

# KWARTIERMAKEN

'Verlies is een ervaring naar een nieuwe weg, een nieuwe gelegenheid om op een andere manier te denken. Verliezen is niet het einde van alles, maar het einde van een bepaald manier van denken. Wie ergens valt staat ergens anders weer op. Dat is de wet van het leven.' (*Het waren de woorden van de Perzische dichter Mohammed Mogtari. Geciteerd in: Kader Abdolah (2000), Spijkerschrift, De Geus, blz 331*)

In debatten over vermaatschap-pelijking van de Geestelijke Gezondheidszorg zou meer aandacht voor ziekmakende levensomstandigheden in de samenleving, niet verkeerd zijn. Het proces van marginalisering en uitsluiting kan voor mensen zo pijnlijk zijn dat zij grote twijfels hebben over hun terugkeer in samenleving. 'Opgenomen in de maatschappij? En beviel het?' vroeg ervaringsdeskundige Adri Walhout aan de zaal op het congres over 'de keerzijde van de vermaatschap-pelijking' op 10 november 2000. Mensen ondersteunen om uit de marge van de samenleving te komen betekent ook werken aan mechanismen in de samenleving die uitstoot veroorzaken. Kwartiermaken wil hier een bijdrage aan leveren. 'Een vliegenpoepje' misschien. (*Wilma Boevink in de Kwartiermakerkrant nummer 10, september 2000.*). Maar toch!

## Wat is Kwartiermaken?

(*Kwartiermaken in Zoetermeer is op initiatief van Doortje Kal vier jaar geleden begonnen als project van de afdeling preventie van Riagg Haagrand. Vanaf het voorjaar van 1998 heeft Kwartiermaken een onderkomen op REAKT, centrum voor dagbesteding en arbeidsrehabilitatie, op de locatie Zoetermeer*)

Doelstelling van Kwartiermaken is het

organiseren van betrokkenheid in de samenleving bij problemen én mogelijkheden van mensen met psychiatrische ervaringen. Hieraan werken we door contacten te leggen met maatschappelijke organisaties over concrete onderwerpen: mensen voelen zich buitengesloten, vinden geen aansluiting in het vrijwilligers-werk, vinden geen gehoor met hun problemen bij een woningcorporatie etc. De contacten met deze organisaties ontwikkelen zich tot zelfstandige projecten waarin de organisaties met

### **Mevrouw Gerda Scholtens**

*Auteur is werkzaam als stafmedewerker REAKT voor Kwartiermaken en Vriendendienst*

elkaar samenwerken om wensen en behoeften van mensen met psychiatrische ervaringen beter te leren kennen en te integreren in hun aanbod of dienstverlening. Het werken met deze organisaties aan betrokkenheid is een continu proces waarbij het gesprek voortdurend gaat over 'ruimte voor anders zijn'.

## Respect voor de ontvanger van zorg

In het eerste jaar van Kwartiermaken hebben we twee keer bijeenkomsten georganiseerd om te praten over een zorgmeldpunt in Zoetermeer. Uitgenodigd waren de woningcorporaties, de gemeentelijke sociale dienst, politie, GGD, Beschermd Wonen, Riagg en Mobiel Team. Naar het voorbeeld van

meldpunten in andere steden (Westerpark in Amsterdam, Oude Noorden in Rotterdam) wilden we in Zoetermeer een discussie hierover. Ons idee bij een zorgmeldpunt is dat mensen met overlastgevend gedrag in principe zorg of hulp nodig hebben. Bij het zorgmeldpunt kunnen mensen terecht die last hebben van de overlast én mensen die zich zorgen maken over de situatie van een buur. Het feit dat mensen met overlast-gevend gedrag hulp weigeren kan betekenen dat mensen niet in staat zijn hulp te ontvangen. Het zorgmeldpunt zou een werkwijze moeten ontwikkelen waarbij openingen worden gemaakt. Binnen de OGGZ is daar inmiddels al veel ervaring mee opgedaan.

Een zorgmeldpunt is er niet gekomen in Zoetermeer, wel een '2<sup>de</sup> kansbeleid'. Naar het voorbeeld van Delft en Utrecht is gekozen voor een opzet waarbij de woningcorporaties huurders die met huisuitzetting worden bedreigd aanmelden voor een 2<sup>de</sup> kans. Voor de uitvoering van dit 2<sup>de</sup> kansbeleid is een sociaal verpleegkundige van de GGD als coördinator aangesteld. Samen met een ambulante woonbegeleider onderzoeken zij de situatie van de huurder. De insteek van dit onderzoek is met de huurder in gesprek te komen over de problemen en hem te motiveren eventueel met hulp van derden hier iets aan te doen. Na de onderzoeksfase wordt een contract opgemaakt waarin afspraken omtrent hulpverlening en begeleiding beschreven staan. Ondertekening hiervan door de huurder is een vereiste om een 2<sup>de</sup> kans te krijgen, hetgeen inhoudt dat de huisuitzettings-procedure wordt opgeschort zolang men begeleiding accepteert. In situaties waarin de relatie met omwonenden ernstig verstoord is geraakt, krijgt de huurder een andere woning aangeboden.

Het 2<sup>de</sup> kansbeleid is nu anderhalf jaar oud. Er zijn tien deelnemers waarvan er vier een contract hebben. Kenmerkend voor de groep deelnemers is dat zowel de psychosociale zelfredzaamheid als de maatschappelijke redzaamheid gering zijn. Het contact met organisaties en instellingen is slecht. Mensen vragen geen hulp, of bij de verkeerde instelling. Hier ligt een concreet aanknopingspunt voor de instellingen, namelijk dat zij in hun procedures en werkwijze mensen veel meer tegemoet kunnen komen. Het 2<sup>de</sup> kansbeleid voldoet als voorziening aan de verwachtingen. Het aantal huisuitzettingen is verminderd. Daarnaast biedt het 2<sup>de</sup> kansbeleid een platform voor het gesprek over hoe er respect kan zijn voor de ontvanger van zorg, en over diens mogelijkheden en onmogelijkheden om geboden hulp te accepteren.

### Oefenplaatsen

Dag Activiteiten Centra (DAC's) hebben een tweeledig doel, namelijk zowel een veilige thuishaven als uitvalsbasis naar de samenleving te zijn. Ervaringen uit de beginjaren van de DAC's waren voor Doortje Kal, destijds coördinator van een DAC in Amsterdam, onder andere aanleiding tot het ontwikkelen van het concept van Kwartiermaken. Bezoekers van het DAC voelden zich niet welkom in buurthuizen of in het vrijwilligerswerk; problemen met instanties waren er ook legio.

Wat nodig was en is zijn oefenplaatsen waarin mensen de gelegenheid krijgen "(..) zichzelf en de wereld opnieuw uit te proberen en te testen hoe de dingen werken." (*Wilma Boevink, Over leven na de psychiatrie. MGv 3-97.*)

Vanuit Kwartiermaken wordt gewerkt aan het creëren van dergelijke oefenplaatsen in de samenleving. Kenmerkend hiervoor is dat er ruimte is waar de DAC-bezoekers zich welkom

weten. Dat daar het contact met anderen 'emotioneel steunend' is en er gelegenheid wordt geboden actief betrokken te zijn bij de omgeving waar zij deel van uitmaken. (*In De ontmaskering. De terugkeer van het eigen gelaat van mensen met chronisch psychiatrische beperkingen. SWP Utrecht 1997 zijn door Detlef Petry en Marius Nuy dergelijke oefenplaatsen of 'niches' omschreven als:*

- (1) een prettige omgeving met mensen die emotioneel steunend zijn en tijd hebben en waar activiteiten geboden worden die door betrokkene zelf als zinvol worden ervaren.
- (2) een omgeving waarin de betrokkene zelf keuzes kan maken, zichzelf als handelend persoon kan zien en rustig de waarde van zijn copingmechanismen (of overlevingsstrategieën) kan uitproberen.
- (3) een omgeving waarin betrokkene zelfbewustzijn kan ontwikkelen, die uitnodigt tot medezeggenschap in het persoonlijk begeleidingsproces, maar ook in de organisatie waar hij deel van uitmaakt.)

Op deze plekken kunnen cliënten oefenen in onafhankelijkheid en afhankelijkheid. Een niet-medische wijze van denken vormt daarvan de essentie.

"Symptomen zijn even niet interessant als ziekteverschijnsel. Het gaat om de betekenis van het moment waarop ze optreden, om de betekenis van de vorm die ze hebben, om de plaats die ze hebben in het leven van de cliënt, om de consequenties die hun optreden heeft voor toekomstig contact. Bedenk of u in uw eigen ervaring momenten kunt terugvinden waarop u inzag dat uw klachten een bepaalde betekenis hadden. Dat ze ergens door werden uitgelokt of versterkt. En herinner u hoe betrekkelijk de voordelen van symptomatische behandeling zijn. vaak wel nodig, maar nooit genoeg." (*J. Dröes, Algemene in leiding. De attitude van rehabilitatie. In: Passage 8<sup>e</sup> jaargang nr1. maart 1999.*)

Als de rehabilitatiewerker er voor open

staat, ervaringen van cliënten te herkennen en te vergelijken met ervaringen uit zijn eigen leven is hij beter in staat mensen te begeleiden om weer steviger in het leven te staan. Dit mechanisme maakt de kern uit van de werkwijze van de Vriendendiensten. De vrijwilligers die gekoppeld worden aan een deelnemer met psychiatrische ervaringen beschikken over niets anders dan hun eigen ervaringen en die van hun sociale omgeving. Het is niet de bedoeling dat zij zich opstellen als hulpverlener. Bij Vriendendienst Zoetermeer worden de vrijwilligers aangemoedigd om te vragen hoe het is om met die psychiatrische symptomen te leven. (*Geesje Tomassen, Een pleidooi voor nieuwsgierigheid. In de Kwartiermakerskrant nummer 2, februari 1998.*) Door zich in de ander te verplaatsen krijgt de vrijwilliger inzicht in hoe het gedrag van de deelnemer een begrijpelijke reactie is op bepaalde omstandigheden.

Een deelnemer van Vriendendienst vertelde eens hoe hij panisch hij werd toen de vrijwilliger zijn fiets aan die van hem vastmaakte. Zij zouden samen gaan tafeltennissen. De vrijwilliger wist niet dat de deelnemer zich opgesloten voelde als hij niet elk moment de beschikking had over zijn fiets en weg kon gaan. Als er niet gesproken was over de achtergrond van het voorval zou de vrijwilliger niets gesnapt hebben van de heftige reactie van de deelnemer op zijn goedbedoelde actie.

Vriendendiensten zijn in zekere zin oefenplaatsen voor mensen om weer vertrouwd te raken met gewoon sociaal contact.

### Netwerken

Vanuit REAKT, centrum voor dagbesteding en arbeidsrehabilitatie, wordt er door de kwartiermaakster gewerkt aan het tot stand brengen van dergelijke oefenplaatsen of 'niches' in

de stad. In samenwerking met de welzijnsinstelling zijn er inmiddels niches gecreëerd in vrijwilligers organisaties. Gewerkt wordt aan netwerken met niches op het gebied van leren en werk. Werken aan oefenplaatsen in het publieke domein betekent met de betreffende organisatie de voorwaarden creëren opdat iemand zich niet buitengesloten voelt.

Vanuit Kwartiermaken is in de zomer van 1998 een onderzoek gedaan bij ongeveer twintig buurt- en sportverenigingen en organisaties waar men vrijwilligerswerk kan doen, naar de mogelijkheden van deze organisaties om meer te doen voor mensen met psychiatrische achtergronden. (*Gerda Scholtens, Doortje Kal, Kwartiermaken in buurt- en sportverenigingen en vrijwilligersorganisaties. Zoetermeer 1998*) Uit de gesprekken met bestuursleden werd duidelijk dat de meeste organisaties grote moeite hebben het hoofd boven water te houden. De organisaties bestaan geheel uit vrijwilligers en hebben niet meer de beschikking over beroepskrachten om voor de continuïteit zorg te dragen. Zij hebben letterlijk te weinig tijd om aandacht te besteden aan het ontvangen en begeleiden van mensen met psychiatrische ervaringen in hun vereniging.

Door toedoen van Kwartiermaken is in september 2000 bij de Zoetermeerse welzijnsinstelling een sociaal cultureel werker in dienst getreden voor het kwartiermaken in buurt- en sportverenigingen en het vrijwilligerswerk. De welzijnsinstelling is zelf een spin in het web van vrijwilligersorganisaties. Als een cliënt deel wil nemen aan activiteiten of vrijwilligerswerk wil doen, dan benadert de sociaal cultureel werker één van deze organisaties. Belangrijk is dat de bemiddeling plaats vindt vanuit de

welzijnsinstelling, omdat deze vanwege de contacten die er al liggen, weet of de sfeer in de organisatie voldoende emotioneel ondersteunend zal zijn. Door de sociaal cultureel werker wordt in die organisatie gezocht naar een gastheer of gastvrouw om de cliënt te ontvangen en ervoor te zorgen dat die zich welkom gaat voelen. Het voordeel dat iemand uit de organisatie zich hiervoor verantwoordelijk voelt is dat de cliënt een aanspreekpunt heeft. In het eerder genoemde onderzoek vertelden bezoekers van REAKT dat het voor hen vaak lastig is de sociale codes van de informele sfeer in vrijwilligersorganisaties te hanteren. Een vast persoon waarmee zij zo'n onderwerp of andere zaken kunnen doorspreken biedt rust en veiligheid. Het animo is groot. Inmiddels hebben tien mensen hun plek gevonden en eenzelfde aantal is zoekende. Tot onze verrassing bleek het niet zo moeilijk te zijn mensen te vinden die als gastvrouw / gastheer willen optreden.

### Op verhaal komen

In navolging van het Integratieproject Ex Psychiatrische patiënten (IEP, 1992 –1995), de Amsterdamse voorloper van Kwartiermaken, zijn er vanaf het begin koffietafels georganiseerd om cliënten te betrekken bij Kwartiermaken. Het zijn geanimeerde bijeenkomsten waarbij meestal tien tot vijftien mensen aanwezig zijn. Opvallend is hoe weinig mensen met een psychiatrische achtergrond nog van het leven verwachten en hoe moeilijk zij het vinden om nieuwe aanknopingspunten in de samenleving te vinden om hun leven opnieuw vorm te geven. Om mensen hierbij te helpen organiseren wij vanuit Kwartiermaken bijeenkomsten voor het vertellen van verhalen onder leiding van een professionele vertelster. Mensen met psychiatrische ervaringen

lopen het risico verzeild te raken in zogenaamde 'dominante' of 'gestolde' verhalen. In die verhalen zijn mensen op de eerste plaats patiënt, zorgafhankelijk en beperkt in hun dagelijks functioneren. Verhalen over wat mensen doen om van het leven te genieten, hoe het lukt om groot verdriet te verwerken of om te gaan met teleurstellingen, daarover gaat het niet in de 'gestolde' verhalen. Op onze verhalen-vertel-bijeenkomsten wel. Op de bijeenkomsten wordt er geoefend met eigen verhalen. Er worden technische handreikingen gegeven: uit hoeveel scènes bestaat je verhaal, waar wil je op focussen, hoe kondig je het verhaal aan en wat is de slotzin. Dergelijke vragen geven houvast bij het maken van keuzes in wat je anderen over jezelf wil vertellen, hoe je door anderen gekend wilt worden. Tegelijkertijd geven tradities in het vertellen van verhalen inspiratie voor de reflectie op gebeurtenissen in het eigen leven.

Het verhaal van een deelnemer over zijn derde poging om het pelgrimsoord Santiago de Compostella in Spanje te bereiken, kan bijvoorbeeld verteld worden als het verhaal van een mislukking omdat de tocht in Parijs eindigde. Maar de deelnemer vertelde ook dat hij veel had meegemaakt en veel over zichzelf had geleerd. Zo bezien is zijn tocht een queeste, een speurtocht naar wijsheid geweest. Voor een andere deelnemer die net veel had meegemaakt, kan het verhaal waarin de held de draak verslaat, aanknopingspunten bieden om er achter te komen wat nodig is om deze teleurstellende ervaringen te boven te komen. Tijdens deze bijeenkomsten kan geëxperimenteerd worden met hoe iemand zichzelf ziet en hoe hij gezien wil worden. Nieuwe gezichtspunten kunnen het resultaat zijn en de greep op het eigen leven vergroten.

### Hulpbron

Om de draad weer op te kunnen pakken hebben mensen met psychiatrische ervaringen hulpbronnen op verschillende levensgebieden nodig. Hulpverleners merken in de contacten die zij voor hun cliënt hebben met organisaties en instellingen dat deze vaker als stressbron dan hulpbron functioneren. Kwartiermaken is in onze ogen een noodzakelijke en adequate strategie voor de vermaatschappelijking van de GGz. Hoe kunnen hulpverleners Kwartiermaken? Belangrijk is dat ook zij werken aan het verkleinen van de afstand tussen psychiatrie en samenleving. Want zolang het beeld bestaat dat alleen deskundigen met psychiatrie om kunnen gaan, zullen 'gewone' mens in de functie van wijkagent of medewerker van een woningcorporatie of van schuldhulpverlening etc., er zich niet aan wagen.

De multiloogbijeenkomsten die wij vanuit Kwartiermaken organiseren bieden hulpverleners de mogelijkheid gelijkwaardige gesprekspartner te zijn (*Het idee en concept van COMPRO/multiloog zijn ontwikkeld door psycholoog Heinz Mölders van INCA Projectbureau Amsterdam*).

De multiloog of samenspraak is een gesprek over psychisch lijden. Tijdens de bijeenkomsten wisselen deelnemers ervaringen uit. Niet de ziekte maar het (levens)verhaal staat centraal. De deelnemers zijn mensen met verschillende achtergronden: mensen die zelf ervaringen hebben met psychisch lijden en hun verhaal willen vertellen of naar verhalen van anderen willen komen luisteren. Mensen die dit lijden vanuit hun naaste omgeving kennen: als partner, ouder of vriend, als hulpverlener of als medewerker van een organisatie.

Tijdens de multiloogbijeenkomsten wordt niet gediscussieerd en

geïnterpreteerd maar geluisterd en vragen gesteld. De ruimte die ieder krijgt om te vertellen hoe hij psychisch lijden zelf of bij een ander heeft beleefd, wordt als heel positief ervaren. Multiloogbijeenkomsten bieden de mogelijkheid om vanuit eigen perspectief bezig te zijn met het perspectief van anderen. Dat levert vele

leerzame momenten op. De multiloogbijeenkomsten wekken begrip, betrokkenheid en solidariteit.

*Met dank aan Geesje Tomassen,  
preventiewerker sociale psychiatrie  
van Riagg Haagrand*