

(Door het verloren gaan van de orginelen is dit artikel niet in de gebruikelijke opmaak. Er kunnen kleine wijzigingen in de tekst bestaan ten opzichte van het orgineel)

BONDGENOOT EN MEDESTRIJDER

Visie van een "rotklant" op zijn hulpverleners

Marlieke de Jonghe

Marlieke publiceerde eerder in SP en andere vakbladen. Dit artikel schreef zij vanuit het Netwerk Clientdeskundigen.

(Be careful: I'm fighting back!)

Iedereen in Nederland hoort in een hokje of vakje te passen, begrijp ik inmiddels, een naam, een adres en een functie te hebben, kortom plaatsbaar en voorspelbaar te zijn.

Nou, ik niet dus.

Ik ben collectief bezit van de gezondheidszorg en als project "Cliëntdeskundige" absoluut multifunctioneel.

Wat dat betreft is er in mijn leven weinig veranderd. Ik zwerf nog steeds in en om de gezondheidszorg, het justitie-circuit en de straat, loop nog steeds iedereen voor de voeten, ben nog steeds niet te vangen. Alleen heb ik er nu, in mijn werk, een min of meer maatschappelijk geaccepteerde verpakking voor gevonden.

Zo zie je maar weer. Het gaat er niet om wat je doet, het gaat erom hoe je het doet.

Wat dat betreft heb ik het verkeerde vak gekozen, denk ik als ik naar Youp van 't Hek kijk.

Verdorie, hij zegt alles wat ik wil zeggen, maar als ik het zeg is het mijn persoonlijke ervaring, ben ik in de war, snap ik het niet of heeft het op de een of andere voor leken onbegrijpelijke wijze met mijn ziektebeeld te maken.

Het is weer niet eerlijk.

Hoewel ... hem nemen ze ook niet serieus, geloof ik.

Als cliëntdeskundige (= praktizerend patiënt die tevens werkzaam is in de gezondheidszorg) trek ik partij voor mijn soortgenoten, uw klanten, die ik vandaag maar eens betiteld heb als "rotklanten". Waarom niet?

Mijn burens en uw collega's doen het ook.

"Rotklant" is eigenlijk nog één van de minst kwetsende kreten die ik in de loop van mijn carrière naar mijn hoofd gekregen heb. Ik weet wel veel bottere ... u vast ook.

En als het gezegd wordt, als het alleen maar gedacht wordt, dan wil ik het ook openlijk horen.

Als er iets is dat ik haat, dan is het de hypocrisie en semi-geciviliseerde poppenkast, de waanwereld die "deskundigen" maken zodat de rest van de samenleving de werkelijkheid niet hoeft te zien en rustig verder kan slapen.

Rotklant?

Noem me rustig "rotklant" voor mijn part.

Alles liever dan onbehandelbaar, complex of therapieresistent.

Want dan ben je gelegitimeerd afgeschreven: als mens, als burger en als patiënt. Dan ben je er gewoon niet meer. En als je er niet bent, hoef je geen hulp te verwachten.

Hoogstens verontwaardiging als je dood gaat. Of ergernis als je het straatbeeld vervuilt en de buurt een onveilig gevoel geeft. Alsof dat omgekeerd niet zo is.

Als je er niet bent, als je zelfs niet gezien wordt in je -af en toe, zeker weten- etterige pestkoppengedrag, dan ben je niemand. Dan ben je tenslotte alleen nog maar een onderdeel van "categorie ongewenst", een maatschappelijk probleem.

En niemand weet meer, wil meer weten dat je ook het slachtoffer bent van die brave burger-samenleving die nu zo'n last van je heeft en van haar zwijgmechanismen.

Dat is geen excuus, dat is gewoon de koude, harde werkelijkheid. En die werkelijkheid wil ik graag benoemd hebben.

In het belang van de samenleving als geheel waar "rotklanten" uiteindelijk ook deel van uitmaken.

Gewoon, op grond van geboorterecht.

Pas op, nu wordt het ingewikkeld -even opletten dus alstublieft.

Een maatschappij die categorieën "ongewenst" domweg excommunicert, genereert haar eigen problemen. Want wat zul je nog moeite doen om je aan te passen als je per definitie zondebok en collectief schietschijf bent en niemand jouw kant van het verhaal wil horen?

Hoe moet je je verantwoordelijk voelen voor een samenleving die je dagelijks laat voelen dat je er toch niet bijhoort?

Het weg-individualiseren van maatschappelijke problematiek leidt tot andere maatschappelijke problematiek: steeds meer anoniem, steeds minder oplosbaar.

In feite doet de samenleving als geheel niks anders dan mensen met verslavingsproblematiek, nl. weglopen voor de werkelijkheid.

Dat kan alleen maar escaleren, weten hulpverleners die in de verslaafdenzorg werken.

Want er is steeds meer nodig om te vergeten.

En onderweg nemen de problemen op alle fronten toe, zodat er steeds meer redenen bijkomen om te leven met de ogen dicht. Het bekende verhaal. Help, help! Is er een zorgcoördinator in de zaal voor deze "rotklant"? (Daarmee bedoel ik dus onze samenleving als geheel).

Werkers in de verslaafdenzorg, maar ook in alle andere sectoren waar zgn. "rotklanten" langskomen hebben 2 klanten (de erkende patiënten en de samenleving als geheel) die alle twee weglopen voor de werkelijkheid en alle twee wel hulp willen, maar ook niet. Die elkaar de schuld geven en bij gebrek aan beter alle twee tegen de hulpverlening aanschoppen die ze ook nodig hebben, wat ze liever niet willen weten. Want dan moet je ook weten dat het allemaal niet zo lekker loopt als je wel wilt geloven.

Enfin, als hulpverlener weet je één ding zeker met 2 van zulke ruzieënde wegloop-klanten. Wat je ook doet of niet doet, je doet het nooit goed. En als je je laat jo-joën door één van beide klanten of allebei, dan ben je pas goed ver van huis.

Vandaar ook dit congres.

Het is belangrijk, nee, overlevingsnoodzakelijk dat werkers zicht houden op al die tegengestelde belangen en hun eigen koers bepalen.

Anders worden ze zelf "het slachtoffer".

En daar hebben wij, "rotklanten" nou toevallig helemaal geen belang bij.

Neem ik nu de "rotklant" eens nader onder loep. Dan weten we tenminste waar we het vandaag over hebben.

Patiënten, cliënten of klanten van het gezondheidszorgbedrijf in brede zin, zijn een uiterst gemêleerd gezelschap.

Onderscheid tussen psychisch en somatisch maak ik niet -dat is menselijk niet te verdedigen.

Onderscheid tussen kortverband- en langverband-klanten is daarentegen wel relevant.

Als je het positief bekijkt, zijn "rotklanten" mondige patiënten, maar ja, helaas:

- ze willen niet genezen;
- ze maken de gezondheidszorg machteloos;
- en ze houden zich niet aan de voorschriften die buitenstaanders aan mondigheid verbinden.

En dus wordt hun actieve houding niet gewaardeerd.

Zo zie je maar weer. Het gaat er niet om wat je doet, het gaat erom hoe je het doet.

En "rotklanten" zijn slecht in het verpakkingsmateriaal en de spelregels van de samenleving.

Op grond van welke factoren komen patiënten eigenlijk nog meer in aanmerking voor het predikaat "rotklant"?

- Een "rotklant" past niet in de samenleving en vervolgens ook niet in de verdeel- en beheerssystemen van de gezondheidszorg (ons reparatiebedrijf en dumpstation). Hij past niet in diagnose-categorieën, niet in protocollen, niet in behandelprogramma's, zelfs niet in een standaard "zorg op maat"-pakket.
- Toch houdt hij -geheel onvrijwillig- allerlei instanties, organisaties en hulpverleners aan het werk en van de straat - herstel - juist op de straat.
- Een "rotklant" is in de ogen van anderen onvoorspelbaar en ongrijpbaar.
- Hij confronteert de samenleving en de gezondheidszorg voortdurend met eigen grenzen en onmacht. "Rotklanten" zijn erkende saboteurs van andermans goede bedoelingen in hun leven en gespecialiseerd in de mazen van elk net of netwerk. Zo hebben ze nu eenmaal leren overleven.
- Eenzame fietsers zijn het. Meestal hebben ze geen sociaal netwerk en weinig echte contacten. Ze leven in een onveilig, onbetrouwbaar en onbegrijpelijk beleefde wereld - als vreemdelingen.
- In de hiërarchie binnen de patiëntenwereld zit je als "rotklant" helemaal onderaan.
- In feite gaat het gewoon om ernstig beschadigde kinderen die geleerd hebben te overleven in een vijandige wereld en zijn blijven hangen in zelfverdediging.

Is dit plaatje u te vaag?

Geef ik toch een concrete vertaling.

Maar pas op: dat worden wel stereotypen.

"Rotklanten":

- zijn in staat in hun eentje een hele afdeling te ontwrichten;
- saboteren vakkundig alle therapeutische trucs;
- zijn zorgmijders of juist zorgverzamelaars (in het kader van de risico-spreiding);
- zijn niet bepaald in hun eerste smoes gestikt;
- bedonderen hun omgeving, maar zichzelf erbij;
- zitten in een buurt altijd in de hoek waar de klappen vallen of als dader, maar meestal als slachtoffer;
- worden door hun collega-klanten gemeden en eruit gepest.

Als verslaafde vrouw in het straatcircuit zit je helemaal onderaan de ladder.

Je weet dat je maar goed bent voor één ding. Nou ja ... aan de andere kant ben je altijd verzekerd van een slaapplek als je een beetje goed in de markt ligt. Zo kun je het ook zien.

Dat is meteen het laatste en centrale kenmerk dat rotklanten bindt en gescheiden houdt:

Ze hebben geen griebeltje zelfrespect of eigenwaarde meer over.

Ze zien zichzelf als wegwerpkinderen - wat gezien hun voorgeschiedenis meestal heel logisch is.

Een gedichtje: "**Overdosis**" heet het.

Ik voel me zo oud
al ben ik pas veertien:
zoveel geweten,
zoveel gezien.

Zoveel gezien
en zoveel verzwegen,
zoveel geheimen
in mijn hoofd.

Ik kan er de woorden
niet meer bij vinden.
Als zwijgen geboden is
heeft dat geen zin.

Als er niemand is
om te vertrouwen
en je ervaringen
leugens zijn,

dan leer je te zwijgen
en te verbergen,
te leven als
een gesloten systeem.

Ik heb geleerd
te overleven
door niet reageren
en niemand te zijn.

Ik ben wel
wie ze hebben willen
steeds een ander
een toverbal.

Ik zeg wel
wat ze horen willen,
de leugens die
de waarheid heet.

-
Maar alles is geweten
en geregistreerd,
niets veranderd,
niets vergeten, wacht het.

Ik doe niet aan
procesverwerking,
ik ben gewoon
een opslagplaats.

-
En nu is het
teveel geworden,
de grens bereikt:
ik kan niet meer.

Ik denk dat ik
maar ga verdwijnen:
niemand en dus
nooit geweest.

Volgende hoofdstuk

Het gaat vandaag niet om de klanten en hoe logisch het is dat sommige kinderen vastlopen in deze complexe, impliciete en vooral blinde samenleving, maar om hulpverleners die kiezen voor die klanten.

Wat zie je in ons "rotklanten"?

Ik mag een boon zijn als ik dat begrijp.

Oké, oké, ik kies er ook voor. Maar ik ben in die wereld opgegroeid, het zijn mijn maatjes -die laat je niet in de steek.

Wat zien wij in jullie hulpverleners?

Dat is een betere vraag.

Wat zien wij in onze hulpverleners?

Nou ... dat hangt ervan af.

Dat hangt niet alleen af van de hulpverleners (of hoe je ze maar wilt noemen), maar ook van ons. En van het moment.

Hulp accepteren of -nog enger- hulp zoeken blijft een dubbele aangelegenheid, zeker in het begin.

- Het leven is niet vol te houden, maar het spul blijft zeer aantrekkelijk.

- Je wilt wel anders, maar het moet geen pijn doen.

- Niks te verliezen is ook een vorm van zekerheid.

En een vertrouwensrelatie ... "Hallo, kunt u me daar even een woordenboek bij leveren?"

Vertrouwen, relatie ... wat is dat eigenlijk?

Vooral in het begin fungeert een hulpverlener waar je net voorzichtig aan begint te wennen ook als je geweten.

Hij moet je dus niet voor de voeten lopen op het moment van jacht, bij illegale praktijken of als je net hartstikke van de wereld bent.

Dat is gewoon de verkeerde timing.

Op zo'n moment willen we ook nog wel eens agressief worden.

Voor de rest moeten hulpverleners zijn en doen wat we niet van ze verwachten.

- Ze moeten ons niet in de steek laten, ook al solliciteren we daarnaar.

- Ze moeten vertrouwen in ons hebben (nee, niet in ons gedrag, dat is iets heel anders), ook al komen wij met een overdosis wantrouwen.

- Ze moeten eerlijk en open zijn en niet aankomen met therapeutische trucs of meegaan in ons gedraai en de "leugentjes-voor-de-zekerheid".

- Maar ze moeten ons dat ook niet kwalijk nemen. Geen sancties.

De meesten van ons hebben al zoveel op hun donder gehad, daar kan geen hulpverlener meer tegenop.

- Grenzen trekken is iets anders. Dat hebben wij van huis uit niet geleerd.

Zoals grote mensen onze grenzen ook nooit gerespecteerd hebben.

Was het probleem: Geen grenzen, maar wel straf bij overtreding, dan moet het nu worden: Wel expliciete grenzen, maar geen straf bij overtreding.

Geen straf, maar gewoon betere afspraken.

Hebt u het principe door of moet ik nog meer voorbeelden aanslepen?

Hulpverleners moeten zijn wat we niet van ze verwachten. Ze moeten er voortdurend alert op zijn geen herhaling van zetten in ons leven te worden en een bevestiging van oude patronen.

Ze moeten ertegen kunnen dat veranderen langzaam gaat en ieder van ons daar z'n eigen doelen, hink-stap-sprong methoden en tempo in moet vinden onderweg.

En zeker niet aankomen met preken op het moment dat wij gewoon praktische hulp nodig hebben om te overleven.

Kortom: Ze moeten meer bondgenoot en medestrijder zijn dan deskundige en therapeut.

Bondgenoot-hulpverleners moeten partij kiezen en wel voor ons in de eerste plaats, ook als we ons als "rotklanten" gedragen.

Dat gaat wel over in een veilige setting die voldoende ruimte biedt voor springkickers en sputteraars, weet ik door 5 jaar Nieuw Hoog-Hullen een stuk wijzer geworden.

Partij kiezen, maar niet tegen klant n^o 2: de samenleving.

Die schijntegenstelling hadden we zelf al bedacht -die werkt niet.

Wij willen uiteindelijk, ondanks alles, ook onze rechtmatige plek in die samenleving.

Contact-herstellen ligt dus meer voor de hand. Niet door eenzijdige aanpassing, maar door ruimte te schoffelen voor onze kant van de zaak.

Zowel klanten als hulpverleners in de "rotklantenhoek" moeten zelfrespect mobiliseren en zich verweren tegen eenzijdige, valse beeldvorming, zwijgmechanismen en excommunicatie-strategieën. Volgens mij kan dat alleen gezamenlijk, dat heeft het meeste effect.

Wij zijn gewoon te goed voor de vuilnisbak.