

A photograph of two men in a friendly conversation. The man on the left is bald, has a beard, glasses, and a hoop earring. The man on the right has short blonde hair and a beard. They are both smiling. The background is a light-colored wall and a door.

Oog voor elkaar

Het CBS telt een stijgend aantal daklozen. Op dit moment zijn er in Nederland 32.000 mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats. De populatie daklozen is aan het veranderen; het zijn niet meer alleen de stereotype verslaafde zwervers, inmiddels betreft het ook mensen die uit een scheiding komen, ggz-cliënten, asielzoekers en mensen die door economische problemen letterlijk op straat zijn komen te staan.



Auteurs: Charlotte van den Wall Bake & Michiel Soeters

Veel mensen lopen met een boog om de 'onderkant van de maatschappij' heen en geven dak- en thuislozen het stempel 'kansloos'. Wij spraken met mensen die voor 'de zwervende mens' in Nederland klaarstaan; die met enorme bevoegenheid naast hen staan en met eindeloos veel geduld en een olifantshuid op zoek zijn naar een opening om het tij voor hen te keren.

In Amersfoort spraken we met René Slotboom, straatadvocaat bij Motiva (onderdeel van inebuurt033), en in Den Bosch met Maaïke Veening-Heeren, medewerker van het ambulante team van Maatschappelijke Opvang (MO) Den Bosch, Paul Rooijmans en Mark Verkuijlen, medewerkers van het Centrum voor Trajecten en Bemoeizorg (CvTB) en Thijs Honig, directeur van MO Den Bosch.

Moeras

Net zomin als het je zal lukken jezelf uit een moeras te bevrijden, zo lukt het dak- en thuislozen niet om zichzelf uit hun situatie te bevrijden. De weg naar een situatie waarin mensen geen dak meer boven hun hoofd hebben, verslaafd raken, psychotisch worden, is divers en vaak lang. Niet zelden zijn een complexe en tragische voorgeschiedenis en

“Zonder adres besta je niet.”

(onopgemerkte) psychische staat bijkomende thema's. Soms is een ontslag bij een werkgever of uitzendbureau al voldoende. Vooral bij zogenaamde MOE-landers, mensen uit Midden- en Oost-Europa die hier voor werk naartoe gekomen zijn, ligt dakloosheid op de loer als ze hun werk en daarmee ook hun slaapplek via de werkgever kwijtraken.

Thijs Honig spreekt liever over 'mensen die door de context dakloos zijn geworden'. Bijna niemand kiest er namelijk bewust voor om de veiligheid van zijn eigen huis op te geven of niet na te streven. Maar eenmaal in het moeras, dat soms al begint bij een couchsurfende jongere die na verloop van tijd nergens meer terecht kan, slaat de schaamte toe en ervaren mensen eenzaamheid en trekken ze zich emotioneel terug. Als dan het sociale netwerk om de persoon – als dat er überhaupt al is – afbrokkelt, wordt de weg terug steeds lastiger en ligt langdurige dakloosheid op de loer. Langdurige dakloosheid vergroot de kans op 'gebruiken' (om de pijn te verzachten) en daarmee neemt de kans op afglijden significant toe.

“Zonder adres besta je niet,” zegt René Slotboom. Mensen die langer dan zes weken op straat moeten leven, gaan in de overlevingsstand. “Eenmaal in de overlevingsstand ben je bezig met gisteren, vandaag en met morgen. Morgen is heel ver weg, morgen is hun toekomst. Je kunt geen afspraak maken voor volgende week.” Slotboom vertelt over iemand die om negen uur 's morgens een

afpraak heeft bij de sociale dienst en te laat komt. Diegene slaapt aan de andere kant van de stad en moet daarvandaan lopen naar de sociale dienst. Toen hij te laat verscheen kreeg hij te horen: “Je bent te laat, dus je moet drie weken wachten.” En wederom werd er een afspraak gemaakt om negen uur. Slotboom treedt dan naar voren en stelt voor een afspraak te maken om 11 uur; een tijdstip dat wel haalbaar is.

Wantrouwen

Het Centrum voor Traject en Bemoeizorg (CvTB) is een samenwerkingsverband van vijf hulpverleningsinstanties binnen Bommerwaard, Meierijstad en de gemeente 's-Hertogenbosch. Deze organisaties brengen kennis bij elkaar van ggz, sociaal werk, dak- en thuisloosheid, verslavingszorg en zorg voor mensen met een beperking. Het team gaat vanuit meldingen (door familie, bureaus, artsen, politie, gemeente) op pad om met mensen in gesprek te komen.

Stichting Motiva, waarvan René Slotboom als ervaringsdeskundige de initiator is, vervult in Amersfoort de rol van 'spin in het web'. Slotboom is kennisdrager en aanspreekpunt voor mensen in nood die de weg naar de juiste hulpverlening kwijt zijn of deze weg nog nooit hebben durven of hoeven zoeken.

Uit de ervaringen die de betrokkenen delen, blijkt hoezeer mensen hun vertrouwen in het systeem en in andere mensen verloren zijn. En ook blijkt eruit hoe het oordeel en het 'van het kastje naar de muur' gestuurd worden hen heeft verhard en erin heeft geresulteerd dat ze zich steeds verder terugtrekken.

Slotboom: “Als we niet naar de werkelijke problemen van de mensen kijken, dan heeft het geen zin.” Hij vertelt hoe iemand die niet tegen prikkels kan in opvang wordt geplaatst. Daar slaapt en leeft je met meerdere mensen in een kleine ruimte; met mensen je niet zelf hebt uitgekozen, het zijn niet je vrienden. Het gaat

mis: door de talloze prikkels gaat de man op tilt en wordt uit de opvang gezet. Dit maakt Slotboom boos: "Hoe kun je iemand in de opvang zetten als je van tevoren weet dat dit voor hem niet de juiste omstandigheden zijn?"

Er komen legio voorbeelden langs van mensen die de weg naar de juiste hulp niet kunnen vinden of durven zoeken, en vaak beschadigd zijn geraakt door de ervaringen die ze in de hulpverlening opdeden.

Zorgmijders

"Veel zorgmijders hebben één ding met elkaar gemeen: wantrouwen op het eerste gezicht. Vaak hebben ze al eerder met de hulpverlening te maken gehad en hebben daar – op zijn zachtst gezegd – geen goede ervaringen mee. Sommigen hebben er hun buik van vol. Anderen hebben het idee dat ze helemaal geen hulp nodig hebben. Ze kunnen hun eigen boontjes doppen, schrijven ze soms letterlijk met grote letters op de voorgevel. Helaas is dat zelden het geval" (uit: *Hoogvliegers en andere pechvogels*, geschreven door Eline van Santvoort).

De mensen van het CvTB noemen het 'zorgwekkende zorgmijders': mensen die klem zitten in het systeem, die de weg niet kunnen vinden en/of niet kunnen omgaan met de complexiteit van de maatschappij. Ze zijn vaak gedemoraliseerd, hebben de hoop verloren. Maaïke Veening: "Bureaucratie kan heel frustrerend zijn. Ik heb soms meer moeite met andere hulpverlenende instanties, dan met de cliënt."

Ook Slotboom worstelt soms met de bureaucratie. Hij heeft daar zijn eigen oplossingen voor: sociale media en de politiek in Amersfoort. Hij noemt zichzelf ook een 'straatactivist'. Hij strijdt tegen het toenemende onrecht, en als het over kinderen en hulpeloze

ouderen gaat wordt Slotboom vurig, want die kinderen kunnen er niets aan doen en ouderen worden vaak aan hun lot overgelaten. Slotboom die tot 22 jaar geleden "op Schiphol woonde" heeft als ervaringskundige een groot voordeel: hij kent de taal van de straat en kent de dynamiek, 'zijn pappenheimers', de trucs en de risico's. Met deze kennis en ervaring is hij strijdbaar tegen de ambtenaren en bespeelt hij de politiek. Voelt hij urgentie of zich niet gehoord, dan schuwt Slotboom het niet om sociale media in te zetten om zijn doel te bereiken, vaak met succes.

Coachen

Thijs Honig: "Je kunt nooit herstellen in het moeras der dakloosheid. Je kunt jezelf daar niet uittrekken als je niet weet waar je 's avonds kunt slapen. Dakloosheid is een grote bron van stress en het brengt mensen in de overlevingsmodus. Dan valt er niets te coachen. Er valt pas iets te coachen als iemand een eigen dak boven zijn hoofd heeft en in de leefmodus komt in plaats van in de overleefmodus."

De weg uit het moeras begint bij het wegneemen van de stress en de vraag: waar slaap ik vanavond? Als directeur van Maatschappelijke Opvang (MO) Den Bosch faciliteert Honig een van de 49 Housing First-projecten in Nederland. Dit project streeft ernaar mensen die ongewenst geen eigen 'dak boven hun hoofd hebben' een passende woonplek te bieden binnen drie maanden, zodat ze zo snel mogelijk hun leven kunnen herpakken.

"Ik zag hem.
Meer was niet nodig."

Housing First

Er zijn in Nederland 49 Housing First-projecten in 93 gemeenten. Een simpele rekensom laat zien dat Housing First de meest goedkope oplossing is. Een nacht in opvang kost 150 euro per persoon per nacht. De huur voor een woning is gemiddeld 600 euro per persoon per maand. Het verschil: circa 47.000 euro per persoon per jaar. In Nederland gaat er 450 miljoen van de overheidsbegroting naar opvang van dak- en thuislozen.

Uit onderzoek blijkt dat Housing First leidt tot een positieve bijdrage aan het leven van de ex-dak- en thuislozen en daarmee aan de maatschappij als geheel:

- 85% blijft in de woning wonen;
- de kwaliteit van leven neemt toe evenals de zelfredzaamheid;
- mensen zijn minder eenzaam en voelen zich psychisch beter;
- het 'gebruiken' (voornamelijk drank en/of drugs) stopt of vermindert enorm;
- de kansen op de arbeidsmarkt nemen toe, en
- het netwerk wordt vergroot.

Ter vergelijking: beschermd wonen leidt in slechts 57% van de gevallen tot daadwerkelijke verbetering.

Maaike Veening vertelt over een jongen die zich verstopte; hij woonde twee jaar in zijn auto, durfde niet meer naar de supermarkt en had inmiddels al zijn spaargeld opgemaakt. Zij is naast hem gaan staan, bood hem een vast adres en daarna is hij opgebloeid. Hij is weer gaan sporten, had binnen een paar maanden fulltime werk, durfde weer naar de moskee en kreeg weer contact met zijn vader. Veening: "Hij bloeide voornamelijk op door weer een vast adres en de kleine successen

die hij zelf boekte. Ik heb hem daarover bekrachtigd, ik zag hem. Meer was niet nodig."

Honig: "Het is heel moeilijk om het simpel te houden, maar daar ligt wel de oplossing. De kans om te herstellen in eigen omgeving is een helende factor."

'Thuis' is een eigen voordeur, een dak boven je hoofd en privacy. Als het vanzelfsprekend lijkt, besef je niet hoe wezenlijk dit is. Hoe het een voorwaarde is om het leven te kunnen omarmen, ook als dat leven even tegenzit. Honig: "Iedereen die dakloos is, afhankelijk is en niet in zijn eigen kracht kan komen, wordt in zijn herstelproces vertraagd als hij geen eigen voordeur heeft. Je kunt mensen beter 'in hun kracht zetten' dan het langdurig met hen over hun problemen hebben. En dan hopen dat ze het zelf wel oppakken, want dat werkt zo niet als je dakloos bent."

Als iemand zich bij Motiva meldt, dan gaat Slotboom, of een van de mensen uit zijn team, naast hem staan en onderzoekt wat er al is gebeurd. "Ben je al bij het wijkteam geweest? Bij de opvang?" Zoveel mogelijk laat hij de ander het zelf doen, zijn rol ziet hij in het helpen de betrokkene zelf de juiste weg laten vinden en bewandelen. Als een spin in het web komt Slotboom vooral in beeld wanneer iemand niet goed geholpen wordt. Maar hij neemt het niet zomaar van ze over. Niet kijken naar wat mensen niet kunnen, maar kijken naar wat ze wel kunnen is zijn devies. "Ik vind niemand zielig! Zwervers zijn geen domme jongens." Slotboom pleit ervoor om kinderen al op school te leren bij wie je aan de bel moet trekken, hoe je hulp moet vragen als je ergens mee zit en hoe dingen 'werken' in onze samenleving. Veel mensen weten bijvoorbeeld niet hoe je een DigiD moet aanmaken.

Zowel op straat als aan huis nemen de medewerkers van het CvTB de tijd om met mensen in contact te komen. Soms door samen op een bankje een sigaretje te roken en te praten over

het leven, soms door een appelflap aan te bieden nadat de deur voor de zoveelste keer dicht bleef. Vertrouwen winnen door present te zijn en te blijven. Paul Rooijmans: "Geduld hebben en veiligheid bieden zodat de ander uit zijn schulp kan komen, daar is veel tijd voor nodig. Die tijd krijgen wij en nemen wij. Met gelijkwaardigheid, oprechte interesse en oordeelsvrijheid als uitgangspunten treden we de ander tegemoet. We zijn geen zorgverlener die iets komt opleggen."

Hoop en herstel

Het CvTB is een netwerkorganisatie die mensen, na hun vertrouwen gewonnen te hebben, naar de juiste zorg toe leidt. Waarna ze overigens niet loslaten; het ambulante team van het CvTB behandelt nieuwe meldingen, en houdt ook contact met 'oude' cliënten. Mensen die soms al meer dan een jaar weer zelfstandig functioneren maar voor wie het wekelijkse kopje koffie met de CvTB'er nog steeds een ankerpunt is. Het valt op met hoeveel liefde en passie Rooijmans en Verkuijlen spreken over hun werk voor het CvTB. Werk dat soms eindeloos verduren vraagt, gesprekken door de brievenbus, bereidheid om agressie en boosheid aan te kijken. De belangrijkste ingrediënten voor geslaagde contacten: geduld, begrip en tijd.

Niet dat ze de verantwoordelijkheid overnemen; de autonomie blijft bij de ander. Maar juist door met de ander te zorgen dat er kleine successen geboekt worden, ontstaat er weer handelingsvrijheid. Ook het samen onderzoeken of er nog iets van een netwerk is, is helpend. Een eigen netwerk is heel belangrijk voor duurzame verandering. Soms is dat netwerk echter opgesoupeerd, mensen keren zich van hun eigen netwerk af of het netwerk zich van hen. Dan onderzoeken ze samen wat wel mogelijk is of hoe ze het netwerk weer nieuw leven kunnen inblazen.

"We komen bijzondere mensen tegen in het werk, paradijsvogels soms," zegt Verkuijlen.

"Het voelt eervol, als iemand die zich van de maatschappij heeft afgekeerd, mij weer toelaat."

Rooijmans: "Wij hebben en nemen de vrijheid om te doen wat nodig is. We zien de mens, niet enkel zijn probleem. Er zit een verlangen onder de ellende, daar gaan we naar op zoek. We nemen stress weg, waardoor mensen weer helderder kunnen denken en weer perspectief kunnen zien. Er ontstaat weer overzicht en ze kunnen weer stapje voor stapje naar herstel werken."

Veenig: "Het werk geeft me energie. Ik krijg energie van die kleine momentjes, als het 'lukt', als het leven van iemand stilstaat en er dan – met voor ons kleine stapjes en voor de ander grote stappen – opengaat wat dicht zat. De vrouw die tegen me zei: 'Jij hebt me toen mijn leven teruggegeven.'"

Nooit de hoop verliezen dat het anders kan worden. Daar gaat het om. Mensen die niet meer zien hoe het anders zou kunnen zijn en dat openbreken door er oordeelsvrij voor ze te zijn, met ze op te lopen, ze te helpen hulp te aanvaarden en ze aan te moedigen de regie over hun leven weer op te pakken, binnen de mogelijkheden die ze hebben en de grenzen die er soms ook zijn. ■

Charlotte van den Wall Bake is (team) coach, spreker, trainer, dagvoorzitter, auteur en redactielid van het *Tijdschrift voor Coaching*. www.coaching-amersfoort.nl

Michiel Soeters is leiderschapscoach en begeleider bij (persoonlijke) transitie en redactielid van het *Tijdschrift voor Coaching*. www.geenmanoverboord.nl

Referentie

- Van Santvoort, E. (2020). *Hoogvliegers en andere pechvogels: Bemoeizorg in Den Bosch en omstreken*. 's-Hertogenbosch: CvTB (eigen uitgave).