

In beeld



Sociale teams Leeuwarden

In beeld

Sociale teams Leeuwarden

Sociale teams in beeld

Ruim anderhalf jaar geleden zijn we in Leeuwarden gestart met de sociale teams 'nieuwe stijl'. De nieuwe stijl kenmerkt zich door professionele leiding van de teams, daadkrachtig handelen en samenwerken. Vergelijkbare teams zijn er in andere gemeenten in Fryslân.

We hebben inmiddels bereikt dat de sociale teams een begrip zijn geworden. Het is een netwerk dat in schijnbaar uitzichtloze situaties met frisse moed hulpverlening probeert vlot te trekken.

In welke situaties sociale teams interveniëren en hoe ze dat doen, kunt u lezen in dit boekje.

We zijn blij om te merken dat alle deelnemers van de sociale teams in Leeuwarden zich vanaf de start zeer betrokken hebben gevoeld en enthousiast zitting hebben genomen in de teams.

En ook dat er van buiten Leeuwarden en de provincie veel belangstelling is voor deze manier van samenwerken.

Een bijzonder woord van dank gaat uit naar Geert van der Laan, die een artikel over de werkprincipes voor sociale teams heeft geschreven.

Werken in en met sociale teams zal zich de komende jaren verder ontwikkelen. De gemeente Leeuwarden zal dit proces, samen met de begeleidingscommissie van de teams, van harte ondersteunen.

**Drs. Hetty Hafkamp,
wethouder welzijn en zorg
Gemeente Leeuwarden**

inhoud

- 3 Voorwoord**
- 5 Sociale teams; wat doen ze en voor wie?**
- 8 Werkprincipes voor sociale teams**
- 12 Drang en dwang als hulpverleningsmiddel**
- 14 Een onaardige man die zich dood drinkt**
- 16 Een doorsnee stel, met een verstandelijke beperking**
- 18 'Als hij me weer slaat, ligt hij eruit'**
- 22 Er is een crisis nodig voordat Deniz hulp aanvaardt**
- 24 Het blijft haar kind**
- 28 'We willen haar niet afschrijven'**
- 30 Overschat door de buitenwereld**
- 34 Paul wordt weer baas over zijn eigen leven**



Sociale teams Leeuwarden

Wat doen ze en voor wie?

De drie sociale teams in Leeuwarden richten zich op het bedenken en organiseren van adequate hulp aan mensen met meervoudige problemen. Mensen die bijvoorbeeld een combinatie van financiële problemen, psychische/psychiatrische klachten en verslaving hebben. Vaak dreigt een huisuitzetting. De hulpverlening die al is geboden, slaat niet aan.

De sociale teams zorgen ervoor dat er een hulpaanbod komt dat goed aansluit bij de behoeften van de cliënt en de problematiek.



Bij mensen met meervoudige problemen kan de situatie zo complex zijn dat hulpverlenende instanties (en vaak de cliënt zelf ook) het overzicht kwijt zijn en niet meer weten wat te doen. Cliënten hebben regelmatig het vertrouwen in de hulpverlening verloren of willen er niets meer mee te maken hebben. Omstanders en hulpverleners hebben echter veel zorgen om de situatie waarin deze mensen zich bevinden. Dat is het moment waarop het sociaal team in actie kan komen om de impasse te doorbreken of een doorbraak te forceren. Het sociaal team organiseert coördinatie van de hulpverlening en bespreekt en bedenkt, het liefst samen met de cliënt en/of zijn sociaal netwerk, hoe een weg uit de misère gevonden kan worden. Wat daarvoor nodig is, probeert het sociaal team snel te organiseren. Een plan van aanpak zorgt ervoor dat cliënten niet van het kastje naar de muur worden gestuurd en dat hulpverleners zich ondersteund weten door het sociaal team. In zeer complexe zaken of bij zaken waar veel instanties bij betrokken zijn, wordt een apart zorgoverleg georganiseerd. De casussen komen binnen via diverse instanties, de gemeente en het meldpunt overlast. Het team, in casu de teamleider, volgt de cliënt tot het moment dat de hulpverlening op gang is gekomen. Deelnemers aan de sociale teams zijn vertegenwoordigers van verschillende instanties.

Wat het team concreet doet:

1. Vroegtijdig signaleren van individuele, wijk- en buurtproblematiek.
2. Het verbeteren van de hulpverlening.
3. Het bieden van een aanbod dat goed aansluit bij de vraag van de 'hulpvrager'.
4. Het aanpakken van probleemsituaties die negatieve gevolgen hebben voor de omgeving.
5. Het voorkomen van huisuitzetting.
6. Het bieden van een tweede kans na een onvermijdbare uitzetting.
7. Verbeteren van de samenwerking tussen hulpverlenende en dienstverlenende instellingen.
8. Een verantwoordelijke vaststellen voor het hulpverleningsproces.

De sociale teams zijn in de jaren negentig ontwikkeld door Hulp en Welzijn Leeuwarden (HWL) en Bram Arnold. De teams werkten in achterstandswijken in Leeuwarden. De grote meerwaarde van de sociale teams voor cliënten met complexe problematiek en hun omgeving, werd erkend door de samenleving. Met meer financiële middelen kon een nieuwe stijl van werken worden ontwikkeld. De teams werden uitgebreid en kregen professionele ondersteuning. Dat heeft geleid tot verdieping van het methodisch handelen en een daadkrachtiger en efficiëntere werkwijze.

Deelnemers

De volgende instanties leveren een vaste deelnemer aan de sociale teams:

- GGZ Friesland
- Verslavingszorg Noord-Nederland
- Politie Friesland
- Nieuw Wonen Friesland
- Corporatie Holding Friesland
- Hulp en Welzijn Leeuwarden
- Sociale zaken gemeente Leeuwarden
- Stichting Maatschappelijke Opvang Fryslân
- GGD

Overige instanties/netwerken/ketens werken op uitnodiging mee, zoals:

- MEE
- Bureau Jeugdzorg
- Leger des Heils
- Vrouwenopvang Fryslân
- Meldpunt overlast gemeente Leeuwarden
- Reclassering
- Advies- en steunpunt huiselijk geweld Fryslân
- Buurtnetwerken jeugdhulpverlening
- Regionaal Meld- en Coördinatiepunt
- Onderwijs
- Het Buro
- Reïntegratiebedrijven
- Thuiszorg
- Jeugdgezondheidszorg

De regisseur van het sociaal team

De sociaal teamleider is de onafhankelijke leidinggevende van het sociaal team.

Ze kan gezien worden als een regisseur, die ervoor zorgt dat de betrokken hulp- en dienstverleners goed met elkaar samenwerken.

Het sociaal team bestaat uit medewerkers van hulpverleningsinstellingen en dienstverlenende organisaties. Ieder met hun eigen achtergrond, visie, norm en cultuur. Die diversiteit is de kracht, maar soms ook de valkuil van het team.

Het is aan de teamleider om de kracht uit te buiten en de valkuil te ondervangen. Zij bewerkstelligt eenheid, betrokkenheid en gezamenlijke verantwoordelijkheid in het team.

De teamleider bewaakt de afspraken die gemaakt zijn in het team. Wanneer er knelpunten in de uitvoering zijn, werkt zij aan structurele oplossingen en stuurt aan op veranderingen op beleidsniveau. Ze participeert in verschillende overleggen en stemt zaken af met andere netwerken.

Zo zorgt ze dat het sociaal team goed werk kan leveren en een erkende status verwerft.

De teamleiders in Leeuwarden zijn in dienst van HWL. Zij krijgen ondersteuning en worden gefaciliteerd door deze welzijnsinstelling en de gemeente Leeuwarden. Ondanks deze banden hebben de teamleiders het mandaat om vanuit een onafhankelijke positie de teams leiden.





Werkprincipes voor sociale teams

Geert van der Laan

Sociale teams zijn bedoeld voor mensen met chronische en complexe problemen. Meestal leidt dat ook tot een complex hulpaanbod. Soms is het aanbod zelfs complexer dan de vraag. Dat komt omdat het aanbod zozeer versnipperd is dat er veel coördinatie en casemanagement nodig is. Waarbij er meestal sprake is van veel management en weinig case. Dat maakt het geheel kwetsbaar. Men is afhankelijk van elkaar. Kleine verstoringen kunnen leiden tot grote afstemingsproblemen. De veelgeroemde ketensamenwerking is daarvoor niet immuun. Een keten is zo sterk als haar zwakste schakel.



Zwakke schakels worden onder andere gevormd door teamleden die niet over toereikende competenties beschikken. Het begrip competentie wordt hier tweeledig opgevat: (1) 'in staat zijn tot' en (2) 'bevoegd tot'. Deze beïnvloeden elkaar.

Vaardige werkers slagen er over het algemeen in om de nodige handelingsruimte te creëren.

Omgekeerd: als professionals te weinig discretionaire ruimte krijgen, gaat dat veelal ten koste van de ontwikkeling van hun vaardigheden. Ook het team kan daaronder lijden.

Daarom pleit ik voor een regelvrije zone voor het soort vangnetten als de Friese sociale teams, waar onorthodox gewerkt moeten kunnen worden om de doelgroep überhaupt te bereiken, laat staan effectief te helpen. Als de sociale teams willen opereren als een laatste vangnet, dan moet het team geen 'achterdeur' meer open kunnen zetten. Het team moet de moeilijkste cliënten niet meer kunnen 'teruggeven aan de samenleving'. Dan zou het immers geen laatste station meer zijn. Daarom moet het team (in uiterste zorgvuldigheid) rigoureuze maatregelen kunnen treffen. Desnoods met behulp van politie en justitie.

Te vaak kan men nog hulpverleners aantreffen die bereid zijn veel te investeren in een cliënt, maar zich – als de cliënt niet meer wil meewerken – als een 'bedrogen minnaar', teleurgesteld van de cliënt afwenden. "Ik heb toch zoveel geïnvesteerd en nu laat hij me in de kou staan". Dat is een moralistische reactie en dat is niet erg professioneel. Het feit dat sommige cliënten zich niet volgens algemeen geaccepteerde normen gedragen, is geen moreel probleem, maar een feitelijke eigenschap van deze mensen. Daar dienen hulpverleners dan ook koeltjes en strategisch mee om te gaan. Weliswaar professioneel en zorgvuldig, maar zeer consequent en vastberaden.

Wat zijn de werkzame bestanddelen van dergelijke teams?

In het navolgende wordt voortgebouwd op kwaliteitseisen die eerder in een landelijke verkenning in overleg met jongeren zijn bepaald (Planije et al., 2003), die uit onderzoek naar hulpverlening aan jongeren zijn afgeleid (Wolf en Van der Laan, 2005, Van der Laan, 2000), uit onderzoek in de geestelijke gezondheidszorg zijn gehaald (Wolf, 1990; 1995) en uit een overzicht van onderzoek in de reclassering zijn gelicht (Menger en Krechtig, 2004). Ik benoem tien kenmerken van een sociaal vangnet voor burgers die de aansluiting met de samenleving zijn kwijtgeraakt.

1 Betrokkenheid Hulpverleners ontwikkelen een vertrouwensrelatie met de cliënten, tonen persoonlijke interesse, bieden emotionele steun en hebben toegang tot de belevingswereld van de cliënten. Ze zijn in staat een werkrelatie op te bouwen en deze relatie te gebruiken om naar de cliënten terug te koppelen hoe de samenleving op hen reageert. Werkers zijn niet alleen solidair, maar confronteren cliënten ook met hun gedrag. Ze zijn niet moraliserend, maar wel normatief. Werkers nemen cliënten even serieus als dat ze verwachten door de cliënten serieus te worden genomen (wederkerigheid). De teamleden handelen vanuit het lange termijn-belang van de cliënt, niet vanuit diens korte termijn-belang. Het belang van de cliënt gaat voor het belang van de organisatie.

2 Continuïteit Het hulpaanbod is niet verbrokken in de tijd. De cliënt is begin- en eindpunt van de hulp. Er is een vaste begeleider: continuïteit in het contact en in de hulpverlening zijn essentieel. De geboden hulp is eenduidig en inhoudelijk consistent. Alle teamleden zijn op



de hoogte van de situatie van de cliënten en weten wie wat doet en moet doen, en de hulp wordt geboden zolang het nodig is. Daarna vindt monitoring plaats van de situatie van de cliënt. Ook in de ketensamenwerking wordt de cliënt niet op een lopende band gelegd, maar formeert het team zich als het ware in een kring om de casus heen. De casus genereert 'vanuit zichzelf' een taakstructuur voor het team en de samenwerkingspartners.

3 Verantwoordelijkheid Het sociaal team neemt de verantwoordelijkheid voor de cliënt. Soms betekent dat het overnemen van verantwoordelijkheid. De behoeften van de cliënten staan centraal: werkers richten zich niet op de vraag, maar op de (lange termijn-) behoeften van cliënten. Verantwoordelijkheid nemen wordt gekoppeld aan verantwoording afleggen; aan de cliënt, diens naaste omgeving, collega-professionals, financiers, overheden en het grote publiek. Verantwoording en kwaliteitsgaranties hoeven niet altijd vooraf plaats te vinden, het kan ook achteraf.

4 Integraliteit De probleemsituatie wordt als geheel gezien. Niet verbrokkeld naar aanbod (specialisaties). De zorg is omvattend, praktisch en op diverse levensgebieden gericht. Materiële en immateriële hulpverlening zijn geïntegreerd. Het sociaal team is geen vergadering van vertegenwoordigers van instelling, maar een team in de meest letterlijke zin des woords: het team kan zelf autonoom handelen, zonder al te veel last en ruggespraak van de 'uitzendende instellingen'.

5 Flexibiliteit Het aanbod is in staat te reageren op de wisselende behoeften van de cliënt. De hulpverlening sluit aan bij waar cliënten (aan toe) zijn, en is gegeven hun veranderende situatie goed gedoseerd en getimed. De (doorgaans) afgebakende elementen in de hulpverlening zijn organisch verbonden. Werkers zijn in staat tussen de bedrijven door te evalueren en te reflecteren. Uitvoerend werkers schakelen gemakkelijk tussen taken, respecteren elkaars discipline, maar gaan ook gemakkelijk over de grenzen van de disciplines heen. Daarvoor is onderling vertrouwen nodig en dat vormt dan ook een onderwerp van teamontwikkeling. Elke casus kan leiden tot een andere taakstructuur in het team.

6 Laagdrempeligheid Het aanbod is zonodig direct bereikbaar, zonder tussenkomst van verwijzers en loketten. Werkers zijn beschikbaar op het moment dat cliënten het echt nodig hebben. Kort gezegd: de werker volgt de cliënt, soms hinderlijk als het nodig is. Het sociaal team is on line met de doelgroep en zorgt voor een directe koppeling tussen de vraag uit de omgeving en de organisatieprocessen. De hulp is snel en gemakkelijk beschikbaar - zonder wachttijden of wachtlijsten - bij voorkeur 24 uur per dag, en wordt geboden in de eigen omgeving van cliënten.

7 Responsiviteit Het aanbod wordt zodanig geplooid dat de cliënt het kan vatten en een plaats kan geven in het eigen leven. Samen doen is in de begeleiding minstens zo belangrijk als praten. Er wordt persoonlijk en rechtreeks gecommuniceerd. Werkers communiceren niet aan de hand van formele regels en procedures, maar brengen zichzelf in het geding. Werkers laten merken wat het gedrag van de cliënten met

hen doet (subjectieve ervaringen op een persoonlijke manier zorgvuldig teruggeven). 'Presentie' vormt het legitimatieniveau voor de interventie.

8 Casusgeleid Dit betekent dat het aanbod rond de cliënt is georganiseerd. De professional volgt de cliënt. De manager volgt de professional. Maatwerk is het sleutelwoord. De werker stuurt de cliënt, maar deze stuurt ook terug (wederzijdse sturing). Leerprocessen op de werkvloer (ervaringsleren) worden omgezet in sturing (circulaire sturing binnen het team). Het team stuurt niet op basis van instructies aan de werkers, maar leert op basis van reconstructies van wat er zich op de werkvloer afspeelt. Het team is niet hiërarchisch en heeft een platte structuur. Beslissingsbevoegdheid wordt zoveel mogelijk 'onder' in de teams gelegd. Het team is democratisch: alle geleidingen en werksoorten beslissen mee. Sturing vindt vooral plaats in de vorm van bijsturing. Instructie vindt plaats op basis van reconstructie van praktijken.

9 Subjectiviteit Binnen het team wordt gestuurd op competentie en op resultaat (inputsturing naast outputsturing). Competentie is een sterk subjectief geladen variabele. Het team beschouwt

professionals als ambachtslieden: de rationaliteit zit niet alleen in de (werk)organisatie, maar ook in de persoon van de werker. Arbeidsdeling en taakdifferentiatie worden tot een minimum beperkt. De teamleiding baseert zich op wat medewerkers goed kunnen en compenseert waar ze minder goed in zijn. De teamleiding 'volgt' de professional, soms hinderlijk als het nodig is. Het team zorgt voor veiligheid, zodat werkers ook gelegenheid krijgen om van hun fouten te leren. Binnen teams worden medewerkers in staat gesteld vanuit hun sterke punten bij te dragen. Medewerkers geven elkaar 'rugdekking' op zwakke punten. De communicatie binnen het team en met de organisatie 'van herkomst' is congruent aan de communicatie in de methodiek: ondubbelzinnig, rechtstreeks, wederkerig, ervaringsgericht, etc.

10 Duurzaamheid De kennis en de methodiek die wordt opgebouwd, wordt verspreid, hergebruikt en vernieuwd. Kennis van zaken (ook persoonlijke, stilzwijgende kennis) en gestolde leerprocessen worden overgedragen aan nieuwe generaties werknemers. De organisatie legitimeert zich naar buiten op basis van bij de doelgroep en dienstverlening passende argumenten en informatie.

Literatuur:

- Laan, G. van der, Hulpverlening in de marge; enige werkzame bestanddelen van methodisch handelen. Sociale Interventie 2000/1. p. 22-34.
- Menger, A, Krechtig, L. (2004) Het delict als maatstaf. Methodiek voor werken in gedwongen kade Uitg: Landelijke Bureau Reclassering Nederland. Utrecht.
- Planije, M., 't Land, H. van, Wolf, J. (2003) Hulpverlening aan zwerfjongeren. Utrecht: Trimbos Instituut.
- Wolf, J., Laan, G. van der (2005), De bitterzoete werkelijkheid; de relatie tussen methodiek en organisatie in een begeleid wonen-project voor zwerfjongeren. Amsterdam: SWP.
- Wolf, J. 1990. Oude bekenden van de psychiatrie. SWP Utrecht.
- Wolf, J., Zorgvernieuwing in de GGZ. Utrecht NcGv/ Trimbos Instituut 1995.

Prof. dr. G. van der Laan is bijzonder hoogleraar op de Universiteit voor Humanistiek te Utrecht en lector aan de Fontys Hogeschool in Eindhoven.



Drang en dwang als hulpverleningsmiddel

José (36) is bekend bij praktisch elke hulpverlenende instantie in Leeuwarden. Ook haar zes kinderen staan in menig dossier. Onder dwang aanvaardt José hulp van het sociaal team.

Op een oude bank in de voortuin hangt een jongen van een jaar of zeven. 'Hé Jordi, is je moeder thuis?' informeert de hulpverleenster. Het joch haalt zijn schouders op. De voordeur staat op een kier. Binnen zit José een sigaret te roken en naar een soap te kijken. Ze draagt een roze coltrui, een spijkerbroek en hoge laarzen. Haar lange, roodgeverfde haar heeft ze opgestoken. Ze heeft een vriendelijk gezicht, maar wantrouwende ogen. Met nauwelijks verholde tegenzin begroet ze het bezoek.

Haar hele leven komt José al in aanraking met hulpverleners. Net als haar zussen stond ze onder toezicht van de jeugdzorg. Toen ze zestien was, raakte ze zwanger. Ze ging al nauwelijks naar school, maar nu helemaal niet meer. Baantjes had ze nooit lang. Haar verslaving aan alcohol speelde

daarin mee. Ze werkte als prostituee, maar het is onduidelijk of ze dat nog steeds doet. Geld krijgt ze nu via een uitkering. Ze heeft schulden bij post-orderbedrijven en bij de woningstichting. Het is niet gemakkelijk om de eindjes aan elkaar te knopen met zes kinderen. De vaders zijn niet meer in beeld, op één na. Die hokt tegenwoordig met haar zus.

De politie heeft een lijvig dossier over het gezin. Buren klagen over vechtpartijen, geschreeuw, harde muziek, rotzooi. De oudste zoon is opgepakt voor inbraken en berovingen. Hij heeft zijn moeder wel eens bij de keel gegrepen, maar daar heeft ze geen aangifte van gedaan. Huiselijk geweld is niet nieuw in het gezin. José heeft een aantal vrienden met losse handen gehad. Zelf kan ze ook behoorlijk uithalen, zeker als ze dronken is. Ze kan er tegen als zij een knal krijgt, maar van haar kinderen moet je afblijven. Voor haar kinderen doet ze alles. Het zijn schatten, ook al zijn ze niet gemakkelijk. Vijf van de zes zitten op het speciaal onderwijs en staan onder toezicht van de jeugdzorg.



Dwang

De hulpverleenster steekt zelf ook een sigaret op en vraagt waarom Jordi vandaag niet op school is. José houdt haar ogen op de televisie gericht en zegt dat haar zoontje niet lekker is. Ze toont pas interesse als de hulpverleenster vertelt dat haar 15-jarige zoon Sherman misschien stage kan lopen bij een garagebedrijf. 'Sherman is gek op auto's', zegt José. 'Hij is er heel handig mee'. Met gevoel voor humor: 'Hij krijgt ze tenminste altijd heel snel open!'

De verslavingszorg, de jeugdzorg, het maatschappelijk werk, de politie en de woningstichting zijn allemaal betrokken bij het gezin. Geen van alle instanties lukt het om effectieve hulp te beiden. Het sociaal team wordt gevraagd de impasse te doorbreken. Het team besluit drang en dwang toe te passen om een oplossing te forceren. Zonder dwang zou het gezin niet meewerken. Het plan van aanpak is eenvoudig; de woning uit of hulp accepteren. José houdt zielsveel van haar kinderen, daar zijn alle hulpverleners van overtuigd. Ze heeft alleen zelf nooit het goede voorbeeld gekregen. Geweld, criminaliteit, werkloosheid en armoede waren normaal in de omgeving waarin zij opgroeide. Het streven van het sociaal team is zorgen dat haar kinderen het niet normaal vinden om te spijbelen, een uitkering te trekken en bij te klussen in het criminele circuit. Zorgen dat ze in elk geval tot hun achttiende op school blijven. Ook probeert het team de overlast voor de buurt te beperken.

Nadruk op het goede

In de ogen van de buitenwereld vormen José en haar kinderen een asociaal gezin. De hulpverleenster kijkt er genuanceerder tegenaan. 'Families zoals die van José hebben wel degelijk normen en waarden, alleen zijn dat niet die van onze maatschappij. Als ze problemen met elkaar hebben, lossen ze dat op hun eigen manier op. De buitenwereld vindt het niet normaal hoe zij leven, maar

ja... wat is normaal?' Het sociaal team wil het gezin bijeen houden. 'Die vrouw gaat voor haar kinderen: het is een echte moederkloek. Ze hebben een stevige band, ook al ruziën ze wat af. Eigenlijk kunnen ze niet met en niet zonder elkaar.'

Tijdens het gesprek legt de hulpverleenster de nadruk op wat er wél goed gaat in het gezin. Zo is Jordi vandaag wel thuis, maar de andere kinderen zitten gewoon op school. Nu ze vaker naar school gaan, halen ze betere cijfers. José vindt het prettig om te horen dat er afspraken zijn gemaakt met de sociale dienst over de aflossing van schulden. Als de hulpverleenster na drie kwartier vertrekt, zegt José dat het gesprek haar is meegevallen. 'Ik krijg al mijn hele leven van hulpverleners te horen dat ik niet deug en dat ik een slechte moeder ben. Nou, ga er maar aan staan om zes kinderen in je eentje op te voeden. Ik ben blij ook eens te horen dat ik niet àlles fout doe!'

De rol van het sociaal team

José is bekend bij het sociaal team. Ze wordt ingebracht omdat er veel zorgen zijn over haar en haar kinderen. Ook moet de overlast die zij veroorzaken in de wijk stoppen. Omdat José weigert vrijwillig hulpverlening te accepteren, besluit het team dat ze over de streep moet worden getrokken. Nu blijkt de kracht van het sociaal team: de woningcorporatie kan voor een dwangmiddel zorgen, namelijk een huisuitzetting. José krijgt te horen dat ze hulp moet accepteren, anders staat ze op straat. Zo zorgt een niet-hulpverlenende instantie dat de hulpverlening toegang krijgt tot het gezin.

Er is nu wel sprake van een paradox: José wordt gedwongen om iets te doen dat goed voor haar en haar gezin is. Aan de hulpverleners de moeilijke taak om haar toch te motiveren voor de hulp. Dat doen ze door haar positief te benaderen en de nadruk te leggen op wat er goed gaat. Is er eenmaal een goede werkrelatie, dan wordt het gemakkelijker om te bespreken wat er nog te verbeteren valt in het gezin.



Een onaardige man die zich dood drinkt

Alleen wijkverpleegkundige Sjoukje is nog welkom bij meneer Joustra (61). Niet dat andere mensen staan te springen om langs te gaan. Een vervuilde alcoholist die de hele dag porno kijkt en vuurwapengevaarlijk is, is geen prettig gezelschap.

Wanneer Sjoukje binnenkomt bij meneer Joustra, zet ze als eerste de tv uit. 'Voor die vuiligheid kom ik niet', zegt ze. Het levert haar een woeste blik van meneer op, maar hij weet dat hij zich moet gedragen. Sjoukje is anders zo weer vertrokken en hij heeft haar nodig. Ze is de enige hulpverlener die hij om zich heen kan verdragen. Misschien ook de enige die hém kan verdragen.

Vele hulpverleners zijn Sjoukje voorgegaan. Menig jonge meid van de thuiszorg is woedend vertrokken nadat meneer Joustra een opmerking maakte over haar borsten of billen. De vrouw van de verslavingszorg kwam niet meer nadat hij haar met een gaspistool bedreigde. De huisarts blijft weg sinds Joustra hem een mep wilde verkopen. De GGD en de GGZ zijn ook aan de deur geweest. Meneer doet tegenwoordig voor niemand meer open. Behalve dan voor Sjoukje.

Vieze bende

Sjoukje komt alleen als Joustra opbelt met een lichamelijke klacht. Ze smeert bijvoorbeeld zijn benen in als zijn eczeem weer opspeelt. Of ze verschoont zijn verband als hij een wond heeft. Ze verzorgt hem en vertrekt meteen weer. Aan de vieze bende in huis doet ze niets. Dat behoort niet tot haar werk, maar er is ook geen beginnen aan in haar eentje. Overal staan lege flessen, beschimmelde borden, pannen met etensresten, aangebroken verpakkingen, stapels oude kranten, vuile dekens, kapotte kleren, enzovoort. Voor vliegen en ander ongedierte is het een paradijs.

Geen gevaar

Meneer Joustra is bekend bij het sociaal team. De woningstichting meldde hem aan, nadat burens klaagden over de stank. Allerlei instellingen hebben geprobeerd hulp te bieden. Maar meneer Joustra weigert of is agressief tegen de hulpverleners. Meneer kan niet verplicht worden opgenomen in een psychiatrische kliniek, omdat hij niet aan de criteria voldoet. Hij is geen direct gevaar voor zichzelf of anderen.

Het sociaal team zit met de handen in het haar. De teamleidster heeft een brief geschreven aan de gemeente, waarin ze aangeeft dat het team niet meer verantwoordelijk kan zijn. 'Deze meneer wil niet geholpen worden en wij hebben geen enkele (wettelijke) mogelijkheid om hem te dwingen', zegt ze. 'Omdat alcohol in tegenstelling tot drugs betaalbaar is, zal deze man niet in het crimineel circuit belanden of voor veel overlast zorgen. Daar komt nog bij dat hij onaardig is, waardoor hij weinig sympathie opwekt. Hij heeft geen vrienden, familie of meelevende hulpverleners die voor ophef zorgen. Deze man drinkt zich langzaam dood en wij hebben geen mogelijkheid om hem tegen zichzelf te beschermen.'

Een doorsnee stel, met een verstandelijke beperking



Wilco (35) en Dorien (31) lijken een doorsnee stel. Wilco werkt bij een hoveniersbedrijf, Dorien zorgt voor hun zootje Frans (2) en ze wonen in een rijtjeshuis. In de straat weet niemand dat ze allebei een verstandelijke beperking hebben. Als ze zich vreemd gedragen, wordt daar dan ook afkeurend op gereageerd. Er komt meer begrip nadat een hulpverlener van het sociaal team tekst en uitleg geeft.

Wilco en Dorien zijn de enigen in de straat die een huis huren. Daardoor hebben ze wel eens het idee dat ze met de nek worden aangekeken. Dat ze zeven katten hebben, maakt hen ook niet echt populair. Op een dag komen er nieuwe bewoners in de straat wonen. Ze organiseren een barbecue voor de buurt, maar vergeten Wilco en Dorien uit te nodigen. Nu weet het stel het helemaal zeker: 'Ze moeten ons niet'.

Als een buurman aanbelt om te klagen over de katten, wordt hij stijf gescholden door Wilco. 'Aidslijder!' roept hij, niet wetende dat de buurman homoseksueel is en vrienden aan aids heeft verloren. Al gauw weet de hele buurt van het voorval. Kinderen worden gewaarschuwd dat ze niet met het stel mogen praten. Bewoners laten opvallend vaak hun hond uit bij het tuinhok van Wilco en Dorien; die dan prompt woedend naar buiten stormen. Bij de woningcorporatie wordt

over de katten en het geschreeuw op straat geklaagd. De wijkagent en een medewerker van de woningcorporatie gaan langs, maar dat maakt weinig indruk. Wilco en Dorien vinden dat het probleem niet bij hen ligt. Het sociaal team krijgt van verschillende kanten over het gezin te horen. Niet alleen de politie en de woningcorporatie maken zich zorgen, ook de jeugdzorg is met hen bezig. Een bezorgde buurvrouw heeft het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) gebeld. Wilco en Dorien maken niet alleen luidruchtig ruzie met buurtbewoners, maar ook met elkaar. Gaan ze ook zo tekeer tegen hun zoontje? Het AMK stelt een onderzoek in.

Begrip

Intussen weten Wilco en Dorien niet wat hen overkomt. Nooit zien ze een hulpverlener en ineens staan de woningcorporatie, de politie en het AMK op de stoep. Hier bedanken ze voor. Aan hulp hebben ze geen behoefte. In het sociaal team wordt besloten dat hulpverleenster Karin, die bij MEE werkt, naar het gezin toegaat. Wilco en Dorien kennen haar nog van vroeger. Ze hoeven geen hulp, maar vinden het wel gezellig om even bij te praten met Karin. De teamleider van het sociaal team die meegekomen is, mag ook binnenkomen. Als ze vertellen dat de buurman erg gekwetst is door de term 'aidslijder', schrikt Wilco. Hij wist niet dat de buurman homoseksueel was. Voor het eerst dringt tot het stel door wat ze hebben gedaan. De teamleider praat ook met buurtbewoners. Als ze uitlegt dat Wilco en Dorien een verstandelijke beperking hebben, ontstaat er meer begrip voor het vreemde gedrag. Maar verstandelijke beperking of niet, de buurman is nog steeds diep gekwetst door Wilco's scheldkanonnade. Dat Wilco niet wist dat hij homoseksueel is, is nieuw voor hem.

Kinderdagverblijf

De gemoederen bedaren in de straat. Wilco en Dorien worden gedoogd. Zelf zijn ze ook een stuk rustiger. Omdat ze Karin niet onaardig vinden, mag ze vaker langskomen. Zolang ze zich maar niet te veel als hulpverleenster gedraagt. Daarmee bedoelen Wilco en Dorien dat Karin hen niet mag voorschrijven hoe zij moeten leven. Nu was Karin dat ook niet van plan. Wel geeft ze tips en adviezen over de huishouding en de opvoeding. Ook helpt ze met papieren invullen. Dan komt de uitslag van het onderzoek van het AMK. Dat heeft bekeken hoe Wilco en Dorien met hun zoontje omgaan. Soms schreeuwen ze tegen Frans, omdat ze het idee hebben dat hij met opzet dwarsligt. Ze hebben weinig inzicht in wat een kind van twee jaar begrijpt. Het zou beter zijn als Frans naar een kinderdagverblijf gaat. Wilco en Dorien zijn hier boos en verdrietig om. Ze zorgen toch goed voor hun kind? Het is moeilijk te accepteren dat ze hulp bij de opvoeding nodig hebben. Dorien heeft er uiteindelijk vrede mee als Karin belooft haar te helpen bij het zoeken naar een dagbesteding. Wilco blijft boos.

De rol van het sociaal team

Het sociaal team wordt regelmatig geconfronteerd met overlastzaken. In deze situatie zorgen Wilco en Dorien voor overlast, maar het is de vraag of dit doelbewust gebeurt. Het sociaal team spreekt af dat er twee sporen worden bewandeld. Allereerst ondersteuning voor het gezin: MEE wordt ingeschakeld, want deze organisatie is gespecialiseerd in de doelgroep mensen met een verstandelijke/lichamelijke beperking. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de omwonenden. MEE kent Wilco en Dorien van vroeger. Samen met de teamleider van het sociaal team gaat een hulpverleenster naar het gezin toe. Zij weet toegang te krijgen en haalt het stel uiteindelijk over om hulp te accepteren. De teamleider gaat met de buurtbewoners praten om meer begrip te kweken.



‘Als hij me weer slaat, ligt hij eruit’

**Mishandeld door haar vriend,
zwanger en zonder inkomen komt
Manisha (20) bij het maatschappelijk
werk. Ze heeft haar buik vol van
hulpverleners, maar besluit nog één
keer hulp te accepteren.**



Al twee keer heeft Manisha aangifte gedaan van mishandeling door haar vriend. Steeds legde het stel het bij en maakte Manisha geen gebruik van de aangeboden hulpverlening. De maat is vol als haar vriend haar slaat terwijl ze zwanger is. Ze doet voor de derde keer aangifte. De eerste twee keer kwam ze haar afspraken met de maatschappelijk werker niet na, maar nu komt ze wel. Er moet echt iets moet veranderen. Aanvankelijk staat Manisha wantrouwend tegenover de hulpverleenster. Tot haar achttiende heeft ze te maken gehad met de jeugdzorg en ze was niet altijd blij met die bemoeienis. Ze vertrouwt mensen niet snel. Maar Silvia vindt ze oké; zeker als die helpt met praktische zaken. Silvia regelt

dat Manisha een uitkering krijgt. Dat is hard nodig, want Manisha's vriend moet zeven maanden naar de gevangenis voor de mishandeling en zijn uitkering wordt stopgezet. Manisha heeft geen eigen inkomen en weet niet hoe ze de huur moet betalen. De paniek slaat helemaal toe als blijkt dat haar vriend een torenhoge huurschuld heeft. Er dreigt een huisuitzetting. Via het sociaal team wordt een lening geregeld bij de sociale dienst.

Sterker

De maatschappelijk werkster doet meer dan alleen praktische zaken regelen. Ze helpt Manisha om sterker te worden. 'Ik ben de laatste maanden erg veranderd', zegt Manisha nu. 'Dat moet ook wel: ik ben nu verantwoordelijk voor een kind. Ik zorg niet altijd even goed voor mezelf, maar voor mijn dochter zorg ik wel altijd!'

Op aandringen van Silvia accepteert ze hulp bij het huishouden. Drie keer per week komt een medewerkster van de thuiszorg langs. Die bespreekt met Manisha wat ze heeft gedaan in het huishouden en welke klussen ze nog moet doen. 'Als ik te weinig doe, krijg ik op m'n flikker', vertelt Manisha met een grijns. 'Het werkt wel hoor, maar ik kan het straks wel alleen. De hulpverlening moet binnenkort maar eens afgelopen zijn. Ik houd er niet van dat iedereen zich met mij bemoeit. Ik heb ook tegen Silvia gezegd dat dit de laatste hulpverlening is die ik nog neem. Ik ben twintig; ik wil nu wel van al die instanties af.'

Verliefd

Over een paar weken komt haar vriend vrij. Hij trekt dan weer bij haar in. Het zal wennen zijn. 'Het was best lekker om even alleen te zijn. Ik was ook wel boos. Waarom heeft hij me nou geslagen? Hij draait de bak in en ik ben er de

dupe van.’ Ze vertelt dat haar vriend – net als zijzelf – erg veranderd is. ‘Hij was eerst heel jaloers en alles moest gaan zoals hij het wou. Maar dat hij me mishandelde, lag aan ons allebei. Hij wilde bijvoorbeeld problemen uitpraten en ik liep weg. Dat frustreerde hem. Nu heeft hij op eigen initiatief een training gevolgd om beter met agressie om te gaan. Dat heeft echt geholpen.’

Haar vriend heeft de geboorte van hun dochter mogen meemaken. Op de dag dat Manisha weeën kreeg, werd hij tien dagen vrijgelaten. ‘In die tien dagen ben ik weer helemaal verliefd op hem geworden’, zegt Manisha. ‘We zijn opnieuw begonnen. Het was best moeilijk dat hij terug

moest naar de gevangenis. Ik kan bijna niet wachten tot hij weer vrij is en we gaan samenwonen.’

Ze weet zeker dat haar vriend haar niet meer zal mishandelen. ‘Als hij me nog één keer slaat, ligt hij eruit’, zegt ze. ‘We hebben afgesproken dat we geen ruzie maken waar onze dochter bij is. Ik heb vroeger thuis genoeg ruzies tussen mijn vader en moeder gezien, dus ik weet precies wat dat met een kind doet. Je staat er als kind altijd tussenin. Dat hoeft mijn dochter niet mee te maken. En mijn vriend is het met me eens. Zijn dochter is zijn alles.’



Een leuk gezin

Manisha woont nu nog in een tweekamer-appartement. Ze is op zoek naar een andere woning, waar ze met haar vriend en dochter kan wonen. 'Ik heb voorrang gekregen bij de woningstichting, omdat dit appartement echt te klein is voor ons drieën. Ik denk dat ik binnen een paar maanden een leuk huis heb met een niet al te hoge huur. Dat zou mooi zijn; samen met mijn vriend en dochter in een andere woning een nieuwe start maken.' Voor alle zekerheid komt het huis op haar naam. Mocht het mis gaan, dan staat Manisha niet op straat.

Ze hoopt dat haar vriend een goede baan vindt. Zelf wil ze ook weer aan het werk. 'Ik wil van die

uitkering af. Je weet nooit precies op welke dag het geld wordt gestort en het bedrag verandert ook steeds. Geef mij maar gewoon een baan.' Haar droom is een leuk gezin vormen met haar vriend. 'Gewoon gezellig, met z'n drieën. Of met z'n vieren. We willen graag nog een kindje, maar nu nog niet. Eerst maar even van onze dochter genieten.' Over de mishandeling praten ze niet veel. 'Ik houd er niet van om oude koeien uit de sloot te halen. Hij is fout geweest, maar van je fouten leer je. Het is nu klaar en we kijken wel hoe het verder loopt.'

De rol van het sociaal team

In het sociaal team wordt Manisha ingebracht door het meldpunt overlast en de woningcorporatie. Zowel het meldpunt als de woningcoöperatie ontvangen veel meldingen van overlast en zorg. De woningcorporatie meldt dat de huurschuld is opgelopen en dat de hoofdbewoner samenwoont met Manisha zonder dat dit gemeld is. Maatschappelijk werker Silvia kan melden dat Manisha een cliënt is van haar; zij heeft toestemming gekregen om haar situatie te bespreken in het team.

Voor Manisha lijkt het misschien of zij hulp krijgt van één maatschappelijk werker, maar het hele sociaal team is betrokken. Omdat de woningcorporatie en de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Leeuwarden in het team vertegenwoordigd zijn, kunnen afspraken worden gemaakt over aflossing van de huurschuld met

een lening van de sociale dienst. Sociale Zaken en de woningcorporatie gaan alleen akkoord omdat Manisha bereid is hulp te aanvaarden.

Omdat Manisha zwanger is en eerder mishandeld is door de vader, wordt besloten de jeugdzorg preventief in te schakelen. Manisha wil niets met de jeugdzorg te maken hebben, maar accepteert wel hulp van de thuiszorg. Daarnaast wordt specifieke kraamhulp ingezet bij de bevalling. Ook haar vriend krijgt begeleiding. Het sociaal team zoekt contact met de maatschappelijk werker van de gevangenis en met de reclassering, zodat er ook begeleiding is als hij vrijkomt. Resultaat van deze intensieve samenwerking in het sociaal team, is dat moeder en kind bij elkaar kunnen blijven.

A young man wearing a dark leather jacket and a striped shirt is holding the paw of a small black dog. They are standing on a light-colored, textured surface, possibly sand or gravel. The man is looking down at the dog's paw.

Er is een crisis nodig voordat Deniz hulp aanvaardt

Deniz (25) zorgt voor grote overlast in de flat. Allerlei instellingen zoeken contact met hem, maar hij weigert alle hulp. Pas als hij op straat wordt gezet, staat hij open voor contact.

De burens van Deniz zijn niet blij met de alleenstaande, werkloze jongeman. Hij is de hele dag thuis en heeft blijkbaar niets beters te doen dan televisie kijken en muziek draaien, met de volumeknop op tien. Zijn vuilniszakken dumpt hij niet keurig in de container; hij kiept ze simpelweg over het balkon. Een poos lang had hij een hond, die hij geregeld liet poepen op de galerij. Na tips van de burens dat de hond werd verwaarloosd en mishandeld, heeft de Dierenbescherming het dier weggehaald. Burens die Deniz durven aanspreken op de overlast, krijgen prompt bedreigingen naar hun hoofd geslingerd. Eén buurman deed aangifte toen hij in het gezicht werd gespuugd. De politie heeft Deniz een boete gegeven, maar het lijkt hem weinig te deren. Ook brieven en bezoek van de woningcorporatie lijken geen enkel effect op hem te hebben. De overlast gaat gewoon door.



af. Hulpverlener Anton is bij de huisuitzetting aanwezig. Eerder wilde Deniz niets van hem weten. Nu hij met zijn rug tegen de muur staat, is het anders. Deniz weet niet meer wat hij moet doen, dus besluit hij nu wel met Anton te praten. Als Deniz open blijkt te staan voor hulpverlening, regelt het sociaal team crisisopvang. Zo heeft hij in elk geval eten en een bed. Anton bespreekt met hem waar het mis is gegaan en hoe het komt dat Deniz dit gedrag vertoont. Samen maken ze een plan van aanpak. Een plan waarin staat beschreven hoe het nu verder gaat met wonen, aflossen van schulden, inkomen verkrijgen en hulpverlening om Deniz' gedrag te veranderen. Stap voor stap komt zijn leven weer op orde.

Drastische maatregelen

Het sociaal team heeft Deniz al een aantal maanden in het vizier. Er is van alles geprobeerd om contact te krijgen met hem. Hij houdt de boot echter af. Het is onduidelijk wat er nu precies met hem aan de hand is. Heeft hij een psychische aandoening? Is hij misschien verslaafd? Zijn er andere aspecten waardoor hij zichzelf en zijn leven zo slecht in de hand heeft?

Er zijn drastische maatregelen nodig. Het sociaal team kiest voor de methode 'Bewust Begeleid Ontploffen': door Deniz uit huis te zetten, belandt hij in een crisissituatie en is hij wellicht wél bereid om de hulpverlening toe te laten.

Allemaal tegen

Deniz is woest als hij uit huis wordt gezet. Hij schreeuwt, scheldt, schopt en slaat. 'Waarom zijn jullie allemaal tegen mij?' vraagt hij zich snikkend


De rol van het sociaal team

Er doen zich situaties voor waarin het sociaal team alles probeert om iemand in de hulpverlening te krijgen, maar dat de cliënt alles afwijst. Hij veroorzaakt veel overlast en het lukt niet om de impasse te doorbreken. In zulke situaties kiest het sociaal team voor de methode 'Bewust Begeleid Ontploffen'. Deze manier van werken is bedacht door het sociaal team om een doorbraak te forceren en de cliënt in een traject te krijgen. De cliënt wordt uiteindelijk uit zijn woning gezet. Vanaf het moment dat de huisuitzetting een feit is, gaat het sociaal team verder met de cliënt. Deze methode is ook bij Deniz toegepast. Net als de meeste cliënten die dit overkomt, ervaart hij dat hij alles kwijt is: onderdak, structuur, inkomen. Daardoor is hij afhankelijk geworden van anderen. Zonder dat hij dat wil, komt Deniz nu in aanmerking met instellingen. Hij kan er niet meer omheen. Nu is Deniz wel gemotiveerd om met hulpverleners samen te werken, hij heeft ze nodig.



Het blijft haar kind

Het is moeilijk voor te stellen dat de burens van mevrouw Dijkstra steen en been klagen over geluidsoverlast. Een keurige dame van 70 jaar, die haar witte haar in een knot opsteekt en geruite mantelpakjes draagt, kan toch nooit veel herrie maken? De woningcorporatie maakt zich zorgen en meldt haar aan bij het sociaal team.



Mevrouw Dijkstra's man is twee jaar geleden overleden. Volgens de gegevens van de woningcorporatie woont ze nu alleen. Maar alleen in zo'n groot huis wonen, vindt ze niet prettig. Je leest zo vaak berichten in de krant over oudere dames die worden overvallen. Of stel dat ze uitglijdt in de douche, wie helpt haar dan? Het is dan ook een uitkomst als haar zoon Bart aanbiedt bij haar in te trekken. Hij is ook alleen en ze maakt zich zorgen om hem. Zo'n vrijgezel van 46 kan toch niet goed voor zichzelf zorgen? Nu kan ze hem wat vertroetelen en heeft ze aanspraak. Bovendien helpt hij haar met de financiën. Haar man deed altijd de geldzaken, dus ze weet eigenlijk niet precies hoe dat allemaal gaat.

Haar twee dochters zijn erop tegen dat Bart bij haar woont. Ze denken dat hij misbruik van de situatie zal maken. Dat kan mevrouw Dijkstra wel begrijpen. Bart was vroeger niet altijd een lieverdje. Omdat hij verslaafd was aan drank en drugs, heeft hij dingen gedaan waarvoor hij naar de gevangenis moest. Dat heeft mevrouw zich erg aangetrokken. Blijkbaar hebben zij en haar man iets verkeerd gedaan in de opvoeding. Maar Bart heeft haar bezworen dat hij zijn leven heeft gebeterd. Ze betwijfelt of hij echt niet meer drinkt, maar ze wil hem graag geloven.

Piekeren

Aanvankelijk vindt mevrouw Dijkstra het heerlijk dat Bart er is. Zij doet het huishouden en kookt, hij doet de boodschappen, regelt de bankzaken en zet de vuilnis buiten. Elke avond eten ze gezellig met z'n tweeën. Maar steeds vaker is Bart dagen en nachten weg, zonder dat ze weet wat hij uitspookt. Als hij thuis is, heeft hij vaak vrienden bij zich en die vindt ze niet zo aardig. Tot diep in de nacht draaien ze muziek en praten ze op luide toon. Als ze 's ochtends lege flessen vindt en er iets van zegt, krijgt ze ruzie met Bart. Dus zegt ze maar niets meer. De wijkagent is al eens komen praten over de geluidsoverlast. Toen heeft Bart beloofd dat het niet meer zou voorkomen, dus ze hoopt maar dat hij zich binnenkort aan die belofte gaat houden.

's Nachts ligt ze vaak te piekeren. Ze vraagt zich af of Bart haar geld wel goed beheert. Steeds vaker ontvangt ze enveloppen met 'Herinnering' erop. Er komen zelfs deurwaarders langs. Ze probeert erover te praten met Bart, maar die zegt dat ze zich geen zorgen moet maken. Toch blijft het aan haar knagen.

Ook al woont haar zoon nu bij haar, mevrouw Dijkstra voelt zich eenzamer dan ooit. De buren groeten niet meer, omdat ze zich ergeren aan de geluidsoverlast. Haar dochters bellen nauwelijks en ze komen al helemaal niet op visite. Pas als Bart het huis uit is, willen ze weer contact. Maar ze kan haar zoon toch niet zomaar op straat zetten?

Goede bedoelingen

Op een dag komen haar dochters onverwacht langs, samen met een hulpverlener van het sociaal team. Hij heet Gerard en lijkt aardig, maar ze is toch wat achterdochtig. Gerard en haar dochters beweren dat er een huisuitzetting dreigt. Als ze een paar dagen later haar zoon hiermee confronteert, geeft hij toe dat het inderdaad

financieel niet zo goed gaat. Met tranen in zijn ogen vertelt hij dat hij geld wilde beleggen voor haar; zodat zij zich nooit meer zorgen om geld hoefde te maken. Maar het is mis gegaan en nu is haar geld op. Ze is overtuigd van zijn goede bedoelingen en schaamt zich dat ze aan hem twijfelde, maar ze piekert nu nog meer over geld-zaken.

Gerard komt een poosje later alleen langs. Ze vindt het gezellig dat er iemand speciaal voor haar komt en ze vertrouwt hem steeds meer toe. Na een paar gesprekken stelt Gerard voor dat Bart met de verslavingszorg gaat praten. Mevrouw Dijkstra is daar voorstander van. Ze vermoedt dat Bart toch drinkt en misschien gebruikt hij ook drugs. Maar haar zoon wil niet meewerken. Hij heeft geaccepteerd dat zijn moeder met die hulpverlener praat, maar zelf wil hij er niks mee te maken hebben.



Nieuw adres

Lange tijd verandert er niets in de situatie. De schulden blijven staan, Bart komt en gaat wanneer hij wil, de burens blijven klagen. Dan wordt Bart opgepakt. Hij moet naar de gevangenis voor een inbraak. Weer staat mevrouw Dijkstra er alleen voor. Ze voelt zich eenzaam en verdrietig. Zeker als ze met hulp van Gerard ontdekt hoe groot de schulden precies zijn en hoeveel geld Bart heeft opgemaakt. Als Gerard suggereert dat ze in een verzorgingshuis zou kunnen wonen, voelt ze daar wel voor. Dan is ze niet meer zo alleen. Toch is het moeilijk om de huur op te zeggen. Niet

omdat ze het huis zal missen, maar hoe moet het dan met Bart? Straks komt hij vrij en belandt hij op straat. Gerard probeert haar ervan te doordringen dat Bart misbruik van haar maakt. Dat zeggen haar dochters ook. Ze komen weer wat vaker langs, sinds Bart weg is.

Mevrouw Dijkstra weet dat Gerard en haar dochters gelijk hebben als ze zeggen dat ze afstand moet nemen van Bart, maar het voelt verkeerd. Van Gerard mag ze haar nieuwe adres in het verzorgingshuis niet aan Bart geven, maar dat doet ze toch. Hij mag haar dan veel verdriet hebben gedaan, Bart blijft haar kind.

De rol van het sociaal team

De woningcorporatie meldt mevrouw Dijkstra bij het sociaal team, omdat ze een huurschuld heeft terwijl ze jarenlang elke maand trouw betaalde. Het is onduidelijk waarom dat nu niet meer lukt. Er zijn pogingen gedaan om contact met haar te leggen, maar ze neemt de telefoon niet op en reageert niet op brieven. Een huisuitzetting dreigt. Het sociaal team vraagt zich af wat er aan de hand is. De politie benadert het netwerk van mevrouw. Via haar dochters komen ze erachter dat haar zoon Bart – een bekende van de politie - bij haar inwoont. Het sociaal team wil voorkomen dat hij verder misbruik van zijn moeder maakt. Omdat Bart hulp weigert, richt de hulpverlening zich eerst op mevrouw Dijkstra. Haar dochters zijn bereid maatschappelijk werker Gerard bij haar te introduceren. Hij probeert haar sterker te maken, zodat ze beter tegen haar zoon is opgewassen.

Als Bart de gevangenis ingaat, staat mevrouw Dijkstra meer open voor hulp. Ze stemt in met het voorstel van het sociaal team om naar een verzorgingshuis te verhuizen. Dat betekent dat Bart dakloos is als hij weer vrijkomt. Het sociaal team zoekt daarom contact met het maatschappelijk werk in de gevangenis. Afsproken wordt dat het sociaal team ingeseind wordt zodra Bart vrijkomt. Op het moment dat hij de gevangenis uitloopt, zal hij worden opgevangen door een medewerker van de reclassering. Het verzorgingshuis waar mevrouw Dijkstra woont, heeft van het sociaal team gehoord wat er speelt. Mocht Bart langskomen, dan wordt extra opgelet of hij geen misbruik maakt van mevrouw.



‘We willen haar niet afschrijven’

Sandra (23) is bezig om zichzelf langzaam maar zeker kapot te maken. Ze gebruikt heroïne, zwerft op straat, prostitueert zichzelf en weigert alle hulp. Ook het sociaal team heeft uiteindelijk geen mogelijkheden meer.

Als Sandra 17 is, is ze er heilig van overtuigd dat ze wordt achtervolgd door mannen in zwarte regenjassen. De CIA heeft het op haar gemunt. Wekenlang weigert ze haar kamer uit te komen en eet ze nauwelijks. Smeebedes en donderpreken van haar ouders helpen niets. Uiteindelijk laten ze hun dochter opnemen in een psychiatrische jeugdcliniek van de GGZ.

Een poosje gaat het beter. Sandra gaat studeren en op zichzelf wonen in Leeuwarden. Ze haalt goede cijfers en maakt vrienden. Dan gaat ze met drugs experimenteren. Hash, speed, coke, pillen, paddo's, ecstasy. Ze blijft dagen achtereen

wakker en hallucineert weer. Ze weet zeker dat ze achtervolgd wordt en is ontzettend achterdochtig. Met vrienden praat ze niet meer. Haar ouders laat ze niet binnen; die zitten ook in het complot. Als ze opbellen, hangt Sandra binnen een minuut weer op, omdat ze anders via de telefoon kan worden getraceerd door de CIA.

Gedwongen opname

Vader en moeder kloppen bij allerlei instanties aan, zonder resultaat. De GGZ kan Sandra niet helpen omdat ze verslaafd is; de verslavingszorg kan niet helpen omdat ze psychiatrische problemen heeft. Uiteindelijk komen haar ouders bij Karlijn terecht. Karlijn is een sociaal psychiatrisch verpleegkundige van de GGZ, die ook in het sociaal team zit. Af en toe gaat ze bij Sandra langs. Niet dat ze binnen wordt gelaten, maar zo wordt Sandra nog een beetje in de gaten gehouden. Mocht ze tóch hulp willen, dan weet ze bij wie ze kan aankloppen. Pogingen om Sandra gedwongen te laten opnemen, lopen op niets uit. Weliswaar is ze een gevaar voor zichzelf, maar dit wordt bij de rechtbank als 'eigen keus' gezien omdat ze drugs gebruikt. De psychiater probeert aan te tonen dat ze drugs gebruikt omdat ze psychiatrische problemen heeft, en niet andersom. Dat kan echter niet onomstotelijk worden bewezen, dus is Sandra weer vrij om te gaan.

Als Sandra wordt opgepakt na een vechtpartij hopen haar ouders dat ze zal afkicken in de gevangenis. Maar ze zit maar kort in de cel. Als ze het Huis van Bewaring uitkomt, staat vader haar op te wachten. Zijn dochter loopt hem straal voorbij. Ze gaat naar de Weaze om te tippelen; ze heeft geld nodig voor haar volgende shot. Haar vader ziet haar in de auto stappen bij een onbekende. Vanaf dat moment is hij een gebroken man.

Zwerven

Omdat Sandra een vaste woonplek heeft, is ze nog een beetje grijpbaar voor het sociaal team. Maar ze betaalt haar huur niet en wordt uiteindelijk uit huis gezet. Sandra krijgt onderdak bij vrienden uit de drugscene. Na een ruzie belandt ze op straat. Sindsdien zwerft ze.

Karlijn spreekt Sandra af en toe in de dagopvang van de verslavingszorg. Ze is broodmager, loopt in kapotte kleren en heeft gezwellen op haar armen. Alle pogingen om haar vrijwillig of gedwongen hulp te bieden, lopen op niets uit. Het sociaal team blijft haar in de gaten houden. 'We willen haar niet afschrijven', zegt de teamleidster. Haar ouders hebben inmiddels alle hoop opgegeven. Zij verwachten elke dag een telefoontje dat hun dochter dood is gevonden.

De rol van het sociaal team

Sociaal psychiatrisch verpleegkundige Karlijn van GGZ Friesland meldt Sandra aan in het sociaal team. Sandra weigert alle hulp; niet alleen van Karlijn, maar ook van de verslavingszorg. De woningcorporatie kent haar omdat ze een huurschuld heeft en de burens geregeld over haar klagen. In het sociaal team wordt afgesproken dat de woningcorporatie Sandra voor de keus stelt: óf hulp aanvaarden, óf uit huis worden gezet. Sandra laat het laatste gebeuren. Een aantal keren wordt geprobeerd haar gedwongen op te nemen, maar dat mislukt. Het sociaal team staat met de rug tegen de muur. Het ziet geen mogelijkheden meer om Sandra te dwingen de hulp te aanvaarden. Zelf weigert ze pertinent. Toch blijft het team haar volgen. Karlijn en andere hulpverleners proberen contact te houden. Ook onderhoudt Karlijn contact met Sandra's ouders.



Overschat door de buitenwereld

Simon (60) en Wilma (58) hebben allebei een verstandelijke beperking. Toch weten ze jarenlang de hulpverlening buiten de deur te houden. Uiteindelijk komt maatschappelijk werker Loes met het echtpaar in aanraking. 'Hoe verstandelijk beperkt zijn ze eigenlijk?' vraagt zij zich af. Want ze kunnen hun mondje wel roeren, maar verder houden ze zich met moeite staande.



Wanneer de woning van Simon en Wilma gesloopt gaat worden, komt er voor het eerst in jaren een hulpverlener over de vloer. Die slaat meteen alarm. Het huis is tot aan de nok gevuld met spullen. Wilma blijkt alles te verzamelen: van poppen en beeldjes tot reclamefolders en huisdieren. De zaak wordt grondig aangepakt. De gemeente haalt het hele huis leeg en gooit alles weg. De verwaarloosde dieren worden door de Dierenbescherming weggehaald. De woningcorporatie wil Simon en Wilma wel een andere woning verhuren, maar op voorwaarde dat ze het huis schoonhouden en hulpverlening accepteren.

Simon en Wilma hebben slechte ervaringen met hulpverleners. 'Ze helpen niet, ze pakken je alleen de dingen af die je zelf wel kunt', zeggen ze tegen maatschappelijk werker Loes van Hulp en Welzijn Leeuwarden. Zij besteedt dan ook veel tijd aan vertrouwen opbouwen. Eén keer per week komt ze langs; al vindt Wilma dat niet leuk. Zij is de hele dag thuis terwijl Simon op de sociale werkplaats is; zij doet toch het huishouden?!

Loes trekt zich weinig van Wilma's houding aan. Ze schat dat de vrouw op het niveau van een achtjarig kind functioneert en praat op dat niveau met haar. Ze biedt veel structuur, geeft complimenten als het schoon is, laat zien hoe het nog beter kan en zorgt ervoor dat Wilma niet al te veel aan haar verzamelwoede toegeeft. Dat valt niet mee.

Als er iets weggegooid moet worden, raakt Wilma vreselijk overstuur. Loes troost haar, reageert begripvol, maar is streng. Als er een vogel en een hamster rondscharrelen, grijpt ze in: 'Nog één huisdier erbij en ik laat het asiel alle dieren weghalen.'

Ook al kunnen ze het niet zo verwoorden, eigenlijk zijn Simon en Wilma wel blij met de hulp. In het verleden is vaak misbruik van hun onwetendheid gemaakt. Ze hebben weinig vertrouwen in mensen en zijn vaak eenzaam. Het is prettig dat er nu iemand is die voor hen opkomt.

Ruzie

Na verloop van tijd zijn de keuken, de kamer en de wc schoon als Loes langskomt. Maar de maatschappelijk werker heeft het gevoel dat ze niet alles te zien krijgt. Op een dag loopt ze naar boven. Daar blijken stapels dozen en rotzooi te staan. Wilma heeft weer allerlei spullen verzameld. Loes spreekt haar ernstig toe:



weer wat bij. Toch blijft Loes zich zorgen maken. Simon en Wilma hebben vaak ruzie. Als hij een dag vrij heeft, werkt dat haar vreselijk op de zenuwen. Ze zegt dat ze haar man haat en bedreigt hem zelfs met een mes. Geregeld zegt ze dat ze liever alleen verder wil.

Dat Simon en Wilma financiële problemen hebben, verbetert de sfeer ook niet. Het echtpaar laat zich gemakkelijk in de luren leggen en is zo veel geld kwijtgeraakt. Op een dag zitten ze in de kou: de elektriciteit is afgesloten. Ze spreken af dat Loes voortaan alle rekeningen onder ogen krijgt. De rekeningen worden verzameld in een map, met een kleur voor elk bedrijf waar ze gebruik van maken. Het GKB biedt hulp bij de schuldsanering. Dat betekent dat het grootste deel van hun uitkering opgaat aan schulden betalen. Bij Wilma komt haar verzamelneiging weer boven; ze verandert in een vrek. Tenminste, als het om Simons geld gaat. Haar eigen geld geeft ze uit, maar ze zet zijn geld op de bank om te sparen. Simon vindt dat natuurlijk niet eerlijk. Weer is er ruzie.

Vakantie

‘Wanneer gaat het wel goed tussen jullie?’ vraagt Loes aan Simon en Wilma. ‘Als we op vakantie zijn’, is het antwoord. Een dure vakantie zit er natuurlijk niet in, met alle schulden. Maar Loes heeft een groot hart én een tent: ze regelt dat Simon en Wilma een lang weekend naar de camping in Appelscha gaan. Zij en haar vriend kamperen er ook een paar dagen.

Het weekend blijkt een groot succes. Simon en Wilma vertellen allerlei dingen die Loes nog niet wist. Hoe ze elkaar ontmoet hebben, dat Wilma’s ouders tegen het huwelijk waren, dat Wilma het Simon eigenlijk nog steeds verwijt dat ze geen contact met haar broer en zus meer heeft. Simon leert koken van Loes’ vriend. Thuis mag hij nooit

dit gaat tegen alle afspraken in. Dat wordt Loes niet in dank afgenomen. Twee maanden lang is er ruzie. Wilma stuift naar boven als de maatschappelijk werker binnenkomt of scheldt haar uit. Loes blijft stug langskomen, maar zit met de handen in het haar. De verloedering dreigt weer toe te slaan. Ze brengt het echtpaar in bij het sociaal team. Medewerkers van de woningstichting en de GGD gaan vervolgens langs, om Simon en Wilma nog eens te herinneren aan de afspraak dat ze het huis moeten schoonhouden. Het helpt. Simon neemt het heft in handen: ‘We redden het niet alleen. We moeten het samen met Loes aanpakken’, zegt hij tegen Wilma. Zijn vrouw trekt

iets doen, maar nu leert Wilma dingen uit handen geven. 'Laat de jongens dat maar doen', zeggen Loes en Wilma terwijl ze voor de tent zitten. Ze praten over De Swaai, een psychiatrisch centrum voor mensen met een verstandelijke beperking. Wilma wil er wel heen, maar dan moet Loes mee.

Kind van zes

Een maand later gaan Wilma, Simon en Loes naar De Swaai in Beetsterzwaag. De maatschappelijk werker neemt ze bewust mee het terrein over; misschien dat Simon en Wilma hier in de toekomst ook willen wonen?

Uit het onderzoek blijkt dat Wilma het niveau van een kind van zes heeft. Ze is altijd overschat door de buitenwereld. Wilma schrikt van de uitslag. Maar ze heeft ook door dat ze het alleen niet redt. Het huis is weliswaar netter dan voorheen, maar het lukt haar niet om het in haar eentje schoon te houden. En eigenlijk wil ze ook niet de hele dag thuis zitten: misschien dat er een leuke dagbesteding is?

De relatie tussen Simon en Wilma verbetert langzaam. Ze doen meer samen. Laatst hebben ze samen plantjes gekocht, om hun huis gezelliger te maken.



De rol van het sociaal team

Op verzoek van Loes wordt een overleg georganiseerd over Simon en Wilma. Aanwezig zijn de GGD, de woningstichting, GGZ Friesland en De Swaai (psychiatrisch centrum voor mensen met een verstandelijke beperking). Afsproken wordt dat de woningstichting en de GGD optreden als 'bad guy': zij herinneren Simon en Wilma op niet mis te verstane wijze aan de gemaakte afspraken. De Swaai stelt voor dat Wilma een intakegesprek krijgt, om te kijken wat er aan de hand is. Ook de huisarts is betrokken: hij houdt de lichamelijke gesteldheid van beide echtelieden in de gaten. MEE zoekt naar een goede dagbesteding voor Wilma en regelt dat ze dagbehandeling krijgt bij Talant. Om het huis schoon te houden, wordt de gespecialiseerde thuiszorg ingeschakeld.

'Voor mij was het prettig om mijn zorgen te delen', zegt Loes over de betrokkenheid van het sociaal team. 'Ik stond er niet meer alleen voor. Ik was echt bang dat Wilma Simon een mes tussen zijn ribben zou steken. Er is veel hulp ingezet. Die hulp zal blijvend nodig zijn. Waarschijnlijk verhuizen Simon en Wilma uiteindelijk naar een begeleide woonplek.'



Paul wordt weer baas over zijn eigen leven

Paul (32) heeft schizofrenie en is verslaafd aan alcohol. Hij is net zelfredzaam genoeg om zijn woning aan te houden, maar hij zorgt voor overlast en het is duidelijk dat het niet goed met hem gaat. Het sociaal team kiest voor een 'De-aanhouder-wint-traject'.

Jarenlang weet Paul zich redelijk te redden. Hij heeft een uitkering, betaalt zijn rekeningen automatisch en krijgt hulp in de huishouding van een tante. Zij doet de was, maakt schoon, kookt eten en let erop dat hij zijn medicijnen tegen schizofrenie slikt. In de buurt staat hij bekend als een wat aparte man, die erg op zichzelf is, maar wel altijd vriendelijk groet op straat. Als tante komt te overlijden, gaat het snel bergafwaarts met Paul. Aanvankelijk leeft hij op afhaalmaaltijden en ruimt hij zijn huis nog wel eens op. Maar na verloop van tijd begint hij zichzelf en zijn huis te verwaarlozen. Hij drinkt steeds meer en besluit dat hij zijn medicatie niet meer nodig heeft; het gaat immers al jaren goed? Niet veel later krijgt hij weer waanideeën. Hij raakt ervan overtuigd dat buitenaardse wezens hem willen hersenspoelen via straling uit televisies,

telefoons en zendmasten. Hij blijft zoveel mogelijk binnen, slaapt overdag en leeft 's nachts. Dan komen er 'vrienden' langs die het samen met hem op een drinken zetten. Ze gebruiken zijn huis als hangplek en maken gebruik van zijn telefoon, wat een torenhoge telefoonrekening oplevert. Buren klagen over geschreeuw en harde muziek midden in de nacht. De politie schakelt daarop het sociaal team in.

Onder het motto 'De aanhouder wint' bellen verschillende mensen van het team om beurten bij Paul aan. Toevallig komt de sociaal psychiatisch verpleegkundige van GGZ Friesland net langs op het moment dat Paul de vuilniszakken buiten zet. Voorzichtig ontstaat contact. Paul wil wel weer medicatie slikken, maar weigert zich te laten opnemen in een psychiatrische kliniek. Met begeleiding van de GGZ gaat het een stuk beter met Paul. Het huis is nog wel een puinhoop en hijzelf ziet er ook niet al te fris uit. Omdat hij nooit geleerd heeft om goed voor zichzelf te zorgen, besluit het sociaal team dat woonbegeleiding een goede optie zou zijn. Een praktische vorm van hulp, die erop gericht is de cliënt te leren zichzelf te redden.

Praktische hulp

Maatschappelijk werker Sietske maakt samen met Paul een lijst van wat hij kan en wat hij wil leren. Zijn dagindeling is een belangrijk onderwerp. Sietske stelt hem allerlei vragen, zoals: Hoe vaak per week wil je douchen? Hoeveel keer per week wil je warm eten? Hoe vaak wil je opruimen? Misschien geeft Paul niet het antwoord dat een gemiddelde Nederlandse huisvrouw zou geven, maar dat hoeft ook niet. Sietske legt hem geen normen en waarden op: Paul moet weer baas worden over zijn eigen leven. Op basis van zijn wensen en ideeën maakt

ze een begeleidingsplan met praktische doelen. Ook brengt Sietske samen met Paul zijn financiën op orde. Ze maken een overzicht: zoveel geld komt binnen, zoveel geld gaat eruit. Langzamerhand lost Paul de schulden af die hij heeft gemaakt. Doordat hij nu een redelijk vast dagritme heeft, zijn medicatie weer slikt en minder drinkt, gaat het steeds beter met hem. De 'vrienden' komen niet meer langs en de burens klagen niet meer. Paul groet hen weer vriendelijk op straat.

De rol van het sociaal team

Contact krijgen met een cliënt is het halve werk. Vaak moeten de hulpverleners van het sociaal team tig keer aanbellen voordat er wordt open gedaan. En dan moeten ze nog binnen zien te komen. Ook Paul doet niet open. In het sociaal team wordt daarom afgesproken dat de wijkagent, de sociaal psychiatisch verpleegkundige van de GGZ en de medewerker van de woningcorporatie om beurten langsgaan. Ze gaan net zo vaak langs totdat één van hen contact heeft. De sociaal psychiatisch verpleegkundige heeft mazzel: hij komt toevallig langs op het moment dat Paul zijn vuilniszakken buiten zet.

Als de hulpverlener duidelijk weet te maken dat Paul niet per se in een kliniek hoeft, is er een gesprek mogelijk. De sociaal psychiatisch verpleegkundige is een aantal keren langs geweest en heeft Sietske van de woonbegeleiding geïntroduceerd. Zij biedt nu woonbegeleiding aan Paul.

Colofon

Dit is een uitgave van Hulp en Welzijn Leeuwarden.

Teksten: Hetty Hafkamp, Astrid de Bue, Marjan Houkes, Geert van der Laan, Trudy de Vos - Groot Haar & Orth

Foto's: o.m. Almar Setz

Vormgeving: Groot Haar & Orth Communicatieadviesbureau

Drukwerk: Grafisch Bedrijf Hellinga

De sociale teams Leeuwarden zijn in anderhalf jaar tijd een begrip geworden in Leeuwarden. Ze organiseren hulp voor mensen met meervoudige problemen. In deze uitgave staat beschreven hoe de teams dat aanpakken, wat hun werkwijze is en wie betrokken zijn bij de hulpverlening.

Prof. dr. G. van der Laan licht de werkprincipes voor sociale teams toe.

Ook wordt een aantal casussen beschreven. Deze zijn gebaseerd op verhalen uit de praktijk. Wel zijn gefingeerde namen gebruikt.



Hulp & Welzijn
Leeuwarden

Hulp en Welzijn Leeuwarden

Bezoekadres: Eewal 61

Postadres: Postbus 2582, 8901 AB Leeuwarden

Telefoon: 058 - 234 84 34