal tien deelnemers onder begeleiding van de drie hierboven genoemde personen met elkaar in gesprek gaan over hun ervaringen.

Wat gebeurt er met uw bijdrage?

Dit project

Zowel tijdens het interview als de werkplaatsen zullen audio-opnames gemaakt worden. Aan de hand van de bijdrages van de deelnemers aan de de interviews zullen beschrijvingen worden gemaakt. Mogelijkerwijs zullen de gegevens, verzameld gedurende het project, en de uitkomsten van dit project gedeeld worden, ook in het openbaar. Gegevens en uitkomsten zullen niet herleidbaar zijn tot een persoon, oftewel anoniem gebruikt en verwerkt worden.

Basis voor vervolgprojecten

De beschrijvingen kunnen gaan dienen als basis voor de bewustwording van belanghebbenden zoals gemeenten, met als doel dat de beleving en behoeftes van de burgers die levensproblematiek ondervinden, inclusief hun context, zo optimaal mogelijk worden gezien en gehoord.

Bewaren van gegevens

Bij het gebruik van onderzoeksgegevens houden we ons aan de zogenaamde Algemene Verordening Persoonsbescherming. Alle gegevens worden gedurende maximaal 15 jaar na afloop van het onderzoek bewaard. Voor algemene informatie over uw rechten bij verwerking van uw persoonsgegevens kunt u de website van de Autoriteit Persoonsgegevens raadplegen.

Bij vragen over uw rechten of klachten kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Voor dit project is dat Burgers4Burgers.

Deelname

¹³ leden van Burgers4Burgers

Eindrapportage BGCE definitief

Deelname betekent aanwezigheid en meedoen tijdens het interview en de werkplaats. De verzamelde gegevens van uw bijdrage worden gebruikt voor het project zoals hierboven beschreven.

Nadere informatie

Mocht u nog vragen hebben, vooraf of achteraf, dan kunt u contact zoeken met Hans van Eeken.

Ondertekening

Dit formulier wordt door Burgers4Burgers bewaard. U krijgt een kopie.

Door uw schriftelijke bevestiging geeft u aan dat u de informatie heeft begrepen, instemt met deelname aan dit project (aanwezigheid werkplaats en interview) en op de hoogte bent van wat er met uw gegevens gebeuren zal.

Ik ben naar tevredenheid geïnformeerd over het project, ik stem in met deelname (aanwezigheid werkplaats en interview), ik ben op de hoogte wat er met mijn gegevens gebeuren zal. Ik weet wie ik kan benaderen met vragen.

Ja
 Nee

Ik ben op de hoogte dat er audio-opnames gemaakt worden van het interview.

Ja
 Nee

Ik ben op de hoogte dat de gegevens, verzameld gedurende het project, en de uitkomsten van dit project gedeeld zullen worden, ook in het openbaar. Gegevens en uitkomsten zullen niet herleidbaar zijn tot een persoon, oftewel anoniem gebruikt en verwerkt worden.

Ja
 Nee

NAAM DEELNEMER

HANDTEKENING DEELNEMER

DATUM
