

Als meedoen pijn doet
Affectief burgerschap in de wijk

Evelien Tonkens
Mandy de Wilde (redactie)

Van Gennep Amsterdam
ISBN: 9789461642431
Mei 2013

Inhoud

1. Inleiding.

Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk.

Evelien Tonkens en Mandy de Wilde

2. Een gevoelige kwestie of een gevoelskwestie? Affectief burgerschap in de wijk in historisch perspectief

Mandy de Wilde

Relationele pijn

Portret: Muziek, eten, drinken, dansen en plezier maken? Een burendag in de Deventer Rivierenwijk

Paul Mepschen

3. Diepgaande gezelligheid. De alledaagse politiek van burgerschap in Slotermeer

Mandy de Wilde

4. Relationeel burgerschap voor ongelijke burgers: een empirisch filosofisch intermezzo

Jeannette Pols

5. Begroeting, honden en winkeliers. Begrensd contact tussen mensen met een beperking en andere buurtbewoners

Femmianne Bredewold, Evelien Tonkens en Margo Trappenburg

6. Op zoek naar erkenning. Verhitte verhoudingen tussen bewoners en instituties

Mandy de Wilde en Evelien Tonkens

Portret : Het is ons gebouw dus wij mogen het zeggen? De problematiek van zeggenschap in Kanaleneiland

Mandy de Wilde

Groecipijn

Portret: Marokkaanse zelfspot bij een vrouwenorganisatie in Kanaleneiland

Evelien Tonkens

7. Erkenning en zelfrespect: onverwachte verdiensten van sociale activeringsprojecten

Judith Elshout

8. Een blok beton of een leven vol scherven. Achter de Voordeur in de wijk

Loes Verplanke en Evelien Tonkens

9. Jeugdoverlast: de strijd om macht en gezag in Kanaleneiland

Evelien Tonkens

10. De zachte impact van stenen stapelen. Trends in buurtvertrouwen in Amsterdam

Lex Veldboer

Portret: Zien en gezien worden. Een sociaal activeringsproject in de Deventer

Rivierenwijk

Judith Elshout

Fantoompijn

Portret: Beleid maakt soms meer kapot dan je lief is. De verdwijning van een speeltuin in

Transwijk

Evelien Tonkens

11. De politiek van sloop. Stedelijke vernieuwing en de sociale constructie van 'gewone mensen' in Slotermeer

Paul Mepschen

12. Beruchte buurten? Een journalistiek koorddans tussen kritiek en inspiratie in probleemwijken

Irene Costera Meijer

13. Tussen sociale ontwrichting en vooruitgang: gedwongen verhuizing bekeken door een jongerenbril

Kirsten Visser

Portret: De staat van de wijk. Over wanorde, onvrede en respectabiliteit in Slotermeer

Paul Mepschen

14. Conclusies. Nieuwe verbanden en nieuwe scheidslijnen in de wijk

Evelien Tonkens en Mandy de Wilde

Noten

Literatuur

Over de auteurs

Dankwoord

Verantwoording

8.

Een blok beton of een leven vol scherven

Achter de Voordeur in de wijk

Loes Verplanke en Evelien Tonkens

‘Achter de voordeur moeten we zijn. Voor de voordeur ben ik nu wel klaar’, sprak een medewerker van een woningcorporatie tijdens een bijeenkomst over sociale problemen in de wijk in 2006. Het was een veelgehoorde verzuchting: de echte problemen vinden we achter de voordeur, daarbuiten treffen we slechts symptomen aan. Vóór de voordeur vinden we jeugdoverlast, schooluitval, criminaliteit en werkloosheid. Achter de voordeur vinden we de oorzaken daarvan: huiselijk geweld, schulden, armoede, eenzaamheid en opvoedingsproblemen. Achter de voordeur- projecten spelen sinds 2007 een centrale rol de wijkaanpak. Het Actieplan Krachtwijken uit 2007 vormde het startschot voor het experimenteren met Achter de voordeur-beleid:

‘Ook voor de problematiek “achter de voordeur” is doorzettingsmacht nodig. [...] Het kabinet wil graag gemeenten uitnodigen en aan de slag gaan om deze doorzettingsmacht te gaan realiseren. (Ministerie VROM/WWI 2007: 18)

In zeven gemeenten werd een Achter de voordeur-project geïnitieerd. Het doel was nieuwe werkwijzen te zoeken voor een samenhangend hulpaanbod aan multiprobleemgezinnen.¹ Instanties moesten beter samenwerken en problemen tijdig onderkennen.

Er zijn twee varianten van huisbezoeken: bezoeken op basis van signalen (bijvoorbeeld bij hardnekkige huurachterstand en meldingen over kindermishandeling of huiselijk geweld) en huis aan huis bezoeken aan alle bewoners in een wijk. Als hulp nodig blijkt, krijgen bewoners dit voor langere of kortere tijd, afhankelijk van de aard van de problemen. Terwijl het algemene maatschappelijk werk steeds meer draait om korte interventies, is het achter de voordeur werk (hier verder AdV genoemd) vaak intensief en niet bij voorbaat begrensd. Het landelijk kennisinstituut Movisie constateert dat de AdV

aanpak ‘als methode om problemen, vragen en behoeften bij huishoudens te signaleren en hen gerichte informatie, advies en hulptrajecten aan te bieden is (...) relatief succesvol’ is:

“Voor de kleine groep die met hardnekkige en diepgaande problemen kampt, blijkt de benadering een duidelijke meerwaarde te hebben. Zij vragen immers zelf niet om hulp en zijn nauwelijks bereikbaar voor de reguliere instanties.”^{li}

Een van de belangrijkste aspecten is de factor tijd: de AdV-werker heeft veel meer tijd beschikbaar voor de cliënt/bewoner dan in het gewone maatschappelijk werk met zijn met vijf-gesprekkenmodel: na vijf contacten tussen cliënt en maatschappelijk werker moet de cliënt het verder weer zelf kunnen doen. En ‘tijd is een cruciale factor in ons werk, tijd om mee te gaan in het ritme van de bewoner, tijd voor diens vallen en opstaan en kleine stapjes zetten’, aldus een coördinator van een AdV-project.

Maar tijd is geld. Deze aanpak is kostbaar. Nu de afslanking van de verzorgingsstaat bovenaan de beleidsagenda prijkt, wordt de toekomst van het AdV-werk onzeker. Is de AdV –aanpak nog te handhaven nu alles en iedereen het met minder moet doen? AdV-werk zou kunnen blijven bestaan als het inderdaad alleen is wat Movisie hierboven beschrijft: ‘een methode om problemen, vragen en behoeften bij huishoudens te signaleren en hen gerichte informatie, advies en hulptrajecten aan te bieden’. Op die manier is AdV-werk beperkt tot een klein zetje om mensen in hun eigen kracht te zetten, waarna de hulpverlener zich kan terugtrekken. Maar is dat voor iedereen mogelijk? Wat voor problemen treffen AdV-werkers eigenlijk achter de voordeur aan en in hoeverre zijn die met een korte en simpele interventie op te lossen?

In dit hoofdstuk onderzoeken we welke problemen AdV-projecten in twee (ex)Vogelaarwijken tegenkomen en in hoeverre deze op eigen kracht dan wel met een klein zetje te verhelpen zijn. Het gaat om het Frontlijnteam in de Leeuwardense wijk Heechterp/Schieringen en het AV-team (Aanspreken en Vooruit helpen) in de Amersfoortse wijk Kruiskamp. Een van ons (LV) deed hier meerjarig onderzoek in de vorm van interviews en observatie van casuïstiekbesprekingen en huisbezoeken. ^{lii}

Komt u binnen

Zowel in Leeuwarden als in Amersfoort zijn in 2008 huis-aan-huis projecten gestart. Sociaal werkers gingen bij alle deuren in de wijk langs met de vraag hoe het met de bewoners gaat en of ze misschien hulp nodig hebben. Met het huisbezoek zou er letterlijk een stap gezet worden naar de bewoners om contact te leggen en te helpen om eventuele problemen te signaleren en op te lossen. Ten tweede wilde men bewoners meer bij de buurt betrekken en activeren. In Amersfoort ging tweederde van de deuren open (Projectrapportage van AV-teams 2011). Dit komt overeen met het landelijk gemiddelde (Idem). Van degenen die de deur open doen heeft 31 procent geen behoefte aan contact/gesprek. 26 procent heeft wel hulp nodig maar is ook al bezig met een traject dat (goed) loopt. 19 procent heeft hulp nodig en zit in een of ander traject, dat *niet* goed loopt of verbeterd/uitgebreid/veranderd moet worden. 24 procent heeft nog geen hulp en was ook nog niet bij hulpverleners in beeld; maar start na het gesprek met de AdV-werker wel een of ander traject. Er is dus bij 43 procent (19 plus 24 procent) van de huishoudens die open doet en de sociaal werkers binnenlaat sprake van een vraag of probleem waar men op dat moment geen passende hulp voor heeft.

In Leeuwarden doet 65 procent open (mondelinge informatie van de projectleider 25-10-2012). Het Frontlijnsteam in Leeuwarden beschikt verder echter niet over vergelijkbare cijfers als die van Amersfoort. Wel berekende een economisch adviesbureau^{liii} dat het Frontlijnsteam in vier jaar tijd een positief maatschappelijk saldo opleverde van ruim 2 miljoen euro. Volgens het bureau lag de grootste winst in het voorkomen van escalaties en daarmee kostbare interventies zoals huisuitzettingen en kindbeschermsmaatregelen, en in het overbodig maken van de inzet van andere hulpverleners.^{liv}

In beide wijken blijkt een aantal bewoners snel geholpen te kunnen worden met bijvoorbeeld informatie over een gratis lidmaatschap van een sportvereniging voor een kind of uitleg hoe ze bijzondere bijstand of huursubsidie kunnen aanvragen. Anderen zijn echter niet in een handomdraai te helpen. Ze hebben enorme schulden, opvoedingsproblemen, psychische problemen. Sommigen doen hun post niet meer open, en hebben daardoor een heel huis vol vuilniszakken die de ingang min of meer blokkeren.

In beide wijken zijn AdV-werkers erg enthousiast over de AdV-aanpak: ze treffen veel problemen aan waarmee bewoners anders alleen zouden zijn blijven zitten en waarbij concrete hulp mogelijk is. Een groot voordeel van de huis-aan-huis aanpak is, volgens hen, ook dat ze onbevange binnenkomen bij bewoners en niet alleen op grond van signalen. Wanneer een AdV-werker op grond van het signaal komt dat er bijvoorbeeld mishandeling of verwaarlozing plaats zou vinden, is de benadering meestal meteen al negatief. Er is immers een dringend probleem, zoals dreigende uithuisplaatsing van kinderen, dat snel opgelost moet worden. Bij huis-aan-huis bezoek speelt dat veel minder. Dan is er tijd, zeggen de AdV-werkers, om vertrouwen op te bouwen bij de bewoners en met hen mee te denken.

Een tweede doel is, zoals gezegd, om mensen toe te leiden naar maatschappelijke participatie – vrijwilligerswerk of zo mogelijk een baan - maar dit komt in Amersfoort maar bij twee procent van de bezochte huishoudens voor. Leeuwarden heeft ook hierover geen specifieke gegevens. Dit lage percentage was verwacht: de meeste mensen in de bezochte buurt hebben hun handen al meer dan vol aan hun leven.

Een verschil tussen de werkwijzen van Amersfoort en Leeuwarden is dat men in Amersfoort werkt met intakekers die meteen doorverwijzen naar een case manager, terwijl in Leeuwarden de AdV-werkers generalisten zijn die zoveel mogelijk hulp zelf verlenen. De intakekers in Amersfoort helpen wel met eenvoudige problemen - hoe kun je schuldhulpverlening of bijzondere bijstand regelen, waar kun je Nederlands leren? Soms gaan ze een keer mee naar een instantie, als bewoners daar erg tegenop zien of de taal niet machtig zijn, maar daar stopt hun bemoeienis. Hebben bewoners grotere problemen - opvoedingsproblemen, grote schulden, psychosociale problematiek – dan leggen zij deze, na toestemming van de bewoners, voor aan het zogenaamde AV kernteam. Daarin zitten woningcorporaties, de dienst sociale zaken, het opbouwwerk, de financiële en schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk. Dit kernteam maakt een plan waarmee de maatschappelijk werker uit het kernteam als case manager aan de slag gaat. Deze is voortaan de vaste contactpersoon.

Bij het Frontlijnteam in Leeuwarden proberen ze doorverwijzing tot een minimum te beperken. Het motto is: één huishouden, één plan, één hulpverlener. Alle gezinsleden hebben met dezelfde hulpverlener te maken, die hun vragen en problemen in samenhang

met elkaar benadert. Dit om te vermijden dat bewoners steeds te maken krijgen met verschillende hulpverleners die niet van elkaar weten wat ze doen. Daar hebben mensen vaak al problemen genoeg mee gehad. De 'generalist' maakt echter wel deel uit van een team waarin collega's zitten die weer in een ander specialisme zijn geworteld en met elkaar meedenken. Deze generalisten lopen veel rond in de buurt en komen bij bewoners aan huis. Met humor en aanstekelijkheid verleiden ze mensen om in beweging te komen. Dat lukte een Frontlijnwerker bijvoorbeeld letterlijk bij een bewoonster, die eigenlijk wel bij de buurtwandelclub wilde, maar niet durfde omdat ze bang was dat ze door haar conditie niet mee zou kunnen komen. Toen de Frontlijnwerker haar verzekerde dat iedereen in zijn eigen tempo liep en dat hij de eerste keer samen met haar op zou lopen, ging ze toch. In eerste instantie doen bewoners dat vaak niet voor zichzelf maar ter wille van de AdV-werker, met wie ze inmiddels een goede band hebben gekregen. Zelf zijn de AdV-werkers ook vaak afkomstig uit de stad of omliggende regio of uit dezelfde etnische groep. In Leeuwarden kunnen ze in het Fries contact leggen; in Amersfoort kunnen de intakers bewoners in het Turks, Marokkaans en Arabisch aanspreken.

Achter de voordeur blijken zich dus mensen te bevinden die behoefte hebben aan korte intensieve tijdelijke hulp en daarna weer goed in staat zijn 'op eigen kracht' hun eigen zaken te regelen. Maar er zijn ook mensen die langdurige hulp en ondersteuning nodig hebben en voor wie 'eigen kracht' en 'met hulp van het eigen netwerk in plaats van de overheid' loze kreten zijn. Wat maakt nu het verschil uit? Hieronder proberen we dat scherp te krijgen door beide groepen te schetsen.

Betonblok uit de weg ruimen

Een deel van de mensen bij wie de AdV-werkers aanbellen en bij wie wat hulp zeer welkom is, kan zoals gezegd volstaan met vaak wel intensieve, maar tijdelijke en kortdurende hulp. Voor Angela, 63 jaar, stond het Leeuwardense Frontlijnteam 'precies op het goede moment op de stoep':

'Ik was eraan toe om over mijn leven te praten, maar uit mijzelf zou ik het niet hebben gedaan. Dat er iemand aan de deur kwam maakte de drempel een stuk

lager. Noor [FLT] vroeg: “Waarmee kan ik u gelukkig maken?” Nou, dat kwam echt binnen. Ik wilde heel graag gelukkiger worden. Meteen toen ze binnen was gekomen, moest ik ontzettend huilen. Achteraf denk ik dat het mij zo raakte dat er iemand was die geïnteresseerd was in mij.’

Noor bezocht Angela een tijdlang om de paar weken en ze raakte langzaam meer vertrouwd. Angela gaf gaandeweg haar grote probleem en geheim prijs: haar overleden man had hun dochter Ria vroeger misbruikt. Angela had haar man destijds betrappt, maar daarna was er nooit meer over gesproken. Ria wilde jarenlang geen contact meer met haar moeder, ook niet nadat haar vader overleden was. Maar dankzij de hulp van Noor is het contact hersteld en is Ria weer bij haar moeder op bezoek geweest. Met de andere dochter, Selma, heeft Angela wel contact maar de relatie is volgens Angela erg afstandelijk en ze durft Selma niet te vragen of haar vader zich aan haar ook heeft vergrepen.

Vóór de interventie van Noor lag het onbesproken misbruik jarenlang als een betonblok Angela’s verdere gang door het leven in de weg. Het was een verschrikkelijk groot ding, te groot en te zwaar om alleen in beweging te krijgen. Zelf hulp zoeken durfde ze niet. Maar door de gesprekken met Noor is haar leven er erg op vooruit is gegaan, vindt Angela. Ze schiet vol als ze zegt: ‘Dankzij haar bemiddeling is het contact met Ria hersteld, daar ben ik zo blij mee!’ Door het betonblok op te ruimen kwam er weer beweging in het leven van Angela en was er weer ruimte en aandacht voor nieuwe dingen. Zo is Angela, daartoe gestimuleerd door Noor, gaan meedoen met een tuinierclub in de wijk. Daar geniet ze erg van, vertelt Angela stralend.

Een ander voorbeeld uit deze groep is Klaas, een man van in de vijftig, het type ruwe bolster blanke pit. Klaas is drie keer getrouwd geweest en drie keer gescheiden. Vroeger had hij een goed lopend bedrijf waardoor hij veel geld kon uitgeven aan feesten en drank. Maar door al het gefeest ging zijn bedrijf failliet; hij ging daarna nóg meer drinken en veranderde zijn leefstijl niet waardoor hij steeds grotere schulden kreeg. Zoals vaker bij mensen met grote schulden opende hij zijn post niet meer. Hij had 100.000 euro schuld en een heleboel plastic tassen met ongeopende post, toen Annet van het Leeuwardense Frontlijnteam langskwam.

Klaas:

“Iedereen kon ik altijd wel helpen, maar bij mezelf zag ik door de bomen het bos niet meer, dus ik liet het allemaal liggen. Ik stapelde het allemaal maar op. Maar Annet zei: ‘sorteer zelf eerst de boel even, voordat we er samen mee aan de slag gaan. (...) De hele vloer hier lag onder en ik kreeg er maar geen vat op. Toen heb ik alles weer in die tassen gedaan en ben ermee naar Annet gegaan. Het ene na het andere verscheurde ze. Ik moest ook meehelpen van haar; ik voelde me toen net weer een kleine jongen, die bij de hand werd gepakt. (...) Ik heb me nog nooit zo opgelucht gevoeld als toen. Heel vreemd, voor iemand van zowat twee meter lang, boven de honderd kilo en voor de duvel nog niet bang, maar er viel zo'n last van me af.”

In november 2009 kwam Klaas met hulp van Annet bij de Kredietbank. Eerst werd bekeken of er geen schikkingen getroffen konden worden met de schuldeisers (‘het minnelijke traject’). In dat proces ging herhaaldelijk wat fout en iedere keer viel hij dan weer terug op Annet. Aangezien Annet vroeger zelf bij de Kredietbank had gewerkt kon ze hem goed helpen. Nadat duidelijk was dat het minnelijke traject er niet in zat, kwam Klaas in een ander schuldsaneringstraject terecht. Wederom dankzij de ‘geweldige hulp’ van Annet: .

“Het was voor mij echt pure opluchting dat ik niet alleen voor al die ellende stond. Ik had eerder wel eens hulp gehad van mijn zuster, maar niet van zo'n instantie. Ik sprak er ook met niemand over.”

In het leven van Klaas vormden de schulden het betonblok. Die zaten dusdanig in de weg dat hij niet meer verder kon. Ze waren te groot om in zijn eentje in beweging te krijgen, maar ‘als ze niet bij mij aan de deur waren gekomen, was ik niet naar hun toegegaan voor hulp’ zo maakt hij duidelijk. Nu houdt hij zichzelf voor dat hij over twee jaar ‘overal vanaf’ is, ‘je moet zo wel denken, anders kan je niet meer van het leven genieten’. Van het leven genieten betekent voor Klaas ook ‘een tijdje een rustig leven leiden en de

mensen uit zijn verleden achter zich laten'. Hij is hard op weg maar heeft nog wel last van hyperventilatie. Daarom loopt hij op suggestie van Annet nu ook bij een psycholoog:

“Ze heeft een hoop voor mij gedaan en daarom vind ik dat zij het verdient dat ik naar haar luister. Ik vertrouw haar en dat doe ik niet snel bij mensen.”

Dankzij het vertrouwen in Annet en zichzelf ziet Klaas de toekomst ook weer met vertrouwen tegemoet. Hij heeft al weer ‘vier nieuwe dames leren kennen’, maar ‘ik hou ze allemaal op afstand’ zo laat hij weten, ‘ik weet hoe het kroegleven in elkaar zit, hoe het feestvieren is, maar ik vind het heerlijk om nu rust te hebben’.

Er zijn talloze individuele verschillen tussen Angela en Klaas, maar niettemin hebben ze een aantal kenmerken gemeen met elkaar en met de vele anderen die met korte intensieve hulp kunnen volstaan. Het zijn meestal mensen met problemen op financieel terrein en verwickelingen met overheidsinstanties als de sociale dienst, het UWV, de kredietbank, de woningcorporatie en de belasting. Na geharrewar en misverstanden met de bureaucratie hebben ze de moed opgegeven en zijn afgehaakt. Ze maken geen post meer open van ‘instanties’ en komen niet meer op afspraken. Als AdV-werkers hen thuis opzoeken, belangstelling tonen en aanbieden om te helpen, haken ze na verloop van tijd weer aan en kunnen het daarna zelf weer af. Ten tweede gaat het ook om mensen met een buitenlandse achtergrond die in de problemen zijn gekomen omdat ze de Nederlandse regels of procedures niet goed kenden. Als zij eenmaal begrijpen hoe dingen in Nederland geregeld zijn, kunnen ze het verder zelf. Ten derde geldt het voor bewoners, zoals Klaas en Angela, met een geheim of iets waarvoor ze zich schamen. Ook (niet getraumatiseerde) alleenstaande moeders, die na een scheiding erg van slag zijn, maar nadat ze op gang geholpen zijn zelf verder kunnen, vallen in deze categorie. Zolang er geen sprake is van zware problemen of traumatische gezinsachtergronden kan korte intensieve hulp het blok beton dat een verder leven in de weg staat opruimen.

Een leven vol scherven

Niet iedereen heeft één blok beton, dat met hulp van AdV-werkers uit de weg geruimd kan worden, waarna geen verdere hulp meer nodig is. Een tweede groep heeft veel meer complexe, langdurige en met elkaar samenhangende problemen. Volgens de projectrapportage van het AV-team in de Amersfoortse wijk Kruiskamp gaat het om 12 procent van de bezochte huishoudens. Bij hen zit niet slechts één groot ding in de weg; hun leven ligt aan diggelen en al die scherven zijn bijna niet meer aan elkaar te lijmen. Ook na het lijmen blijft hun leven kwetsbaar voor nieuwe breuken en scherven.

Een voorbeeld is Ingrid, 42 jaar, alleenstaande moeder met een posttraumatische stressstoornis (PTTS). Haar vader was alcoholist en mishandelde haar moeder veelvuldig, ze heeft ‘als kind nooit iets anders gezien’:

“Dat ging heel ver. Daar heb ik een hele erge klap van gehad. Ik kreeg zelf ook het ene probleem na het andere. Ik kon geen goeie keuzes maken. Ook in relaties niet.”

Ingrid heeft ook allerlei lichamelijke kwalen. Haar vijf kinderen met drie verschillende vaders kan ze niet goed de baas, vooral de drie pubers niet. Aziza van het AdV-team heeft veel gesprekken met haar gevoerd en via allerlei instanties hulp voor haar georganiseerd: thuiszorg van de gemeente, crisishulp van de jeugdzorg, intensieve begeleiding en videohometraining van de jeugdhulpverlening, en psychologische hulp voor haarzelf van de ggz. Aziza regelde ook dat deze hulpverleners af en toe met elkaar overleggen. Verder heeft Aziza veel kleinere praktische en administratieve dingen voor Ingrid geregeld, zoals busgeld voor een kind met een handicap en geld om te zwemmen voor een ander kind. Voor Ingrid is het Frontlijnteam ‘een redding geweest’:

“Als ik dat niet had gehad, dan had ik ook niet al die hulp gekregen die ik nu heb. Ik heb zo veel meegemaakt en nu een huishouden met vijf kinderen waarmee ook van alles aan de hand is. Dan loopt mijn hoofd vaak om, dan word ik heel chaotisch. Het is fijn als ik op die momenten naar Aziza kan gaan of haar kan bellen, want ik sta er helemaal alleen voor, aan m’n exen heb ik ook niks.”

Dankzij bemiddeling van Aziza is Ingrid voorlopig vrijgesteld van sollicitaties. Ze wil wel graag werken als het haar weer beter gaat, maar eerst moeten de andere problemen worden aangepakt met behulp van Aziza en haar collega's..

Een ander voorbeeld is Kevin, 24 jaar. Ook Kevin heeft een problematische gezinsachtergrond, met een verslaafde vader en een moeder die moeite had om het huishouden draaiend te houden. Kevin is licht verstandelijk gehandicapt en kan niet tegen veel prikkels. Hij volgde speciaal onderwijs tot zijn 14^e daarna is hij niet meer naar school geweest, hij heeft dus geen startkwalificatie. Hij zit sinds zijn 12^e jaar in de lichte criminaliteit: via fietsen- en kledingdiefstal werd hij loopjongen in de wapenhandel. Hij raakte verslaafd aan heroïne en sterke drank. Tussen zijn 15^e en 18^e jaar zat hij in diverse jeugdinstellingen en daarna zat hij herhaaldelijk in detentie of had een taakstraf. Sinds zijn 20^e heeft hij een Wajong-uitkering.

Kevin is met het AdV-team in contact gekomen omdat hij veel schulden had en uit huis dreigde te worden gezet. AdV-er Loek kon dat net op tijd vrijdelen. Hij hielp Kevin ook om vrijwilligerswerk te vinden. Sindsdien leek het goed te gaan met Kevin, waardoor Loek wat minder contact met hem had. Kevin huurde vervolgens met zijn zwangere vriendin een dure woning die hij bekostigde door in hard drugs te dealen. Hij liep echter tegen de lamp en nu zit hij in de gevangenis. Volgens AdV-werker Loek is dit verhaal ‘ typerend voor een licht verstandelijk gehandicapte jongere met gedragsproblemen, zeker als je in zo’n milieu opgroeit’:

“Hoe moet hij ooit op het rechte pad komen? Even leek hij te gedijen, dat was toen hij veel aandacht kreeg van mij, maar daarna is het toch weer misgegaan.”

Een ander voorbeeld is Gerrit. Via familie is hij al jong in het criminele circuit terechtgekomen, waar hij heel veel geld verdiende. Hij raakte verslaafd aan alcohol en zijn geld verdween aan prostitutiezoek; ook zat hij regelmatig in de gevangenis. Ook Gerrit heeft een lichte verstandelijke beperking. Je kunt beter geen ruzie met hem krijgen, zegt AdV-werker Betty, want ‘hij heeft een klein hartje, maar vermoordt je voor een kwartje.’ Na het zoveelste verblijf in de gevangenis wilde Gerrit zelf afkicken in een kliniek. Sinds drie jaar woont hij nu weer zelfstandig, de laatste twee jaar zonder

begeleiding van de verslavingskliniek. Hij is bij de gemeentelijke kredietbank (GKB) in beperkt budgetbeheer en krijgt hulp bij administratie en financiën van een vrijwilliger van Humanitas.

Tijdens Betty's vakantie kreeg Gerrit echter een flinke terugval qua drank en prostitutiebezoek. Dankzij bemiddeling van Betty heeft hij nu via de werkvoorziening een baan, maar nog geen definitief arbeidscontract:

“Met Gerrit heb ik meegelopen over het smalle wiebelige bruggetje van zijn levenspad met aan de ene kant de grote verleiding van geld, drank en vrouwen en aan de andere kant 32 uur keihard vrijwillig werken voor een vergoeding van 60 euro per maand en 45 euro per week van de kredietbank. De huisarts heeft nieuwe medicijnen voor zijn stemmingswisselingen voorgeschreven en die slaan goed aan.”

‘Naar omstandigheden gaat het nu gewoon goed met Gerrit’, maar het is afhankelijk van blijvende aandacht en zorg, zo vertelt Betty, ‘ik blijf contact met hem houden en hij weet ook dat hij altijd langs kan komen: in goede en bij slechte tijden’

Een laatste voorbeeld is Jaap. Jaap wilde AdV-werker Henk niet binnen laten, maar ze raakten bij de voordeur wel in gesprek. Jaap vertelde dat hij meer dan 20.000 euro schuld had. Na enig aandringen en herhaaldelijke verzekeringen van Henk dat hij het niet erg vindt als het een beetje rommelig is bij Jaap thuis, mag hij toch binnenkomen. Door talloze opgestapelde dozen, honderden dvd's en andere spullen kan de huisdeur bijna niet open. Jaap heeft tienduizenden euro's schuld; hij heeft autisme en een 'koopziekte; hij heeft zeven telefoonabonnementen en bijvoorbeeld tuingereedschap zonder tuin. De meeste spullen zijn nieuw en zitten nog in de verpakking. Jaap werkt in sociale werkvoorziening maar heeft daarbuiten heel weinig contacten. Zijn moeder heeft hij nooit gekend, een oma en een tante hebben hem grootgebracht; met de tante heeft hij nog contact. De laatste jaren heeft hij niemand toegelaten in zijn woning, omdat hij zich schaamde.

Jaap vertelde Henk dat hij het huis wel wat bewoonbaarder wilde hebben, maar niets wil wegdoen. Henk komt nu wekelijks een ochtend opruimen, om te beginnen

kapotte spullen en oud papier. Tijdens het opruimen vertelt Jaap over zijn leven. Sinds het bezoek van Henk durft Jaap weer mensen toe te laten in huis waardoor ook de kachel gerepareerd is door de woningcorporatie. Jaap denkt tegenwoordig iets langer na voor hij iets koopt. Hij heeft zijn psychische problemen aanvaard en volgt een cursus. Ondertussen blijft Henk contact met hem houden. Het zijn kleine en grote stappen op weg naar wellicht een ander leven.

Bij bewoners als Ingrid, Kevin en Jaap die structureel en langdurig hulp nodig hebben, is volgens de AdV-werkers sprake van ernstige, meervoudige problematiek. Er is niet één probleem, maar een heel pakket van samenhangende en elkaar versterkende problemen, die meestal hun oorsprong vinden in een problematische jeugd. Hun leven ligt aan scherven en het lukt de betrokkenen niet om al die scherven te lijmen. Meestal zijn, om in de metafoer te blijven, niet alle stukjes er meer, waardoor er gaten blijven zitten en het bouwwerk fragiel blijft. Sommige stukjes zijn zo vaak opnieuw gebroken, dat het lijmen geen garantie meer biedt dat de scherven aan elkaar blijven zitten. Daarom is het belangrijk, zeggen de AdV-werkers, om langdurig en met sommigen zelfs levenslang contact te blijven houden. Immers, bij kleine tegenslagen op financieel of emotioneel terrein kunnen de pas gelijmde scherven weer breken en valt de hele boel weer uit elkaar.

Veel mensen die we tot deze groep rekenen hebben een (lichte) verstandelijke beperking of een psychiatrische stoornis. Zij snappen de regels niet waardoor zij zich er niet goed aan kunnen houden of ze zijn onvoorspelbaar door stemmingswisselingen of agressief dan wel depressief. Het gaat vaak om mensen met een problematische voorgeschiedenis, zoals seksueel misbruik, huiselijk geweld en verwaarlozing. En anderen verkeren van generatie op generatie in grote armoede en hebben geen netwerk om op terug te vallen.

Een extra reden waarom deze groep met het leven vol scherven structurele hulp nodig heeft, is dat de verzorgingsstaat zowel oplossing als probleem voor hen is. Natuurlijk, de verzorgingsstaat is juist bedoeld om hen te helpen. Dat gebeurt ook wel, maar even vaak maakt de bureaucratische benadering meer scherven in plaats van ze te lijmen.

Gerrit had bijvoorbeeld een gesubsidieerde baan; deze was begonnen als werkstraf en is daarna drie jaar als gesubsidieerde baan voortgezet en werd toen onverwacht

beëindigd. Gerrit voelde zich erg 'besodemieterd' en 'misbruikt' toen zijn contract afliep. Betty beloofde Gerrit te helpen bij de aanvraag van een WW-uitkering en een indicatie voor de sociale werkvoorziening. Ze vragen op tijd WW aan, maar de aanvraag wordt niet op tijd afgehandeld. Daardoor komt er geen geld binnen bij de gemeentelijke kredietbank waardoor Gerrit's huur en energierekening niet kunnen worden betaald. De kredietbank stuurt de onbetaalde nota's naar Gerrit en geeft bij het Centraal Justitieel Incassobureau aan dat de schuldsaneringsafpraak niet wordt nagekomen. De begeleider van Humanitas vindt de situatie rond Gerrit te zwaar worden voor de vrijwilliger, die Gerrit hielp bij zijn administratie. Daardoor blijft de post ongeopend liggen. Gerrit is intussen weer gaan drinken, verzorgt zich niet meer en is depressief. Met veel moeite lukt het Betty om het budgetbeheer voor Gerrit weer te herstellen. Op de aanvraag van de WSW indicatie horen ze maanden niets. Na lang aandringen en zoeken blijkt deze 'op de verkeerde stapel' terecht te zijn gekomen. Ook de nieuwe WW-uitkering blijkt na verloop van tijd zoek geraakt te zijn bij de uitkeringsinstantie. Ze zijn dan ruim 5 maanden en 48 contactverslagen verder.

Bewoners met een leven vol scherven hebben permanente hulp nodig om hun relatie met de verzorgingsstaat een beetje in tact te houden, vooral als die relatie soms aan de ene kant afbreekt wat aan de andere kant gelijmd probeert te worden.

Conclusie: de draaideurzorgbehoefte

De Achter de Voordeur projecten vormen een van de pijlers van het wijkenbeleid. Nu de landelijke overheid zich terugtrekt en meer taken overhevelt aan de lokale overheden tegen minder vergoeding, is de toekomst van de Achter de Voordeur aanpak echter onzeker. De gedachte dat iedereen het voortaan wel op eigen kracht kan en moet doen belooft niet veel continuïteit. Een analyse van de huis-aan-huis aanpak in de achterstandswijken in Amersfoort en Leeuwarden laat zien dat 43 procent van de mensen die de deur open doen, niet op eigen kracht hulp wist te vinden. Zonder AdV-interventie waren zij vermoedelijk steeds verder in de problemen gekomen – hun schulden waren dan bijvoorbeeld zo groot geworden dat huisuitzetting was gevolgd, of hun opvoedingsproblemen zouden zo nijpend zijn geworden dat de kinderen uit huis geplaatst

zouden zijn. Dankzij de AdV-aanpak is vermoedelijk erger voorkomen. Dat is kosteneffectief en bovenal voor betrokkenen veel minder ontregelend en traumatisch.

AdV-werkers zetten mensen graag in hun eigen kracht. Het grootste deel van de mensen die wel hulp nodig hebben maar deze zelf niet (meer) zoeken, heeft aan een zetje genoeg: een paar middagjes helpen opruimen, een verwijzing naar psychische hulp, wat hulp bij contact leggen met schuldhulpverlening en andere instanties, misschien een (vrijwilligers)baan in de buurt, de kinderen met een ontbijt naar school gaan en klaar is Kees.

Echter: twaalf procent van de degenen die de deur open doen voor een AdV-werker heeft een vrijwel permanente behoefte aan hulp. Deze groep mensen leeft een leven vol scherven, met traumatische jeugdervaringen en/of een psychiatrische of verstandelijke beperking. Sommige scherven worden gelijmd, maar er ontstaan ook veelvuldig nieuwe scherven, niet in de laatste plaats door de interventies van de verzorgingsstaat zelf. Deze minderheid heeft niets aan kreten als eigen kracht; integendeel. Zij zijn structureel van betrouwbare, langdurige, professionele hulp afhankelijk. Er bestaat niet alleen draaideurcriminaliteit maar ook draaideurzorgbehoefte. Draaideurcriminaliteit is erkend en daar is dus ook een aparte werkwijze voor ontwikkeld. Draaideurzorgbehoefte is niet erkend, althans niet van mensen die zelfstandig wonen en niet als zeer zwaar gehandicapt te boek staan. Maar ook zij hebben erkenning en een speciale aanpak nodig. In de wijkaanpak is die de afgelopen jaren op veel plaatsen ontwikkeld. Laat 'eigen kracht' nu geen roet in dit eten gooien.