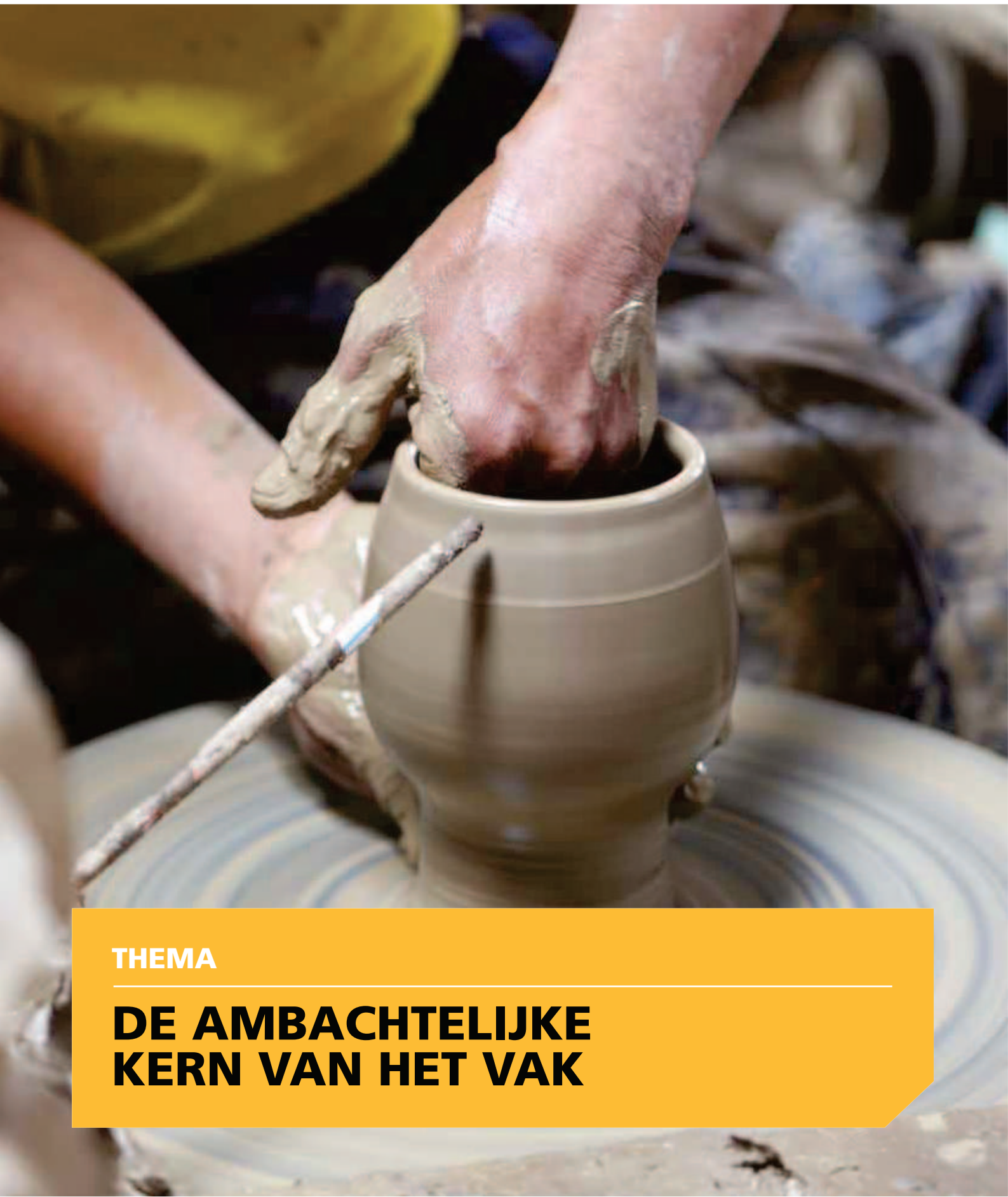


Maatwerk



THEMA

**DE AMBACHTELIJKE
KERN VAN HET VAK**

'LEILA'S PROBLEMEN BLIJVEN TERUGKOMEN'

GEEN GRIP

Leila heeft veel meegemaakt. Ze slaapt slecht en heeft schulden. Ook wil ze het liefst verhuizen. Maar telkens als ze wat lucht heeft, verdwijnt ze, om vervolgens weer terug te komen met dezelfde verhalen. Ik lijkt geen grip op haar te krijgen en er verandert niets.

DOOR RIK KLEIN GUNNEWIEK

Ik werk als stagiair bij Vluchtelingenwerk en Leila (24 jaar) is een cliënt van mij. Leila is in haar Afrikaanse land van herkomst ontvoerd en naar Nederland gebracht. In Nederland is zij gedwongen om in de prostitutie te werken. De politie is in contact met haar gekomen en heeft haar naar een speciale opvang gebracht waar ze vijf maanden heeft doorgebracht. Leila heeft een asielstatus voor 5 jaar.

Na de periode bij het opvanghuis is ze bij mij gekomen. Leila spreekt vloeiend Engels en matig Nederlands. Ze heeft diverse problemen en over een aantal zaken wil ze niet praten, zoals haar ervaringen in de prostitutie. Ze geeft aan dat ze weinig sociale contacten heeft. Ze heeft alleen een vriendin die haar af en toe helpt met boodschappen doen. Verder heeft ze vriendinnen in Amsterdam. Daar gaat ze regelmatig op bezoek. Doel van de hulpverlening is dat zij uit haar schulden komt, de psychische problemen minder worden en zij beter kan slapen.

Leila geeft op een gegeven moment aan grote financiële problemen te hebben en daardoor heeft ze al een week niet kunnen eten. Ze maakt inmiddels haar post niet meer open. Het is niet duidelijk hoe het komt dat ze steeds weer schulden maakt. Via de taakgerichte hulpverlening maak ik een

plan met haar om haar schulden te inventariseren. Maar elke keer wanneer het probleem is opgelost en ze in staat lijkt het zelf op te pakken, komt ze een tijd later terug met exact dezelfde problemen. Als ik dit bespreekbaar maak, wuift ze alles weg en zegt dat het dit keer zeker beter gaat. Dan komt ze een hele tijd niet en raakt ze weer in de schulden en problemen. Het contact met Vluchtelingenwerk houdt zij dan af en ook als ik haar thuis bezoek, doet ze niet open.

Leila is niet tevreden met haar woning. Ze geeft aan op zoek te zijn naar een woning in Amsterdam. Daar heeft zij een groter sociaal netwerk. Ze realiseert zich niet dat dit voor haar moeilijk te betalen is. Ik help haar wel bij het vinden van een nieuwe woning, hier bij ons in de omgeving. Maar steeds als alles bijna geregeld is, heeft ze plotseling geen interesse meer en laat zij een tijd niets meer van zich horen. Omdat we niet verder komen in de begeleiding en Vluchtelingenwerk van mening is dat mogelijke PTSS-klachten in de weg staan, verwijzen we haar door naar de GGZ. Tot op heden heeft Leila hier weinig mee gedaan. Leila heeft alleen een medicijn gekregen tegen haar slaapproblemen. Er verstrijkt een periode dat ik niets meer van haar vernem. Maar dan belt een taalcoach me op met de vraag of wij iets voor Leila kunnen betekenen want ze maakt



REACTIE OP DEZE CASUS

‘Ga eerst naast haar lopen’

JUDIT LEEST, STICHTING PRESENTIE:

‘Wat opvalt – en waar de werker vanuit de presentiebenadering misschien zou kunnen beginnen – is dat de casus sterk in termen van de doelen van de hulpverlening is verteld, en veel minder vanuit de relatie. Juist bij heftige en ingrijpende levensgebeurtenissen zoals Leila die heeft meegemaakt, is het van groot belang om eerst duurzaam en trouw te proberen een relatie op te bouwen. Pas in die relatie kan zichtbaar worden wat goede zorg, passende doelen en de juiste weg daartoe zijn. Er lijkt in dit verhaal sprake van een *mismatch*: de werker geeft zorg en begeleiding waar niets mis mee is, maar die niet aansluit bij waar de cliënt staat. De begeleider geeft aan dat hij “geen grip krijgt op de situatie” en het gevoel heeft “in een impasse te zitten”. Om te snappen wat er voor Leila wel nodig is en aansluit, moet de werker dichterbij haar komen. Door heel open te kijken, kan hij misschien vanuit de relatie snappen hoe haar *binnen-perspectief* eruit ziet: wie is Leila, waar houdt ze van, waar beweegt ze naartoe, waar lijdt ze aan of waar verlangt ze naar? Is dat echt haar schulden- of huisvestingsprobleem, of is het iets anders? Hoe ziet haar leefwereld eruit? Welke betekenis hebben haar vriendinnen in Amsterdam voor haar? Waarom lukt het haar niet om haar schulden aan te pakken? Welke betekenis heeft geld (uitgeven) voor haar?’

De werker vertelt wel dat hij dit bespreekbaar probeert te maken, maar dit kan Leila al snel als een verwijt opvatten. De presentie zegt ook dat je pas in een relatie bepaalde dingen mag zeggen, mag vragen naar moeilijke zaken, naar waar iemand zich voor schaamt, bijvoorbeeld. Daarvoor is vertrouwen nodig, en dat opbouwen vraagt trouw, toewijding, nabijheid en bovenal, dat je jezelf toont als werker. Niemand stort zómaar zijn hart aan een ander uit. Zeker niet als het vertrouwen eerder in het leven zo ernstig is geschaad. De presentietheorie zegt: je kunt er pas *voor* iemand zijn, als je eerst *met* iemand bent. Dat betekent ook de concrete doelen een beetje loslaten: Leila misschien geregeld eens bezoeken zonder over haar schulden te beginnen, af en toe iets met haar ondernemen, en haar blijven opzoeken, ook als ze de deur (eerst) niet opendoet. Dus in plaats van haar aan te sporen om haar problemen op te lossen, eerst eens naast haar te gaan lopen.’

zich grote zorgen om haar. Elke afspraak geeft Leila namelijk aan dat ze grote financiële problemen heeft, psychische klachten en problemen rondom haar huisvesting.

Deze problemen komen structureel terug en ik ben bang dat er in haar omgeving meer speelt dan wij weten. Ik vraag me af of het komt omdat ik een man ben en vraag een vrouwelijke collega een gesprek met haar te hebben. Maar ook daar komt niets nieuws ter sprake. Wij zijn nu elke keer haar vangnet, maar een structurele oplossing vind ik maar niet. Ik twijfel dan ook of mij dit überhaupt wel lukt.

De problemen blijven terugkomen: de schulden, de psychische klachten, de huisvesting. En ondertussen moet zij haar inburgering halen binnen anderhalf jaar. Ik krijg geen grip op de situatie en heb het idee dat we in een impasse zitten. Wat kan de volgende stap zijn die ik met haar onderneem zodat Leila werkelijk verder komt in haar leven? <



'Maak Leila eigenaar'

KEEN MAHAMED, PROGRAMMAMEDEWERKER JEUGD,
GEZIN EN PARTICIPATIE BIJ HET INTER-LOKAAL EN LID VAN HET
SOCIAAL WIJKTEAM HATERT, NIJMEGEN:

'Deze stagiair kijkt te veel naar de problemen en te weinig naar de persoon. Wat wil Leila, wat is haar kracht en wat wil ze versterken? Ik krijg de indruk dat hij werkt vanuit een houding van "ik help je wel" en daardoor kan de cliënt achterover leunen. Leila wordt zo een slachtoffer, een zielig meisje en dat heeft gevolgen voor de samenwerking. Het is dus belangrijk om de verantwoordelijkheid terug te leggen bij haar. Zij moet probleemeigenaar worden van haar eigen problemen. Zo niet, dan blijft ze terugkomen. Cliënten zijn slim, ze weten goed wat ze willen en hoe ze dat kunnen krijgen. Als iemand bij me komt met een dichte envelop, ga ik die niet openen. En als iemand me vraagt om een instelling te bellen, dan laat ik dat de cliënt zelf doen, terwijl ik ernaast zit. Ik erger me vreselijk als ik collega's hard zie werken voor een cliënt, terwijl die cliënt zelf zit te sms'en met

zijn vrienden. Ik zou met Leila bekijken wat zij wil en hoe ze dat wil regelen. Daarbij is het belangrijk om kleine stapjes te zetten en haar problemen op te breken in kleine stukjes. En telkens terug te grijpen op haar eigen talenten, haar zelfredzaamheid en haar eigen netwerk. Ik kan het wel overnemen, maar als ik er niet ben, hoe doet ze het dan? Dus vraag ik ook, is er iemand die je kan helpen? Zou je iemand bij ons gesprek willen uitnodigen? En wat voor afspraken wil je met hem of haar maken zodat je minder problemen hebt? Omdat er meerdere spelers bij betrokken zijn, zoals de GGZ, de taalcoach en ook haar vriendinnen, is het belangrijk om een regisseur aan te wijzen: iemand die de regie voert en het overzicht behoudt. Maar als je merkt dat er geen beweging in zit, dan moet je de zaak overdragen aan een collega.'

'Onderzoek daadwerkelijke probleem'

GERMA LOURENS, MAATSCHAPPELIJK WERKER
EN JEUGDBESCHERMER NIDOS:

'Het kader waarbinnen de hulpverlening aan Leila plaatsvindt, is het vrijwillige kader. Dat brengt met zich mee dat het – anders dan soms in het gedwongen kader – van het allergrootste belang is dat Leila zelf haar hulpverleningsdoelen benoemt en vaststelt. Uit de casus wordt niet geheel duidelijk wie in dit traject de doelen van de hulpverlening heeft vastgesteld. Komt dit van Leila zelf, of zijn de doelen benoemd door de hulpverlener of de organisatie? Een aanwijzing voor het laatste, is de opmerking dat de organisatie rangorde aanbrengt in wat zou moeten gebeuren: eerst de mogelijke PTSS-klachten verhelpen door een verwijzing naar het GGZ en dan het andere. Wat ik mij afvraag, is in hoeverre met Leila gesproken is wat zij zelf als haar problemen ervaart en wat zij wil bereiken. Ten aanzien van de schulden kan vanalles aan de hand zijn: Leila is uit Afrika in Nederland gekomen en ze heeft gedwongen in de prostitutie gewerkt. Wie waren bij de vlucht naar Nederland betrokken? Moest zij naar Nederland toe om geld te verdienen? Zit zij mogelijk nog steeds in een situatie waarin van haar verlangd wordt dat zij maandelijks geld overmaakt? Een heel andere oorzaak van haar financiële huishouding zou kunnen zijn, dat zij nooit geleerd heeft om met geld om te gaan. Dan moet zij van ver komen om haar

financiën te beheren. Het is de vraag of zij dan middels taakgerichte hulpverlening daadwerkelijk haar gedrag kan veranderen.

Het is heel goed van de hulpverlener dat hij de psychische klachten signaleert en formuleert als een mogelijke diagnose. Dat geeft handvatten om te zoeken naar een manier waarop Leila haar klachten kan verminderen, zou zij dit willen. De vraag is echter of zij het belang inziet van GGZ-hulp. Weet zij wat dit is? Erkent zij dat met praten, klachten kunnen verminderen? GGZ-hulpverlening is namelijk een zeer westerse manier van doen, die lang niet altijd aansluit bij mensen uit andere culturen. Een gesprek hierover met haar zou zeker aan te bevelen zijn. De hulpverlener zou ook advies kunnen inwinnen bij een GGZ-instelling die zich gespecialiseerd heeft in transculturele psychiatrie, zoals Centrum '45, De Evenaar, centrum voor transculturele psychiatrie binnen GGZ Drenthe of Phoenix, kliniek voor vluchtelingen of asielzoekers met psychische problemen. Tracht dus de westerse manier van denken los te laten, probeer in gesprek met haar te komen over haar achtergrond, waar zij nu staat en wat zij wil en consulteer experts op het gebied van transculturele hulp.'

