

Dicht op de huid

Karin Schaafsma

Gezinsmanagement
bij multiprobleem gezinnen
in de Stadsregio Amsterdam



Colofon

'Dicht op de huid' werd geschreven in opdracht van de Stadsregio Amsterdam.

Inleiding en portretten: Karin Schaafsma (DSP-groep, Amsterdam) met dank aan Nelleke Hilhorst (DSP-groep, Amsterdam) en Michèle Hering (Stadsregio Amsterdam)
Nawoord: Nelleke Hilhorst met medewerking van Michèle Hering (Stadsregio Amsterdam) en Jeanet Zonneveld (Gemeente Amsterdam)

Vormgeving: Greetje de Graaff

Fotografie: Moon Jansen

Druk: Drukkerij SSP, Amsterdam

De digitale versie van 'Dicht op de huid' is te vinden op www.stadsregioamsterdam.nl en op www.dsp-groep.nl.

Ook 'Zitten op de bank, portretten van multiprobleem gezinnen in de Stadsregio Amsterdam' is te downloaden via deze websites.

Inhoud

Colofon	2
Voorwoord	5
Inleiding	7
Gevangen	11
Bij verdriet worden je ogen nat	25
Achter de witte voordeur	39
Verkeerd begrepen	51
De hogere hand	63
Puzzelen	77
Nawoord	89

Dankwoord

Ik bedank de gezinnen en de gezinsmanagers voor de open manier waarop zij over hun leven en hun werk hebben willen vertellen. Ook gaat mijn dank uit naar de procesmanagers van de aanpak multiprobleem gezinnen in alle subregio's van de Stadsregio Amsterdam. Zij hebben zich ingespannen om de gezinsmanagers en gezinnen te vinden die het meest geschikt waren om in dit boek te worden opgenomen.

Alle namen en plaatsen in dit boek zijn verzonnen en de situaties zijn onherkenbaar gemaakt. Met de portretten heb ik echter zoveel mogelijk recht willen doen aan wat de gezinnen en gezinsmanagers mij hebben verteld.

Voorwoord

Tweeëneenhalf jaar geleden stond de aanpak multiprobleem gezinnen in de Stadsregio Amsterdam nog maar net in de steigers. Dat de werkwijze moest veranderen, om de multiprobleem gezinnen beter te kunnen helpen, was tot iedereen doorgedrongen. Maar hoe pak je dat nou aan? Waarin zit die verbetering? En hoe doe je dat op zo'n manier dat de gezinnen zich echt geholpen en gesteund voelen?

In het boekje 'Zitten op de bank' werden vijf gezinnen geportretteerd. Het boekje is in 2008 gemaakt in opdracht van de Stadsregio om aan te geven dat je niet alleen over de gezinnen moet spreken, maar vooral ook met de gezinnen moet praten om hen beter te kunnen helpen. Met de ervaringen en zienswijzen van de gezinnen zelf kunnen we de beeld- en beleidsvorming rondom multiprobleemgezinnen verbeteren.

Ik ben zeer verheugd dat er nu een tweede boekje is verschenen.

Dit boekje bevat zes dubbelportretten. Zes gezinnen en 'hun' gezinsmanagers komen aan het woord. De gezinnen vertellen hoe het voor hen is wanneer een gezinsmanager hen met raad en daad komt bijstaan. De gezinsmanagers vertellen over hun vak en hun relatie met het gezin waarin zij werken. Het zijn indringende verhalen. De ellendige, complexe en vaak hardnekkige situatie waar de gezinnen zich in bevinden en de afwegingen die gezinsmanagers moeten maken, zijn hierin beschreven. De beeldende verhalen laten ook zien hoe cruciaal een heldere communicatie tussen de gezinsmanager en de gezinnen is.

Het boekje 'Dicht op de huid' kan ik iedereen die met kinderen en gezinnen werkt van harte aanbevelen. Ik hoop dat dit boek bij zal dragen aan de verdere professionalisering van de gezinsmanagers en andere hulpverleners in de Stadsregio Amsterdam, met als leidraad: gezinnen weer de kracht te geven om de regie over hun eigen leven te nemen.

Lodewijk Asscher

Portefeuillehouder Jeugdzorg

Stadsregio Amsterdam

Inleiding

Dit is een boek over gezinsmanagement, over hoe gezinsmanagers in de Stadsregio Amsterdam werken in en met multiprobleem gezinnen – dat zijn gezinnen met een opeenstapeling van problemen op meerdere levensgebieden. Het bevat dubbelportretten van zes gezinnen en ‘hun’ gezinsmanagers, waarin ik zo dicht mogelijk heb willen doordringen tot de kern van het proces dat zij met elkaar doormaken.

Het boek is geschreven in opdracht van de Stadsregio Amsterdam met als doel een beeldend antwoord te geven op de vraag wat gezinnen aan de door de Stadsregio ontwikkelde aanpak multiprobleem gezinnen hebben en hoe ze die ervaren. Het boek is echter ook bedoeld – en dit is zeker zo belangrijk – voor gezinsmanagers en gezinsmanagers in spe. De portretten bevatten stof waarin gezinsmanagers hun werk herkennen, waaraan zij hun eigen werkpraktijk kunnen toetsen en waarvan zij kunnen leren. Het boek kan dan ook goed gebruikt worden bij de opleiding tot gezinsmanager in de Stadsregio Amsterdam en daarbuiten.

Het was een avontuur om de dubbelportretten te maken, in te zoomen op het samenspel tussen gezin en gezinsmanager en een vinger te leggen op hoe de aanpak multiprobleem gezinnen in de praktijk werkt. Ik ben daarvoor dicht op de huid van de gezinnen en gezinsmanagers gaan zitten, die ik los van elkaar, vaak meerdere malen, heb geïnterviewd. Zij hebben mij op hun huid laten zitten en op een heel open manier inzicht verschaft in hun leven en werkwijze.

In de gesprekken met de gezinnen heb ik het over hun geschiedenis gehad en hun leven van dit moment. Ik heb gevraagd hoe zij de gezinsmanager en zijn of haar werkwijze hebben ervaren, wat hij of zij goed doet of juist niet en ook de vraag gesteld: heeft de gezinsmanager echt geholpen? En waaraan merken ze dat? Wat zijn cruciale momenten voor hen geweest in het proces dat zij met hun gezinsmanager doormaakten? Zijn ze zichzelf en hun situatie anders gaan zien? En zijn ze anders tegen de hulpverlening gaan aankijken? Tenslotte probeerde ik hen ook tips voor gezinsmanagers te ontfutselen. Gezinsmanagement is tenslotte een vak dat je moet leren, probeerde ik vaak uit te leggen, en wat is dan belangrijk dat zij leren? Niet altijd heb ik daarop een duidelijk antwoord gekregen, maar ik denk wel dat in de portretten voldoende doorklinkt van wat gezinnen in dit opzicht belangrijk vinden.

Ook de gezinsmanagers heb ik gevraagd naar hun geschiedenis, maar bij hen heb ik me

vooral gericht op hun professionele geschiedenis en hoe zij die als persoon hebben ervaren. Verder heb ik hen naar hun werkwijze gevraagd, hun indruk van het gezin, naar de rol die zij nemen en de rol die het gezin neemt in het proces en wat voor hen de belangrijke of moeilijke momenten in dat proces met het gezin waren. Zonder uitzondering waren de gezinsmanagers zeer benieuwd naar de uitkomst van mijn gesprekken met de gezinnen. Ze waren vooral nieuwsgierig hoe het gezin hen als gezinsmanager zou beoordelen.

Het vinden van gezinsmanagers en gezinnen voor de dubbelportretten, was een zoektocht die een mooie verzameling heeft opgeleverd. Als uitgangspunt hebben we gezinsmanagers genomen en via hen de gezinnen benaderd. We zochten naar diversiteit en het is gelukt om gezinsmanagers vanuit heel verschillende organisaties bereid te vinden mee te werken. Aan het woord komen gezinsmanagers van de Stichting MEE, de Stichting Maatschappelijke Dienst, Bureau Jeugdzorg, Altra, Spirit, de William Schrikker Groep en thuiszorgorganisatie Amstelring. Alle subregio's van de stadsregio Amsterdam zijn vertegenwoordigd. We hebben daarnaast natuurlijk ook gezocht naar een goede mix van gezinnen. Het moeilijkste was om de medewerking te krijgen van gezinnen die in een gedwongen kader gezinsmanagement krijgen – dus die verplicht een gezinsmanager krijgen toegewezen. Uiteindelijk is het allemaal gelukt.

Wat ik niet heb gedaan, maar wat ook interessant geweest zou zijn, is een aantal van de hulpverleners en andere bij het gezin betrokken instanties te spreken om te ontdekken hoe die het werk van de gezinsmanager ervaren en beoordelen. Wellicht komt dit in een ander verband nog eens aan de orde.

De zes dubbelportretten spreken voor zichzelf, daar hoeft ik in deze inleiding niet veel over te zeggen. In het nawoord plaatsen we de portretten in de bredere context van de aanpak multiprobleem gezinnen van de Stadsregio Amsterdam. Het is geschreven door Nelleke Hilhorst. Uit de portretten haalt zij de kenmerken van het werk van de gezinsmanager naar voren en verzamelt daarmee tevens het materiaal voor een competentieprofiel. Zij benoemt ook de voorwaarden waaraan voldaan moet worden, wil de gezinsmanager zijn opdracht goed kunnen uitvoeren.

De komst van een gezinsmanager in een gezin is meestal zeer ingrijpend. De gezinsmanager gaat dicht op de huid van een gezin zitten, hij of zij komt op een moment dat het gezin niet meer weet hoe de eigen problemen op te lossen en ontspoot of dreigt

te ontsporen. Gezinsmanager en gezin treffen elkaar op een breukvlak of een dreigende breuk: daar waar het gezin aan de rand van de maatschappij belandt en los dreigt te raken, los scheurt of wegdrijft. Alle gezinnen in dit boek zijn gezinnen waarin een ontwrichtende kracht werkzaam is, ook al zie je dat niet altijd aan de buitenkant. Ze dreigen een normaal contact met de maatschappij te verliezen – vaak is dat al gebeurd, bij sommige gezinnen meer dan bij andere. De gezinsmanagers zijn de vooruitgeschoven posten van de maatschappij. Zij zoeken naar manieren om de breuk te dichten, het gezin ‘er weer bij’ te trekken en goed te laten functioneren – in de eerste plaats in het belang van de kinderen in het gezin. Samen zoeken gezinsmanager en gezin naar paden waarlangs het gezin terug kan keren naar de normaliteit – zonder huiselijk geweld, een vies huis, verwaarlozing, schulden, criminaliteit, isolement... zonder al te grote problemen. Want deze gezinnen willen het liefst een normaal leven, zoals meerdere ouders hartgrondig hebben gezegd in de gesprekken.

Wanneer ik terugkijk op de interviews en het schrijven van de portretten en denk aan de moeilijke omstandigheden waarin de gezinsmanager en het gezin elkaar treffen, dan constateer ik dat de hulpverlening hier op zijn uiterste kunnen wordt aangesproken. Ook de gezinnen zitten dicht op de huid van de gezinsmanagers en waar die voor staan. Het zijn de multiprobleem gezinnen die ons Nederlandse hulpverleningssysteem het meest uitdagen en testen.

Karin Schaafsma

November 2010



Gevangen

Ze komt uit het oosten van het land. Daar werd ze achtentwintig jaar geleden geboren als jongste van een groot gezin. Van jongs af aan wist ze dat ze iets in de jeugdhulpverlening wilde gaan doen. Dat het niet altijd rooskleurig is in gezinnen, zag ze al vroeg in haar eigen jeugd. Zo paste ze als meisje op in een gezin met twee jonge kinderen. Hun ouders waren aan de drank, hun moeder liep weg en de kinderen bleven achter bij hun vader. Op een dag kwam daar een gezinsvoogd. Wat een interessant beroep, was het eerste dat ze dacht. En wat geweldig dat zo iemand daar speciaal voor de kinderen komt en het voor hen opneemt.

Rosa was vroegwijs en is nog steeds een beetje meisjesachtig, met springerige zwarte krullen. Ze praat opgewekt en houdt het hele gesprek iets vrolijks over zich.

Na de mavo deed ze de mbo-opleiding sociaal cultureel werk en vervolgens de hbo opleiding maatschappelijk werk. Ze was tweeëntwintig toen ze van school kwam. Niet lang daarna ging ze werken als thuisbegeleider bij een thuiszorgorganisatie: ondersteuning bieden in gezinnen waar psychiatrische problematiek, verstandelijke handicaps, lichamelijke handicaps, verslaving en/of schulden een rol spelen. Sinds een half jaar werkt ze daarnaast ook als gezinsmanager.

Rosa heeft veel geleerd op de opleiding tot maatschappelijk werker. Ze vond het ook een spannende opleiding. 'Ik kende mezelf niet zo goed, mijn emotionele ontwikkeling was niet optimaal,' zegt ze met een scheef lachje. 'Dat zeiden mijn begeleiders ook. Ik was erg gericht op feiten. Ik was goed in informatie verzamelen en ordenen, maar ingaan op het gevoelsleven van iemand, dat vond ik moeilijk. Ik wist niet hoe ik met de emoties van een cliënt om moest gaan. En ook met mijn eigen emoties niet.' En dat terwijl emotie in haar werk wel een belangrijke rol speelt. Het drijft mensen. De wil om te veranderen, de manier van communiceren, hoe iemand zich tot anderen verhoudt, het wordt allemaal door emotie gestuurd.

De vader van het gezin waarin ze nu als gezinsmanager werkt, is daarvan een goed voorbeeld. 'Deze man kan ontzettend boos zijn,' vertelt Rosa. 'Op alles en iedereen om zich heen. En hij wordt ook altijd afgerekend op zijn boosheid. Zijn boosheid stuurt zijn gedrag en maakt ook dat hij een enorme weerstand tegen dingen heeft.' Bepalen waar zijn boosheid uit voortkomt, is nog niet zo eenvoudig. Er is heel veel aan de hand in het gezin en het is duidelijk dat hij die bagage allemaal met zich meedraagt. Rosa gaat er in

eerste instantie heel praktisch mee om. 'Als ik hem een half uur laat razen, is hij daarna wel weer zo ver om iets te gaan doen.'

Toen ze van haar toenmalige directeur het verzoek kreeg om gezinsmanager te worden, schrok Rosa een beetje. Ze was er helemaal niet zeker van dat ze dat zou kunnen. Vooral het coördineren van een heel team van hulpverleners rondom een gezin leek haar moeilijk en ook wel eng. En ze was nog zo jong. Haar directeur wist dat ze het wel kon. De praktische training – die onderdeel uitmaakte van de opleiding tot gezinsmanager die ze volgde – hielp om haar angst te overwinnen. 'Een onderdeel van de training was een vergadering leiden, samen een gezinsplan opstellen. Hoe doe je dat? Wat ga je zeggen? Hoe stel je je op in zo'n overleg met al die andere instanties? Hoe ga je daar zitten? We oefenden dat met elkaar. Dan moest je bijvoorbeeld een psychiater spelen die weliswaar aan tafel zit maar die eigenlijk helemaal niet op zo'n overleg wil zijn. Of een buurtregisseur die al helemaal is afgehaakt. Dat was erg leuk en leerzaam, omdat je het ook eens van een andere kant zag.'

Al tijdens de training merkte ze hoe verhelderend de rol van gezinsmanager is. 'Normaal is het niet altijd duidelijk in gezinnen met meerdere hulpverleners.' Ze spreekt over gezinnen die ze kent vanuit haar werk als thuisbegeleider. 'Dan heb je ook wel overleg, maar dan is niet helder wie verantwoordelijk is voor het overzicht, wie gaat voorzitten, wie de agenda maakt. Dat is geen gewoonte, mensen zijn afwachtend of denken: dat moet de psycholoog maar doen of zo.'

Rosa kan het geleerde meteen in praktijk brengen, want het gezin van de boze man heeft maar liefst drieëntwintig hulpverleners.

Zodra ze als gezinsmanager in dit gezin wordt aangesteld, gaat ze als eerste het dossier doorspitten. En daarna praten met de betrokken hulpverleners en instanties. Over hun taak, hun indruk van het gezin, de problematiek en tegen welke dingen zij aan lopen. Zo krijgt ze een eerste beeld. De berg aan informatie ordent ze in clusters. Opvoeding, financiële situatie, overlast, veiligheid, psychiatrie, allemaal onderwerpen waaronder ze namen en telefoonnummers, maar ook taken, verantwoordelijkheden en bijzonderheden rangschikt.

'Dit gezin zit al jaren in zorg. Het is eigenlijk nooit goed gegaan,' zegt Rosa en ze probeert zo kort mogelijk de situatie te schetsen. 'Het gezin krijgt thuisbegeleiding en heeft twee gezinsvoogden van bureau jeugdzorg. Moeder is schizofreen en heeft een behandelplan. Er is financiële hulpverlening: schuldhulpverlening en bewindvoering. Met de kin-

deren gaat het wel goed. Er zijn vijf kinderen. De oudste is vijftien, de jongste vier. Vier jongens en één meisje. De tweede zoon heeft een lichte, verstandelijke achterstand en zit op een speciale school. Hij oogt normaal begaafd. Er zijn schoolbegeleiders betrokken bij het gezin en er is weekendpleegzorg voor twee kinderen.

De kinderen zijn vorig jaar allemaal uit huis geplaatst, tijdelijk, omdat gas en elektra afgesloten waren. Opvoedproblemen waren er toen ook. Toen ik in het gezin kwam, waren alle kinderen alweer terug. Het meest dringende op dat moment was een dreigende uithuiszetting vanwege geluidsoverlast. Het gezin kreeg nog zes weken de tijd en als de overlast dan niet was gestopt, zou de woningbouwvereniging een zitting aanvragen bij de rechter. Vanwege de overlast was ook de buurtregisseur betrokken. Het was een heftige situatie, waar druk op stond. Ook vanwege de financiële omstandigheden waarin het gezin verkeerde.'

Haar eerste ontmoeting met de vader van het gezin vindt plaats bij bureau jeugdzorg. Daar heeft ze, samen met de twee gezinsvoogden, een gesprek met hem. Deze setting is gekozen om de ernst van de situatie goed tot hem door te laten dringen. Als de geluidsoverlast niet snel vermindert en het gezin uit huis gezet wordt, moeten de kinderen weg bij hun ouders. 'Tot nu toe had de vader niets gedaan. Hij liet alles aan anderen over, kwam zelf nooit met vragen, had het idee dat alles hem opgedrongen werd en leunde dus steeds meer achterover. Jullie zoeken het allemaal maar uit, dat was eigenlijk zijn boodschap,' vat Rosa zijn houding samen. Dat beeld is uit alle gesprekken met hulpverleners naar voren gekomen.

Het gesprek op bureau jeugdzorg is dus een laatste waarschuwing. 'Er moest dwang van uit gaan, het moest duidelijk worden dat er, met mij als gezinsmanager, een laatste kans was om dingen te veranderen,' vertelt Rosa. 'Ik vond het wel lastig om als 'laatste kans' aan hem voorgesteld te worden, maar het kon niet anders. Deze man moest echt in beweging komen.'

Rosa en de voogden hebben van tevoren goed nagedacht over hun rolverdeling. De voogden nemen – in lijn met hun functie en hun verantwoordelijkheid voor de kinderen – de strenge rol op zich en zullen de man stevig aanspreken. Rosa zal dit alleen maar aanhoren. Vervolgens vertrekken de voogden en kan Rosa het gesprek met vader voortzetten zonder zelf de duimschroeven aan te hoeven draaien. 'Deze man alleen maar met een wijzende vinger aanspreken had geen zin,' zegt Rosa. 'Dat was ook de reden dat ik ben aangesteld en niet een gezinsmanager vanuit bureau jeugdzorg. Door een wijzende vinger alléén zou hij nooit in beweging komen.' Ze lacht.

Ik moet denken aan de werkwijze van conducteurs in de trein. Hoe die optreden als iemand geen kaartje heeft. Ze doen dat altijd met zijn tweeën. Eentje is de onverbidde-lijke, degene die confronteert. De ander geeft een beetje mee, probeert een grap te maken of de zaak wat te relativeren. Die zegt dat het heel vervelend is, maar dat het maar beter is om mee te werken. De onverbiddelijke staat er vaak strak bij, terwijl die andere con-ducteur lossier is, meer ontspannen. In dit samenspel krijgt de reiziger zonder kaartje wat manoeuvreerruimte, hij wordt niet helemaal klem gezet. Zijn weerstand wordt verzacht, de situatie wordt minder hard op hard gemaakt. Zo kan hij gemakkelijker besluiten om mee te werken en zijn boete accepteren.

Rosa herkent dit samenspel meteen.

‘Toen wij beneden kwamen, zat hij er al,’ vervolgt Rosa haar verhaal. ‘Zwarte man, netjes aangekleed.’

Opeens verandert mijn beeld. Zwarte man. Een man uit Congo, blijkt. Afrika. Een vluchteling. De boosheid die Rosa beschreef, krijgt nu ook een andere kleur.

‘Hij zat er een beetje nors bij,’ gaat Rosa verder. ‘We gingen naar een kamertje, een heel leeg kamertje. Ik ben bewust naast hem gaan zitten. De tolk was er ook. Toen de voogden mij aan hem voorstelden, maakte ik een grapje. Dat drieëntwintig mensen in zijn gezin nog niet genoeg waren, dat ik de vierentwintigste was. Daar moest hij om glimlachen. Toen begon een van de voogden te praten. Zij zei dat er dingen moesten veranderen, dat er teveel problemen waren, dat er echt iets moest gebeuren. Ik hield mijn mond en probeerde vriendelijk uit mijn ogen te kijken. Toen de voogden weg waren, heb ik open kaart gespeeld. Ik heb tegen hem gezegd wat ik allemaal al wist. Dat ik gelezen had dat er veel problemen waren en dat mensen daarin niet goed samenwerkten. Dat we nu moes-ten kijken hoe dat beter kon en of al die drieëntwintig mensen wel nodig waren. De tolk vertaalde. En daarna hebben we een afspraak bij hem thuis gemaakt.’

Het belangrijkste van zo’n eerste gesprek vindt Rosa om professioneel en duidelijk te zijn. ‘Kennismaken en mijn rol goed uitleggen. En de situatie wat menselijk maken, wat vriendelijker en rustiger.’

De volgende stap is een overleg plannen met de personen die met het gezin te maken hebben. ‘Dat eerste overleg, waar uiteindelijk zo’n twintig mensen aan tafel zaten, was niet eenvoudig,’ zegt Rosa. ‘Er waren tegenstrijdige belangen. De hulpverlenende instanties en de woningbouwvereniging en de politie stonden in eerste instantie lijnrecht tegenover elkaar. De hulpverlenende instanties wilden vanwege de kinderen dat het gezin in het

huis kon blijven wonen. De woningbouwvereniging en de politie vonden dat het wel welletjes was geweest.'

Dat die tegenstrijdigheid op tafel komt, werkt verhelderend. Het verschil van mening blijft weliswaar bestaan, maar er ontstaat bij de woningbouwvereniging en de politie – het gaat om de buurtregisseur – wel wat meer begrip voor de gezinssituatie. Dat er nu een gezinsmanager komt met een gezinsplan werkt ook positief.

Niet Rosa, maar haar leidinggevende zit dit eerste overleg voor. Dat is vanwege de complexiteit van de situatie, maar ook omdat zij gemakkelijker dan Rosa de positie van neutrale buitenstaander kan innemen. Rosa zelf vertegenwoordigt tijdens dit overleg het gezin. Ze zegt hierover: 'Ik moest voor het gezin opkomen en vond die dubbele pet lastig. Als ik alleen een coördinerende rol zou hebben gehad, zou ik het gemakkelijker hebben gevonden om die bijeenkomst voor te zitten.'

Bij de volgende bijeenkomsten met betrokken instanties, ongeveer eens in de vier à zes weken, vervult ze wel de voorzittersrol. Overigens zijn die overleggen niet zo groot als de eerste keer.

Drie weken na het eerste overleg bespreekt Rosa het gezinsplan met vader. Ze vindt het heel belangrijk dat zo'n plan er is. Het zorgt ervoor dat ze weet wat ze gaat doen en ook dat ze afstand bewaart. Alleen zo kan ze de samenhang van wat er speelt in het gezin blijven zien, zonder de problemen binnengezogen te worden.

Informatie verzamelen en een plan maken is voor Rosa relatief simpel. 'Het moeilijkste was om vader te motiveren. Het werd hem allemaal opgelegd, ik werd hem opgelegd. Het was duidelijk dat de financiële situatie voor hem het probleem was waar hij het meest mee worstelde en waardoor hij ook aan andere dingen niet toe kwam. Dat en het oplossen van de geluidsoverlast heb ik daarom als eerste opgepakt met hem. Het moest allemaal onder grote tijdsdruk gebeuren.'

De financiële situatie is een drama. Er is een bewindvoerder aangesteld maar die heeft er een rotzooi van gemaakt. 'Het was een eenmanszaakje. Ik belde en ik mailde, maar de man reageerde niet. Ook niet op de mailtjes van de gezinsvoogden trouwens. Leefgeld kwam er niet. Uiteindelijk lukte het om een afspraak met hem te maken. Hij zou een budgetplan maken, hij zou alle vaste lasten gaan betalen, alle inkomsten zouden op zijn rekening komen. En vervolgens heeft hij niets gedaan! Moeder bleef de kinderbijslag op haar eigen rekening krijgen, wat binnen een week op was. Het was echt vreselijk.'

Rosa gaat op zoek naar een andere bewindvoerder. Dat is nog niet zo eenvoudig.

‘Als een situatie zo complex is, wil een bewindvoerder zich helemaal niet aan zo’n gezin wagen. Ik heb verschillende kantoren gebeld en kwam uiteindelijk uit bij een groot bedrijf. Ik heb gezegd dat er een heel team klaar stond, dat ze het niet met het gezin alleen hoefden te doen. Dat het met dat team aan hulpverleners moest lukken. Die bewindvoerder heeft toen ja gezegd.’

Rosa vond het niet gemakkelijk om de eerste bewindvoerder ter verantwoording te roepen, zegt ze, maar omdat de man zich onbereikbaar maakte, werd het ook wel weer gemakkelijker om het besluit te nemen een andere bewindvoerder te zoeken.

Wonder boven wonder, vindt Rosa, gaat vader zelf aan de slag met de geluidsoverlast. De geluidsoverlast wordt minder en het gezin kan in het huis blijven wonen. ‘We hebben er ook voor gezorgd dat de woning beter geïsoleerd werd, door vloerbedekking op de trap en deurdrangers. Zijn vrouw gooit met de deuren en zij is niet altijd voor rede vatbaar. Vader zelf snapt de bezwaren van de burens trouwens niet altijd. Laat die kinderen toch spelen, denkt hij. Een kind van vier maakt nu eenmaal lawaai. Uiteindelijk ben ik met de burens ook wel wat dieper op die geluidsoverlast ingegaan. In het verleden hebben zij burensruzie gehad, er woonde toen een gezin met jongeren. Ze waren bang voor herhaling. De overlast was dus ook echt wel wat overtrokken door die angst. Dit heb ik besproken met de woningbouwvereniging in het overleg waar de andere partners ook bij zaten.’

Rosa heeft voorgesteld dat de burens, vader en de woningbouwvereniging een tijdlang elke twee of vier weken bij elkaar komen. De burens zijn daar niet voor, zij willen uit eigen beweging de buurman aanspreken met de vraag of het wat zachter kan.

Hoewel het vinden van een nieuwe bewindvoerder een belangrijke en positieve wending moest geven aan de situatie, was het ook één van de moeilijkste momenten in de relatie met de vader, vertelt Rosa. De overgang naar een nieuwe bewindvoerder die de zaken overnam, had namelijk als concreet resultaat dat het gezin twee weken lang geen leefgeld kreeg. ‘Toen kwam vader in opstand,’ zegt Rosa. ‘Heel goed!’

Daar komt toch die meisjesachtige grinnik even boven.

‘Ik zei: nu ben ik benieuwd hoe je aan eten gaat komen. En hij zei: nee! Jij bent gezinsmanager, jij moet wat doen! Regel jij het maar! Toen ben ik heel streng geweest. Ik heb gezegd dat er een slechte bewindvoerder was geweest, zeker, maar dat de nieuwe echt even tijd nodig had. Dat is heel vervelend, zei ik, maar het is wel zo. Ik probeerde hem op zijn verantwoordelijkheden te wijzen. Niet eenvoudig, want als ik dat teveel doe, sta ik buiten. Ik heb tegen hem gezegd: laten we samen kijken wat je nu het beste kunt doen.’

En praktisch als ze is, had ze meteen een goed idee. Ze liet vader de voedselbank bellen en de volgende dag konden ze al eten halen. Alleen, er waren geen drinkpakjes bij voor de kinderen om mee naar school te nemen...

Het is hoog tijd om de man uit Congo te leren kennen. Laten we hem vanaf nu Joseph noemen.

De voordeur staat open. Voor de deur, in het stoepstraatje tussen de huizen, spelen twee donkere jochies, eentje van een jaar of vier, de ander van een jaar of zes. Ze kijken nieuwsgierig als ik toch aanbel en komen achter me aan naar binnen. De oudste van de jongens vraagt of ik hier voor de eerste keer ben. Ja, zeg ik. 'Bent u van de casting?' vraagt hij hoopvol. Maar ik moet hem teleurstellen, ik ben niet van de film. Zijn moeder is niet thuis, die ligt in het ziekenhuis, vertelt hij.

Joseph is een lunch aan het koken voor zijn kinderen. Hij is een slanke man met slobberkieren, zwart, maar niet zo heel erg donker. Diepliggende ogen, hoge jukbeenderen. Een soldaat, is het eerste wat ik denk. Het komt door zijn manier van bewegen en zijn blik die een beetje branderig is. Hij wijst me naar binnen in de kale kamer met grote blauwleren bank. De televisie met een heel breed beeld staat aan en ik zie rappers in het Frans, compleet met lichtshow en een giga groot publiek. Een dvd, blijkt later, want kabel-tv, internet en telefoon zijn afgesloten.

Het ruikt lekker, daar vanuit de keuken. Terwijl ik op de bank zit te wachten hoor ik het getik en gekletter van het keukengerei. Drie jongens zijn thuis, de oudste zoon en de dochter zie ik niet. Dan komt Joseph bij me zitten. De tolk is een beetje later, dus we beginnen vast. Zijn Nederlands is beter dan ik had begrepen.

Joseph moest weg uit Congo omdat het te gevaarlijk was, vanwege zijn werk. Over zijn werk wil hij niets zeggen. Ik heb het idee dat het iets met de veiligheidsdienst te maken heeft, maar zeker weten doe ik het niet. Hij was vijftientig toen hij in Nederland kwam. Nederland was niet de bedoeling. Hij vloog op België, landde in Brussel. Hij ging, zoals bijna alle Congolezen, naar de Congolese wijk in Brussel en daar werd tegen hem gezegd: als je met die en die gaat praten dan komt het wel goed.

De tolk komt binnen en dat is fijn, want zo kan de woordenschat groter worden. Het is altijd weer even wennen om via een tolk te praten. Het gesprek wordt indirect door de omweg van de tolk, wat trager ook – maar dat is niet erg.

Joseph moest de man in Brussel geld betalen. ‘Toen zijn we ’s avonds vertrokken met nog twee mensen. Ik stapte in de auto en ik kwam ’s ochtends heel vroeg ergens aan. Zie je dat grote gebouw daar, zeiden ze, daar moet je zijn. Daar moet je je melden. Dat was dus een opvangcentrum. De twee andere mensen gingen niet mee, die bleven in de auto. En opeens praatte iedereen Nederlands en drong het tot me door dat ik in Nederland was. Ik had geen idee dat ik in een ander land zou zijn, voor mij was het nog steeds België. Ik heb geen grens gezien. Bizar.’

Hij bleek in Alkmaar te zijn aangeland. Net als veel vluchtelingen verhuisde hij door het land. Ondertussen ontmoette hij andere gevluchte Congolezen, sommigen hadden al een verblijfsvergunning en woonden in de grote stad. Daar wilde Joseph heen. Hij leerde er zijn huidige vrouw kennen, zij kwam ook uit Congo en woonde al langer in Nederland. Getrouwd met een Nederlandse man, net gescheiden toen hij haar ontmoette. Tweeën-half jaar nadat hij in Nederland aan kwam, ontving Joseph zijn verblijfsvergunning. Hij trouwde en kreeg vijf kinderen. Hij vertelt de namen van de kinderen en hun leeftijden. Veel meer informatie geeft hij niet.

‘Ik hoorde dat uw vrouw in het ziekenhuis ligt, wat heeft zij?’ vraag ik. Joseph zegt dat ze ziek is, ze geeft veel over, ze heeft last van diarree.

‘Toen Rosa in uw gezin kwam, waren er drieëntwintig hulpverleners, heb ik begrepen. Hoe was dat?’ vraag ik.

‘Ze kwamen en ze gingen. Waren het drieëntwintig? Ik zou het niet weten, ik kon het niet bijhouden.’

‘Beschrijft u de situatie van toen eens?’

‘In eerste instantie kwamen mensen hier omdat mijn vrouw psychiatrische problemen had. Dat is gekomen na de geboorte van het vierde kind. De afgelopen twee jaar is het erger geworden.’ Hij vertelt ook dat hij is gestopt met werken vanwege deze ziekte van zijn vrouw.

‘Wat heeft ze precies?’

‘Er wordt wel gesproken over schizofrenie, maar ik heb daar geen verstand van. Het komt en gaat. Ze is er gewoon en ze valt niemand lastig. Ze is ook geen gevaar voor iemand. Ze gaat zelf boodschappen doen. Het enige is dat zij in zichzelf loopt te praten. Haar moeder had ook psychiatrische problemen.’

‘Wordt ze een andere persoon door haar ziekte?’

‘Wat zal ik zeggen? Wij zijn vaak als kat en hond, wij kunnen elkaar niet goed verdragen. Maar soms is alles goed, dan zeggen andere mensen: wat is er nu eigenlijk aan de hand?’

‘Is het met de kinderen en haar soms ook kat en hond?’

‘Nee, nee, dat is anders. Voor de kinderen heeft ze alles over. Ze geeft alles aan de kinderen, als ze geld heeft. Kijk maar, die auto buiten, die heeft driehonderd euro gekost. Zij heeft geen besef van geld.’

Hij wijst door het raam naar een grote plastic speelgoedtractor. Hij staat er wat verloren bij in het kleine achtertuinje. De jongens spelen er bijna nooit mee.

Ik vraag hoe het liep met de hulpverlening destijds. Hij zegt iets over mensen van bureau jeugdzorg en over iemand die hielp met de opvoeding en ook met school praatte.

‘Begreep u wat er allemaal gebeurde?’ vraag ik.

‘Het was lastig,’ zegt hij, opeens boos. ‘Er was absoluut geen coördinatie. Ik ben op zich vrij direct en mijn manier van spreken is ook vrij autoritair en daar kon niet iedereen mee omgaan. Dan zei zo’n vrouw, die en die dag kom ik langs. Dan zei ik: hoezo? Wat kom je doen? Je bent al zo vaak geweest en het schiet helemaal niets op.’

‘En dan kreeg u ruzie?’

‘Nou, ruzie.... Maar ik sprak wel luid en duidelijk uit wat ik ervan vond.’

‘Is het mogelijk om de hulpverlening in Nederland te snappen als je op je vijftiende uit Congo komt?’ vraag ik.

‘Nou, bepaalde dingen waren me wel bekend vanuit mijn eigen land. Ik had daar ook gewoon werk, op een bepaalde afdeling. Dan moest je redelijk goed in de gaten hebben hoe dingen liepen, dus dat was ik wel gewend. Maar ik heb de indruk dat de instanties hier zich niet indenken hoe het is voor een gezin en de gezinsleden, daar hebben ze geen idee van.’

‘Ik begreep van Rosa dat er ook problemen waren geweest met de burens over geluids-overlast,’ open ik het volgende deel van het gesprek.

‘Het was niet helemaal duidelijk wat ze wilden. Er is op een gegeven moment een uitnodiging geweest van de woningbouwcorporatie. Om te praten. Voor ons woonden hier mensen van boven de zestig, dus je kunt je afvragen waarom er een gezin met kleine kinderen op deze plek wordt geplaatst. De gezinnen zitten allemaal aan de andere kant van de wijk.’

‘En hoe is het nu?’ vraag ik – de klacht over zijn ‘plaatsing’ op deze plek negerend.

‘Af en toe klagen ze over lawaai, over de trap. Maar die andere burens, die naast de trap zitten, hebben nooit last.’

‘Is er nu vrede gesloten?’

‘Ja,’ zegt Joseph.

Het gesprek blijft een beetje steken in vraag en antwoord, zijn antwoorden zijn kort en feitelijk.

‘Herinnert u zich nog de eerste ontmoeting met Rosa? U moest naar bureau jeugdzorg komen voor een afspraak samen met de twee voogden.’

‘Ik wilde die afspraak eigenlijk niet. Mijn vrouw was ziek, ik was thuis voor de kinderen, dus het kwam slecht uit.’

‘Wist u waarom u moest komen?’

‘Nee, dat hebben ze me niet verteld. Ze zeiden, het is belangrijk dat je komt, meer niet. Daar heb ik toen Rosa ontmoet.’

‘Hoe ging dat gesprek?’

‘Jeugdzorg heeft gezegd dat er vanaf dat moment geen sprake meer was van al die organisaties, dat Rosa alles ging doen. Alleen voor mijn vrouw zou er nog apart hulp blijven.’

‘Waarom was dat?’

‘Dat had jeugdzorg zo besloten.’

‘U weet niet waarom?’

‘Ook omdat ik had gezegd dat ik het niet meer snapte. Mensen kwamen in en uit lopen alsof het hier markt was.’

‘Wat was uw eerste indruk van Rosa?’

‘Rosa is optimistisch, dat is duidelijk. Zij is altijd positief. Ik heb gezegd: het is mooi dat je zo optimistisch bent, maar ik moet zeggen dat ik al heel wat heb meegemaakt met al die mensen van al die overheidsinstellingen.’

‘En u bent niet zo optimistisch?’

‘Nee.’

‘Had u het idee dat zij de goede persoon was om u en uw gezin te helpen?’

‘Er waren heel veel problemen met de bewindvoerder. De financiële problemen zouden in drie jaar worden opgelost, maar hij was eigenlijk alleen bezig met het geld van mijn vrouw, terwijl was gezegd dat hij alle rekeningen ging betalen. Dat gebeurde dus niet. Ik heb tegen Rosa gezegd: toen die man er nog niet was, had ik geen problemen. Nu bemoeien ze zich ermee en nu zijn er wel problemen.’

‘U bedoelt dat als er geen schuldhulpverlening was geweest, u geen problemen had gehad?’

‘Nee, daarvoor was er nog nooit iets afgesloten hier.’

‘Die bewindvoerder was er toch niet voor niets?’

‘Tsja...’

‘Misschien wilt u zeggen dat hij uw financiële problemen erger heeft gemaakt?’

‘Die bewindvoerder moest dingen doen en die heeft hij gewoon niet gedaan. En het is nog steeds niet geregeld. We hebben nu een nieuwe bewindvoerder en nu zijn de telefoon en internet afgesloten. De kinderen hebben helemaal niets, geen televisie, geen internet... en ze hebben zes weken vakantie, dus dat is lekker geregeld!’

Joseph is erg boos.

‘Alle rekeningen liggen bij de schuldhulpverlener en zij zeggen dat er geen geld is om te betalen,’ vervolgt hij. ‘Wie doet hier iets tegen?! In Nederland kunnen ze helemaal niet omgaan met gezinnen die hulp nodig hebben! Ik heb gisteren met jeugdzorg gebeld om het daar over te hebben. Jullie zijn er toch voor de kinderen? heb ik gezegd. Of hoe zit dat?’

En even later zegt hij: ‘Toen gas en licht was afgesloten, waren er ook schulden. Grote schulden. Daar is toen wel een oplossing voor gekomen. Maar nu internet is afgesloten, kan er blijkbaar geen oplossing gevonden worden.’

Joseph is vol onbegrip.

Ik begin te snappen waar Rosa het over had. Joseph vindt het normaal dat de dingen voor hem geregeld worden, dat ‘ze’ het oplossen. De staat moet voor hem zorgen, want hij is een gezin in nood. Zijn positie is ook moeilijk, hij heeft weinig poot om op te staan. Hij heeft zijn financiële verantwoordelijkheid uit handen moeten geven en weinig middelen of manieren tot zijn beschikking om invloed uit te oefenen op de gang van zaken.

‘Ik zou graag willen weten wat Rosa goed doet.’

‘Rosa probeert alles op te lossen en te regelen en er is dus die nieuwe bewindvoerder gekomen. Maar nu zitten we dus zonder internet en telefoon.’

‘Wat zou u het liefste willen?’

‘Het liefst zou ik een normaal leven leiden. Rosa komt hier twee keer per week, twee keer is het precies hetzelfde. Ik zie daar het nut niet van in. Dat heb ik ook tegen haar gezegd. Ik wil niet dat hier constant mensen langskomen, alsof ik een soort gevangene ben.’

‘U voelt zich gevangen in uw eigen huis door de hulpverlening die komt?’

‘Ja, ik voel me niet vrij.’

Ik zeg hem dat gezinsmanager een vak is, en dat je daarvoor een opleiding nodig hebt. Ik vraag wat volgens hem belangrijk is dat een gezinsmanager leert. Hij vindt dat de

mensen van de opleiding maar eens contact op moeten nemen met het ministerie van jeugd in Frankrijk. Daar bestaat tenminste bescherming van het gezin. Nee, hij wil niet zeggen dat het in Frankrijk allemaal beter is dan in Nederland, dat is ook niet waar. Ik vraag hem of hij er wel eens over denkt terug te gaan naar Congo. Ja zegt hij, soms wel. Want nu is Mugabe weg. Wat voor werk hij er zou willen doen? Multi service, zegt hij. In de diamanten en in de makelaardij. Congo is hét land waar iedereen naar toe trekt om handel te drijven. Nederlanders, Chinezen, Duitsers, Amerikanen, Belgen.... maar je moet start-kapitaal hebben en dat heeft hij niet. Hij heeft niet eens geld voor schoolspullen voor zijn kinderen.

De tolk moet weg. Ik ben er niet helemaal uitgekomen. In het gesprek probeerde ik Joseph een beetje boven zichzelf en zijn situatie uit te laten stijgen, maar dat ging niet. Steeds weer die verwijten en klachten die hem naar beneden trokken. Zo bleef het gesprek een-dimensionaal – en zwaar.

Ik vind het wel bijzonder dat zo'n duistere man zo'n blijmoedige, positief ingestelde gezinsmanager heeft getroffen. Al wordt hij daar zelf niet zo enthousiast van – tenminste niet vandaag. Misschien had hij ook wel een zwarte dag.

Vlak voor ik weg ga, komt hij opeens toch nog met iets grappigs op de proppen.

We hebben het over zijn oudste zoon van vijftien. Die zit op het vmbo en is blijven zitten. Joseph heeft hem verboden om naar een lagere opleiding te gaan. Ik vraag of hij een strenge vader is. Zijn zoon luistert slecht, antwoordt hij. Toen hij zelf zo oud was, luisterde hij veel beter naar zijn vader. Die was pas streng. Als Joseph om tien uur thuis moest zijn, was hij om tien uur thuis. Daar was geen twijfel over mogelijk. Hij kijkt een beetje weemoedig. Joseph vindt het erg dat hij geen autoriteit is, maar hij weet niet hoe het anders moet. Of toch wel. Laatst had hij alle linkerschoenen verstopt zodat zijn zoon 's avonds niet naar buiten kon. Daar hadden ze wel om gelachen. Jij denkt dat je slim bent, had Joseph gezegd, maar ik ben slimmer.

Als ik wegga, zegt het jochie van vier trots dat hij al kan schrijven. Laat zien! zeg ik. Hij buigt zich over zijn papier en tekent. De twee poten van de hoofdletter A staan wijduit en de B is een liggend mannetje met een klein bol hoofdje en een dikke bolle buik.



Bij verdriet worden je ogen nat

Agnes heeft iets met taal, iets met non-verbale communicatie ook. Ze wil ongewone mensen snappen, zich in hun taal en hun belevingswereld kunnen verplaatsen. Gedurende al die jaren dat ze met gehandicapte mensen werkt, heeft ze een groot repertoire aan manieren van communiceren opgebouwd. Verschillende ziektebeelden vragen om een andere manier van praten, luisteren, begrijpen. 'Omdat deze mensen vaak op een andere manier communiceren dan jij en ik, moet ik de vertaalslag maken,' zegt ze. 'Dat is best een vak apart, hoor, die brug slaan van wat zij eigenlijk willen of bedoelen naar de taal die in deze maatschappij van hen wordt gevraagd.' Daar komt bij dat ze soms te maken heeft met gezinnen die niet helemaal leven 'zoals het hoort'. 'Vaak zijn de gezinnen waarmee ik werk heel kleurrijke mensen die in de maatschappij vastlopen omdat ze er nèt even andere leefregels op na houden.'

Zelf zegt Agnes dat ze stoïcijns de zorg is ingerold. Vakantiewerk, opleiding tot verpleegkundige in de gehandicaptenzorg en toen jaren achtereen in dienst bij de stichting Epilepsie Instellingen Nederland – een grote organisatie waar ze veel verschillende functies had: verpleegkundige, zorgcoördinator, teamcoach en praktijkopleider. Manager wilde ze beslist niet worden, niet alleen maar achter een bureau zitten, niet het contact met de cliënten verliezen en al helemaal niet terechtkomen in de hiërarchie van de organisatie. En dus solliciteerde ze op een baan als MEE-consulent. Daarmee rolde ze uit het instellingenbestaan regelrecht de maatschappij in en kreeg te maken met gezinnen die zich daarin staande moeten houden, mét hun autisme, verstandelijke handicap, chronische ziekte of andere beperking. Kwetsbare mensen die makkelijk buiten de boot vallen omdat men hen niet begrijpt en daar ook niet de moeite voor doet.

Ze mag dan wel stoïcijns de zorg ingerold zijn, een afstandelijke indruk maakt Agnes totaal niet. En ze lijkt een beetje op een zigeunerin, met haar felrode lippen, zwarte haren en grote ringen in haar oren. Midden dertig is ze. Haar stem is wat schor en ze lacht graag.

Sinds een jaar is Agnes ook gezinsmanager. Gezinsmanagement is voor haar een combinatie van een gezin van binnenuit te leren kennen – zonder er helemaal 'ingezogen' te

worden – en tegelijkertijd afstand te nemen om het hele systeem te overzien, de juiste hulpverlening in te schakelen – dus soms ook hulp eruit halen – en de betrokken hulpverleners als een hecht team te laten werken. Daar heeft ze vanuit haar werk als zorgcoördinator en teamcoach ook ervaring mee.

‘Het is heel belangrijk om, naast de coördinatie van zorg, tijd te investeren in het gezin. Je hebt veel tijd nodig om het gezin te leren kennen, en alle gezinsleden afzonderlijk. Maar zo krijg je wel heel waardevolle informatie en leer je gezinspatronen kennen.’

We praten verder over wat goed communiceren eigenlijk is. Agnes zegt dat je je moet kunnen verplaatsen in de belevingswereld van de ander. Als je je vasthoudt aan je eigen manier om de dingen te ervaren en te begrijpen, loop je vast. ‘Je moet je best doen om blanco naar mensen te kijken en zonder inkleuring ergens binnen komen wandelen,’ zegt ze. Het belang van zo’n open houding werd trouwens ook benadrukt tijdens de training voor gezinsmanagers.

‘Eerlijk zijn en tegelijkertijd nergens doekjes om winden. Gedrag benoemen zonder dat meteen te veroordelen. Dus niet zeggen: ‘Ben jij nou gek dat je je kind een klap geeft!?’ maar zeggen: ‘Ik zie dat je je kind een klap geeft. Ik zie óók dat het je aangrijpt.’ Dan komen mensen wel. En vervolgens benoem je de norm: dat doe je niet, je slaat je kinderen niet.’

In haar gezinnen moet ze soms uitleggen dat slaan pijn doet. Zelfs pijn is voor sommige mensen een moeilijk begrip, net als andere gevoelens. ‘Verdrietig zijn, boos worden, alles wat met gevoel en emotie te maken heeft is soms lastig,’ zegt ze. ‘Als vader en moeder zelf slecht zijn opgevoed of verwaarloosd, wordt zoiets ingewikkeld. Zeker als je verstandelijk gehandicapt bent. Dan is gevoel geen onderwerp, het is er gewoon niet, dus ook lastig om over te praten.’

‘Maar hoe ga je daar mee om?’ vraag ik. ‘Als iemand niet kan voelen wat hij voelt, en zich al helemaal niet kan voorstellen wat een ander voelt, waarom zou hij dan niet gewoon klappen blijven uitdelen?’

Agnes hoeft niet na te denken. ‘In dat geval wordt het heel rechtlijnig. Je benoemt niet alleen wat je ziet in het gedrag, je zegt ook heel rechtlijnig dat iets fout is of goed. Dat begrijpen ze vaak wel. Ik stel vragen in de trant van: heb je wel eens iets meegemaakt wat goed is? Dan gaan ze lachen. Dan zeg ik: ik zie dat je lacht. Dus je voelt je daar blij bij. Vaak is blij dan weer iets moeilijks. Dus zeg ik: je lacht, dat is goed. Als ik lach, is het goed. Zo benoem ik dan goed en fout. Fout is boos of verdrietig. En bij verdriet worden je ogen nat.’

Gevoelsarm. Ik weet dat het bestaat, maar ik vind het moeilijk om me voor te stellen hoe dat is. Agnes zegt dat ze het veel tegenkomt bij jongeren. En je ziet het meestal niet aan de buitenkant. 'Deze jongeren komen vaak anders over. Ze weten namelijk heel goed wat maatschappelijk de juiste antwoorden zijn. Je merkt niets en je overschat hen.'

Ook aan Abel merk je op het eerste gezicht niets. Abel is de oudste zoon in het gezin waar Agnes sinds een klein jaar als gezinsmanager werkt. Het gezin bestaat uit een moeder en vier kinderen – twee zoons en twee dochters. Abel is verstandelijk licht beperkt. 'Er zijn problemen met hem. Zijn moeder had echt grote zorgen, het ging al jaren niet goed. Hij had zijn school niet afgemaakt, had geen werk, jatte – ook geld van zijn ouders, ging het criminele pad op. Met zijn jongere broer liep het niet goed op school en er was het vermoeden dat hij misschien ook een verstandelijke beperking had. De moeder heeft in een heel vroeg stadium aan de bel getrokken. Ze heeft duidelijk gezegd dat ze twee kinderen had met wie het niet goed ging, dat ze niet wist wat ze er mee aan moest. Maar er is nooit wat met die twee jongens gedaan! Allebei hebben ze epilepsie, dat was bekend bij de hulpverlening. Maar er was geen beeld van wat voor epilepsie zij hadden, of dit impact had op hun fysieke of verstandelijke ontwikkeling, of ze medicijnen slikten. De moeder was inmiddels bek- en bek af. Die liep al achttien jaar haar best te doen en het lukte gewoon niet. Daar kwam bij dat zij een stempel had gekregen. Er was ooit twijfel uitgesproken over borderline. En iedere keer als ik hulpverlening sprak die het gezin niet goed kende, was het meteen: oh, moeder heeft borderline. Dat was helemaal niet gediagnosticeerd en ze heeft ook helemaal geen borderline.'

Agnes beschrijft haar eerste ontmoeting met de moeder die Vera heet. 'Vera was sceptisch, die dacht, daar hebben we de volgende hulpverlener. De term gezinsmanagement viel meteen verkeerd. Want hoezo kom je mijn gezin managen, dat kan ik zelf. En gelijk heeft ze. Dus dat heb ik meteen recht gezet.'

Ik vraag Agnes naar haar eerste indrukken.

'Een hartelijke, open vrouw. Ze zag er helemaal niet gezond uit, maar moe, bleek, een beetje vaal. Slechte kleding. Twee verschillende sokken. Chaos in huis, het leek wel of er een explosie geweest was. Een vieze vaat op het aanrecht. Kapotte spullen, een koelkast waar het handvat van af was, behang dat hier en daar was afgescheurd... een combinatie van armoede en verwaarlozing. Ik zag een moeder die de regie kwijt was. Maar ik zag ook, tijdens het praten helemaal, een grote betrokkenheid naar elkaar.'

'Waarom zag je dat?'

'Warmte in haar ogen als de kinderen voorbij liepen, even een aai over een bol, even

niet luisteren naar wat ik zeg omdat een kind aandacht vraagt en dat even belangrijker is. De kleine gebaren van de kinderen naar hun moeder, even haar hand vasthouden, even 'he mam' zeggen...'

Agnes vertelt nog veel meer over Vera en haar gezin, over hoe ze door te tekenen een begin met hun plan van aanpak hebben gemaakt, over hoe de tweede zoon eindelijk goed gediagnosticeerd werd, over hoe Vera een burn out kreeg. Allemaal cruciale schakels in het proces dat zij tot nu toe met Vera meemaakte. Ze vertelt ook hoe ze zich, samen met Vera, heeft ingespannen voor een ander huis. Daar was Vera zelf al anderhalf jaar mee bezig, maar de woningbouwvereniging wilde niet meewerken. Na veel moeite, uitzoekwerk en heen en weer praten is het toch gelukt. Een paar maanden geleden zijn ze verhuisd, eindelijk. Dat wil ik allemaal ook graag horen van Vera. Agnes belt haar ter plekke op om met mij een afspraak te maken.

'Ja met Vera!' hoor ik als ze opneemt. Ze heeft een hoge stem.

'Vind je het goed dat ik je even op de luidspreker heb staan?' vraagt Agnes. 'Ik heb hier iemand die mij het hemd van het lijf heeft gevraagd en dat nu graag bij jou wil komen doen!'

Ze lachen en ik lach mee.

'Denk even na over de meerwaarde van gezinsmanagement,' zegt Agnes.

'Ik zou niet weten wat ik zonder jou had moeten doen!' roept Vera uit.

We maken een afspraak en ik beloof om koekjes mee te nemen.

Ik weet zeker dat ik een andere Vera ontmoet dan de Vera die ik een dik jaar geleden gezien zou hebben. Met een brede lach ontvangt ze me in haar huis. 'Mijn Utopia' noemt ze het zelf. Lichte muren, ruim, witte bank. Alles schoon, alles heel, alles nieuw. Haar nieuwe begin. Grote ramen naar achteren kijken uit op de tuin, de deuren staan niet open want zo warm is het niet meer. Open trap naar boven waar zo nu en dan iemand op of af komt. Eerst een vriendin van Vera die over is uit de States, haar dochter die binnenkomt en naar boven gaat, haar tweede zoon die even beneden komt en weer naar boven gaat en later ook Abel. Het is vakantie. Er loopt een hondje rond. In een kooi krijst zo nu en dan een vogel.

Ze is geboren in Zuid Afrika, vertelt Vera. Haar ouders zijn Nederlands. Toen ze drie jaar was gingen haar ouders terug naar Nederland. Vera is het nakomertje uit een gezin van zeven kinderen en altijd het buitenbeentje geweest. 'Ik ben de enige die hier op school is

geweest, de rest allemaal in Zuid Afrika. Mijn broers en zussen spreken onderling Engels, omdat ze dat van daar gewend zijn. Alleen met mij spreken ze Nederlands. Ik ben de enige die blond is, de enige die piano speelt en de enige die de middelbare school niet heeft afgemaakt. Ik was altijd buiten, daarin ben ik ook anders. Mijn moeder heeft zich vaak op haar nagels zitten bijten om mij. Waar zit die griet nou weer? Dan zat ik in een zes meter hoge boom die voor de flat heen en weer ging door de storm. Hai mam! zwaaide ik dan. Ik zat altijd onder de blauwe plekken.'

Inmiddels is ze begin veertig. Het wilde is niet helemaal weg. Onlangs nog klom ze in de hoge boom achter in haar tuin, samen met de buurman, om takken te snoeien. Maar ze heeft haar energie wel beter in toom, en ze fietst alles.

Haar tomeloze energie bepaalde haar levensloop. 'Ik had heel graag advocaat willen worden. Toen ik van de lagere school kwam, had ik een vwo-advies, maar het leren ging me niet goed af. Stilzitten kon ik niet en stampen was een ramp. Dus het ging van vwo naar havo naar mavo en toen was het zo gemakkelijk dat ik mijn interesse verloor. Op mijn zestiende ging ik werken bij mijn broer in de stomerij. Colberts en broeken persen, spullen in de was doen, zakken doorzoeken. De kassa. Alles.'

Na de stomerij volgden een bejaardentehuis, een snackbar, een café, de Blokker, een fotozaak. Al haar werkgevers schatten haar hoog in en lieten haar binnen de kortste tijd klusjes doen waar je eigenlijk geschoold voor moest zijn.

Vera is 18 als ze de man leert kennen die de vader van haar kinderen wordt. Sabri heet hij, hij is Egyptenaar en tien jaar ouder. Later in het gesprek laat ze een foto zien uit die tijd. Wat is ze jong, daar, met haar lange blonde haren en haar frêle figuur. Lachend staat ze naast een jonge man met een smalle, donkere snor. Hij staat er een beetje stoer bij, maar ook verlegen. Hij heeft zijn arm om haar schouders geslagen. Ze wonen binnen een half jaar samen en ze gaat bij hem in de zaak werken. Een eenvoudig restaurant. Ze doet de boekhouding van de zaak – en de was. Dan wordt ze moeder. Als eerste wordt Abel geboren en niet lang daarna volgen nummer twee, drie en vier.

'Op zich ging het goed allemaal,' begint ze. 'Abel was stervensmoeilijk,' zegt ze er meteen achteraan. 'Hij was een ontzettende huilbaby. Om zes uur 's ochtends is hij geboren en 's avonds om zes uur met huilen begonnen. Pas anderhalf jaar later hield hij daarmee op.' Ze stond er alleen voor omdat Sabri heel hard werkte. 'Hij nam nooit vrij. Vaak zat ik met een krijsende Abeltje in mijn uppie. Zijn broer is een heel ander kind. Ongelofelijk stil, heel rustig. Met Abel heb ik om de paar maanden bij de huisarts gezeten om hem na te laten kijken, om erachter te komen waarom hij maar bleef huilen.'

Ze praat heel beheerst, valt me op, maar ik heb het gevoel dat het van binnen kookt.

Het verhaal over Abel is dat niemand kon vinden wat er met hem aan de hand was. Hij speelde nooit met speelgoed, snapte niet wat hij ermee moest. Maar hij kon wel in vijf talen tellen, in het Nederlands, Duits, Engels, Arabisch en Frans. 'Alleen in bad was hij rustig. Hij is heel veel in bad geweest.' Vera is overal geweest met hem, naar een onderzoekscentrum toen hij drie was, naar het Riagg en later ook naar verschillende jeugdzorg instellingen. 'En overal zeiden ze hetzelfde: ja hij mankeert wat, nee, we weten niet wat, heel veel succes mevrouw, want u doet het hartstikke goed.' Ze zegt het ironisch.

Ondertussen werkte Sabri zes of zeven dagen per week en als hij thuis was, was hij niet te genieten. Bij het minste of geringste barstte hij uit. Er mocht niets in zijn weg liggen, anders werd hij kwaad. De kinderen moesten op kousenvoeten lopen.

'We groeiden enorm uit elkaar, mijn interesses groeiden, ik ben nieuwsgierig, hij absoluut niet. Toen de kleinste wat groter werd, wilde ik graag weer gaan werken. Toen ben ik in de catering terecht gekomen, heel leuk om te doen. Gerechtjes klaarmaken, broodjes, wat kan wel bij elkaar, wat niet. Het aan de mensen presenteren met een glimlach, hoe slecht je dag ook is.' Ze praat enthousiast. 'Even niet de luiers of de problemen van de kinderen, gewoon even wat anders!' Sabri vond het helemaal niets, een vrouw die werkte. In het begin was hij nog behoorlijk westers, maar dat was in de loop van de tijd veranderd, vooral na de dood van zijn moeder. Toen hij terugkwam van haar begrafenis in Egypte, ging hij opeens vijf keer per dag bidden en werd hij een stuk strenger.

Vera mocht zich van hem ook niet met de geldzaken bemoeien, terwijl de schulden zich opstapelden. 'Hij miste zakelijk inzicht,' zegt ze. 'Vanaf het vroege begin waren we het ene gat met het andere aan het vullen. Ik probeerde te redden wat er te redden viel.' Maar Vera kon niet voorkomen dat er beslag gelegd werd op hun huis en hun spullen. 'Ze kwamen hier binnen en plakten overal stickertjes op. Het huis moest verkocht worden. Dan zouden we dakloos zijn.'

Ze pakte de paspoorten van de kinderen en ging naar een zus. Abel was twaalf, de jongste anderhalf. 'Ik heb het niet halsoverkop gedaan, ik had er goed over nagedacht. Ik wist dat ik alleen zou komen te staan met vier kinderen.'

Ze kreeg al snel een huis aangeboden dat ze ongezien accepteerde. Het bleek heel klein te zijn, eigenlijk was het een bejaardenwoning. Na een klein jaar kreeg Abel er zijn eerste epilepsie-aanval. Anderhalf jaar later gebeurde met haar tweede zoon hetzelfde. De jongens sliepen op zolder, op matrassen op de grond, zodat ze niet uit bed konden vallen. Hun aanvallen kregen ze 's nachts, nooit overdag. Elke keer moest Vera naar boven, om te

voorkomen dat de jongens in een aanval van de trap flikkerden. Of om het natte bedden-goed te verschonen.

Ze noemen het stuiteren, of shaken – zo'n aanval. 'We maken er grappen over,' vertelt Vera. 'Zegt Abel tegen zijn broer: je bent vannacht weer goed bezig geweest. Wat dacht je, ik maak er een milkshake van? Of als eentje de hele tijd met zijn been aan het schoppen is: kon je de bal niet vinden?! Die grappen maken het bespreekbaar en dat is wel fijn.'

Abel veranderde enorm vanaf zijn eerste aanval. Hij wilde altijd varen en ging op zijn elfde naar de binnenvaartschool. Die droom spatte uit elkaar. Toen hij veertien was, moest hij van die school af want met epilepsie mag je niet op de boot. Hij kreeg medicijnen, kwam in de puberteit en zat twee jaar alleen maar op de bank.

Met haar tweede zoon ging het ook slecht op school, hij bleef zitten. Ook over hem maakte Vera zich ernstig zorgen. Haar oudste dochter kreeg last van migraine en niet zo'n beetje ook. De jongste had last van haar darmen en urinewegen. En waarschijnlijk dyscalculie.

Ondertussen kwam de scheiding niet van de grond. Sabri werkte niet mee, leverde de papieren niet, de financiële strijd ging maar door. Daarbij werkte Vera vijf dagen per week in de catering, op zaterdag liep ze twee postwijken en een middag per week een krantenwijk, samen met haar dochter. Ze moest de eindjes aan elkaar knopen. Geen wonder dat het huishouden er bij in schoot. Maar het ergste was dat Abel eerst drieduizend euro van zijn vader stal en een paar jaar later tweeduizend euro van haar. Abel ging niet meer naar school, hij lag in zijn bed of was op pad.

'En toen kwam Agnes in ons leven,' zegt ze.

'Vertel,' zeg ik.

'Ik ben ongelooflijk blij met haar. De eerste keer dat zij hier kwam ben ik langer dan een uur aan het woord geweest. Het was chaos. Ik had alles verwaarloosd. Ook financieel was het een chaos, ik had totaal geen overzicht. Schulden waren er niet, alleen wat dingen die nog betaald moesten worden. Nu ik terugkijk, kan ik wel zeggen dat ik behoorlijk ver heen was. Ik was ook geen ouder meer, ik voedde niet op, ik deed echt niets meer. Ik zag het totaal niet meer zitten.'

'Je had het opgegeven.' concludeer ik.

'Volledig. En in die volledige chaos kwam Agnes binnen. Als ik nu om me heen kijk en zie hoe ik me voel, hoe het met de kinderen gaat, met mijn gezag ook, dan kan ik zeggen dat ik al weer een heel stuk op de goede weg ben. Al ben ik er nog niet.'

Vera moet even nadenken over de vraag waarom Agnes haar zo goed op weg geholpen heeft. Ze wil het goed verwoorden. Dan zegt ze: 'Agnes kwam sowieso al anders binnen dan andere hulpverleners. Ze begon met zeggen: vertellen jullie het maar. En op een gegeven moment, ik weet het niet.... toen gaf ze me een knipoog. Dat was geloof ik in het tweede gesprek met haar. Op de een of andere manier heeft dat me een zetje gegeven. Ik dacht, jij bent bereid om ervoor te gaan, dan ga ik er ook weer voor. Zoals het was, wilde ik het niet meer. Ik wilde niet dat het een chaos was, ik wilde niet dat het nét niet vies was, ik wilde dat mijn kinderen blij zouden zijn om thuis te komen. Dat het gezellig was. Ik had dat allemaal al opgeborgen, met de gedachte dat het me nooit zou lukken. En toen die knipoog kwam dacht ik: ik wil het eigenlijk toch wel heel erg graag.'

In Agnes vond Vera eindelijk iemand die niet alleen haar zorgen over Abel, maar ook die over haar tweede zoon serieus nam. 'Ik vertelde Agnes dat ik mijn tweede zoon niet goed vond. Zij zag hem en zij snapte gelijk mijn zorg. Hij is zo zombieachtig, zei ze. En ik schrok, dat was precies het woord dat ikzelf gebruik, maar ik was altijd de enige die dat zo zag! Dat woord omschrijft zo goed hoe hij is, die sloomheid die hij heeft, die traagheid. Hij gaat altijd maar zijn rustige gangetje. Iedereen is wel eens sloom, iedereen is wel eens stil, dus daar werd nooit echt op gereageerd. Agnes zag dat er iets niet klopte. Ook omdat zij het kent natuurlijk, vanuit haar ervaring met epilepsie. Dat is zijn redding geweest. En de mijne ook. Echt, goden zij dank!'

De jongen wordt opgenomen in een kliniek voor jonge mensen met epilepsie, om daar getest te worden, 'totaal gediagnosticeerd'. Inmiddels is duidelijk dat een bepaald deel van zijn hersenen niet goed ontwikkeld is door de epilepsie, het deel dat zijn motivatie beïnvloedt. Hij wil wel dingen, maar moet zijn motivatie putten uit een heel duidelijke structuur. En nu gaat het heel goed met hem. Hij gaat naar school en haalt alleen maar negens en tienens.

Van Agnes had ik gehoord dat zij was gaan tekenen met het hele gezin om hun situatie in kaart te brengen. Het is een methodiek waar ze vaker mee werkt – en een goed voorbeeld van hoe je op een andere manier kunt communiceren. Ik vraag Vera hoe dat ging, tekenen met het hele gezin.

'Agnes had gezegd dat iedereen thuis moest zijn,' antwoordt Vera. 'Ze kwam binnen. Ze zei: ik heb er nog eens over nagedacht. En toen hing ze overal op de muren van die grote papieren flappen. Ga nu eerst maar eens een tekening van jezelf maken, zei ze. Wij hadden zoiets van, okee! We hadden reuze lol. Aan de ene kant moest je iets leuks van jezelf

opschrijven, aan de andere kant iets niet leuks. En je moest ook dingen opschrijven die je wilde bereiken. Toen moesten we wisselen. Je mocht bij elkaar dingen erbij tekenen. Ik was verrast door de manier waarop iedereen zichzelf tekende. Abel bijvoorbeeld, die was heel summier met een rondje en wat streepjes, die was zo klaar. Terwijl zijn broer een compleet gezicht maakte met haren, wenkbrauwen, oren, mond... Hij tekende heel gedetailleerd, heel sloom ook. En dat is hij, hij doet alles wel langzaam, maar het is goed. Mijn jongste dochter deed flats flats en klaar en lachte: kijk wat heb ik mezelf leuk gemaakt! En mijn oudste dochter was gewoon heel serieus bezig, zo is zij.

Er kwam wel uit dat iedereen zo zijn problemen had. En dingen waaraan hij of zij wilde werken. Of niet meer wilde doen. En naar aanleiding van die tekeningen hebben we toen een gezinsplan gemaakt.'

'Hoe ging dat precies?' vraag ik haar.

'Kijkend naar de tekening vroeg Agnes, leg eens uit, waarom heb je dat opgeschreven, waarom wil je dat? Bij dingen die je wilde veranderen, vroeg ze: heb je daar hulp bij nodig of kun je dat alleen? En als je hulp nodig hebt, wie moet dat dan zijn? En hoe wil je het gaan aanpakken? Mijn oudste dochter bijvoorbeeld wilde heel graag meer contact met de familie. Dat was ook wel een verrassing. Eigenlijk had ze wel een punt, het zijn wel haar ooms en tantes, mijn broers en zussen!'

'Hoe kijken die eigenlijk naar jou?'

'Het kleine zusje waar je niets mee kan.'

'Maar zij moeten toch ook zien hoeveel jij te verstouwen hebt gekregen?'

'Nee, ik heb zo weinig contact met ze. Ik heb ook niemand iets verteld. Het is eigenlijk door mijn dochter dat ik onlangs een hele lange email gestuurd heb naar een van mijn zussen, waarin ik uitlegde hoe mijn leven eruit ziet. Twee dagen later stond ze op de stoep. Doordat mijn dochter het wilde, komt het bij mij nu ook op gang. Een van mijn broers had spullen over, kasten die ik goed voor de kinderen kon gebruiken. Hij is ze komen brengen. Zo zoetjes aan komt het goed met de contacten.'

'Hoe werd jij gezien door de hulpverlening, denk je? Ik bedoel, voordat Agnes kwam,' vraag ik.

'Ik geloof dat iedereen dacht: jesusmina, wat is dit voor een geval? Ze doet wel van alles en nog wat, maar het is wel enorm veel. Al die problemen plus dat werk... en ze werkt ook nog wel eens een nachtje door...'

Die nachten doorwerken waren wel bijzonder, herinnert ze zich. 'Soms waren dingen pas om twee uur 's nachts afgelopen. Meestal waren dat raadsvergaderingen – die waren

mijn pakkie an. Samen met de bewaker was ik dan de laatste die wegging. Ik had een heel goede verstandhouding met hem. Joop. Dat was een geweldige man! In de burgerzaal stond een vleugel en ik speel een beetje piano. Het was een heel drukke avond geweest en ik had zo'n zin om piano te spelen. Mag ik alsjeblieft, Joop, vroeg ik hem. Meid, ga je gang, ik ga alles afsluiten. Speel jij maar, als ik klaar ben kom ik je halen. Dus zat ik om half drie 's nachts in een uitgestorven gemeentehuis heerlijk piano te spelen!

Later is ze gaan werken in een dorp verderop. Werd ze manager, de scepter zwaaien over het restaurant op het hoofdkantoor van het cateringbedrijf. Omdat ze zo goed presteerde. Het was een goede tijd daar, ze fietste op en neer. Maar alles bij elkaar was het was veel te veel. Haar tweede zoon had soms wel vijf of zes aanvallen per nacht, slapen deed ze nauwelijks. Ze ging maar door. Er gebeurden zeker veel goede dingen, Agnes was er, ze hadden een gezinsplan gemaakt, de opname van haar tweede zoon in de kliniek voor epilepsie was rond, ze bracht hem er naar toe... en toen stortte ze in. 'Het was opeens helemaal op. Ik heb tegen Agnes gezegd, nu mag jij even, ik trek me terug. Ik heb twee weken alleen maar op de bank gezeten. Ik heb zitten trillen, ik heb zitten huilen. Normaal fiets ik dertig kilometer op een dag, maar toen... als ik naar het dorp ging, dat kleine stukje, was ik buiten adem. Ik kon alleen maar zitten en een beetje lopen, mijn benen zwabberden alle kanten op. Ik kon niet meer eten, ik kon letterlijk niets meer doorslikken. Ik heb al zoveel moeten slikken. Ik was echt aan het einde.'

Agnes had me eerder verteld dat ze die periode één van de moeilijkste in het proces met Vera vond. 'Het was ergens in december. Vera zag het niet meer zitten. Ze was haar hoop kwijt. Heel negatief was ze. Ze zei tegen mij: voor mijn part regel jij het allemaal maar verder. Dat vond ik moeilijk. Ik ging twijfelen. Heb ik het verkeerd aangepakt? Moet ik een andere weg bewandelen? Maar eigenlijk had ik gewoon moeten zien dat ze helemaal kapot was. Ik had een paar stappen terug moeten zetten, want ik vroeg natuurlijk best veel van haar. Ik wilde die regie heel graag bij haar laten. We hebben het wel in stukjes en beetjes gedaan, maar toch was het teveel.'

Vera gaf eindelijk toe aan haar moeheid. Dat ze instortte en in de ziektewet kwam, had ook een heel goede kant, ziet ze. 'Ik kon gewoon weer even thuis zijn. De kinderen weer leren kennen. Al die jaren was ik bezig geweest mijn hoofd boven water te houden.'

Niet lang daarna kwam het rond met het huis. En sinds ze in het nieuwe huis wonen gaat het ook met de gezondheid van de beide meiden een stuk beter. Haar jongste is helemaal af van haar darmproblemen. Misschien was het toch de stress.

Alleen met Abel gaat het nog niet goed. Dik een week geleden heeft hij 125 euro van zijn zus gestolen. 'Na die drieduizend van zijn vader en die tweeduizend van mij is dat dus einde verhaal,' zegt Vera beslist. 'Hij rookt en hij drinkt en hij blowt. Er is een vermoeden dat hij soms iets met harddrugs of pillen doet. Dat is echt een drama.'

In ons eerdere gesprek had Agnes mij ook al verteld dat het slecht gaat met Abel en dat er dingen duidelijk zijn geworden die het er niet beter op zullen maken. 'Abel heeft een verstandelijke beperking en er zit iets in de ontwikkeling van zijn geweten dat niet goed is. Dat maakt dat het er voor hem niet zo goed uit ziet. Als je geweten niet goed ontwikkeld is, dan doe je dingen zonder dat je ... ja dan heb je het over het gevoel. Dat kan hij niet meer aanleren, dat is gewoon somatisch kapot. Hij zal dus altijd dingen blijven doen waar hij grote schade mee kan berokkenen en hij voelt het niet. We zitten er erg mee in onze maag. We hebben alles geprobeerd. Voor Vera is dit heel triest, want die heeft jarenlang haar best gedaan om hem een goed leven te kunnen bieden. Waarschijnlijk wordt Abel gedwongen opgenomen. Tenminste dat hoop ik, al gun ik het hem niet. Aan de andere kant gun ik het hem wel, omdat dat de enige plek is waar hij kan leren wat goed is en wat fout, wat kan en wat niet kan. Als hij dat niet leert, is hij op zijn vijftiengste een ongeleid projectiel en mag je je hart vasthouden als je hem op straat tegenkomt.'

Agnes zei ook: 'Ik vind Abel echt een heel leuke jongen! Dat is de andere kant. Ik vind het heel sneu om te zien dat we hem niet kunnen helpen. Het is vooral erg voor zijn moeder. Misschien raar dat ik het zo zeg, maar Abel zelf voelt het niet.'

'Ja, Abel moet opgesloten worden,' zegt Vera. 'Hij weet het zelf nog niet. Er is gisteren overleg geweest. Dat regelt Agnes ook, ze vraagt eerst aan mij wat ik ervan vind en ze zegt waarom zijzelf zo'n overleg belangrijk vindt. Negen van de tien keer ben ik het met haar eens. Verder overlegt ze wie er bij moeten zijn. Dus gisteren waren we met zijn vijven voor Abel bij elkaar en zijn tot de conclusie gekomen dat het het beste is dat Abel teruggemeld wordt bij de officier van justitie. En dan volgt waarschijnlijk gedwongen behandeling.'

'Wat een beslissing om te nemen!' zeg ik.

'Dat doet pijn, ontzettend pijn. Ik heb deze beslissing kunnen nemen omdat het het beste is voor zijn toekomst. Nu is hij nog negentien, nu wil iedereen hem nog helpen. Als hij straks vijftieng is, wordt hij gewoon berecht en is het klaar. Dus ik kan hem beter nu aangeven en zorgen dat hij nu dat hele vervelende traject in gaat en hopen dat hij er wat van opsteekt.'

Vera vindt het fijn dat ze deze zware beslissing met Agnes kon nemen. Kon toetsen of ze

er goed aan doet, of ze aan alles heeft gedacht, of ze niet iets over het hoofd ziet. 'Agnes blijft het overzicht houden. Ze zet de consequenties op een rij, zowel van de ene als van de andere beslissing. En de mogelijkheden. Nu krijgt hij een dubbel persoonlijkheids-onderzoek, psychologisch en psychiatrisch. Als ik geen aangifte doe, kan dat niet. Ik vind het belangrijk dat dat onderzoek gedaan wordt. Hij heeft epilepsie, er is ooit gezegd dat hij misschien autistisch is, hij heeft NLD – dat is nonverbal learning disabilities. Hij heeft een IQ dat net iets onder het gemiddelde ligt. Dat zijn zoveel dingen bij elkaar. Dus Agnes helpt me de afweging te maken of ik aangifte moet doen en te begrijpen welke impact dat zal hebben.'

'Sluit je wegen voor hem af als je aangifte doet?'

'Nee, ik hoop dat ik daarmee juist een paar deuren voor hem open. Dat persoonlijkheids-onderzoek gaat onder andere over zijn gewetensvorming.'

'Zijn er nog meer deuren die je voor hem kunt openen?'

'Als hij een strafblad heeft met alleen deze 125 euro die hij van zijn zusje heeft weg-genomen, is dat niet zo ernstig. Nu wel, maar niet over dertig jaar. Dan gaat het over een klein vergrijp.'

'Wat als je geen aangifte doet?'

'Dan blijven we zo doormodderen.'

'Is dit voor jou ook een manier om stop tegen hem te zeggen?'

'Ja, want het hele gezin lijdt eronder. Het heeft een enorme impact.'

Even is het stil.

Dan kom ik terug op die knipoog van Agnes, helemaal in het begin, omdat Vera heeft gezegd dat de weg terug naar de normaliteit daar begon. 'Heeft zij jou met die knipoog het vertrouwen gegeven dat je niet in een uitzichtloze situatie zat?'

'Ja,' zegt Vera. 'Dat zal ze zelf niet weten, want ze geeft hem wel vaker, die knipoog. Zij zag nog mogelijkheden. Voor mij betekende die knipoog ook dat ze vertrouwen in me had, dat ik het goed deed. En dat kom ik eigenlijk nooit tegen bij andere hulpverleners. Ik bedoel, ik ben daar best een rare in. Je moet mij geen complimentjes geven, ik kan daar totaal niet tegen. Ik weet niet hoe ik daar mee om moet gaan. Dat was het fijne van Agnes, ze zei het niet maar er was wel zo'n knipoog tussen haar en mij. Zij trok en het was niet aan een dood paard. Al moest ik eventjes op gang komen...' Ze lacht.

Wat me eigenlijk het meest treft in het verhaal van Vera is hoeveel ze alleen heeft gedaan. Geen man die meewerkte, haar familie op afstand, geen vrienden die ingrepen, geen

hulpverlening die kon helpen. Ze is ook zo van schouders eronder en het zelf allemaal doen. Zoveel kracht heeft ze. Die twee dingen hebben elkaar misschien ook wel versterkt: geen hulp krijgen en het dus maar zelf doen. En omgekeerd: het zelf doen en dus geen hulp krijgen. Maar wat eenzaam, en wat zwaar, alles op háár nek, al die tijd. Wat heeft ze tegen de bierkaai moeten vechten.

Als we klaar zijn met het gesprek en moe zijn van het praten en ik mijn tas aan het pakken ben, komt Abel van de trap naar beneden. Grote kerel, pracht hoofd, heel beleefd ook. Hij geeft me meteen een hand. 'Ik ga net weg,' zeg ik. 'Van mij hoeft u niet te gaan,' zegt hij. Maar ik vertrek toch.



Achter de witte voordeur

Yke werkt nu twee jaar als gezinsmanager en heeft in die tijd precies elf gezinnen onder haar hoede gehad. Ze is opgeleid als maatschappelijk werker. 'Het is een beetje raar om te zeggen, maar ik werk het liefst met mensen die wat mankeren. Hoe gekker hoe leuker. Daar word ik blij van,' lacht ze. En dan serieus: 'Mensen met beperkingen lopen tegen zoveel problemen aan. Vaak willen ze heel graag maar lukt niet wat ze willen. Veel hulpverleners lopen daar uiteindelijk op stuk, maar ik vind het leuk om te kijken naar wat deze mensen wél kunnen.'

We zitten in haar sober ingerichte kamer op het werk, met bureau, plant en zitje. We kijken uit op de achterkant van een flat. Tijdens het gesprek zie ik zo nu en dan een oudere meneer met ontbloot bovenlijf op een balkon heen en weer lopen. Het is zomer en het plentst van de regen. Yke's blauwe ogen kijken door de kleine vensters van haar bril met rood montuur. Kort blond haar. Moeilijk te schatten leeftijd, ik gok op midden veertig. Ik zit er niet ver naast, Yke is drieënveertig. En zit al heel wat jaren in het vak.

Zoals veel andere mensen die in de hulpverlening gaan werken, wilde ze graag iets 'met mensen doen' toen ze van de middelbare school kwam. Ze begon met een opleiding agogisch werk en er ging een wereld voor haar open. 'Vóór die tijd voerde ik gewoon gesprekken met mensen, zoals je doet met de buurvrouw. Maar door die opleiding ging ik veel meer letten op hoe mensen met elkaar omgaan. Hoe mensen met elkaar praten. Dat ze soms dingen zeggen, maar daarmee eigenlijk iets heel anders vertellen. Ik kreeg oog voor non-verbale communicatie. Ik kreeg gewoon veel meer inzicht in wat er om mij heen leefde.'

Yke praat voortvarend en gedecideerd. Ze weet wat ze zegt, ze hoeft er niet lang over na te denken. Nou ja, over sommige vragen wel, zoals over mijn vraag wat het belangrijkste is dat ze van haar opleiding tot maatschappelijk werker heeft geleerd. Het is even stil en dan zegt ze: 'De stages hebben me het meest geleerd. Uitvinden wie je bent, hoe je jezelf als persoon kan inzetten. Ik zeg altijd: de slager heeft zijn mes en ik heb mezelf.'

Dat je jezelf als instrument moet inzetten, snap ik. Maar hoe leer je zo iets? 'Je leert waar je grenzen liggen en waar je goed in bent. Ik was heel jong, nog niet eens twintig, toen ik maatschappelijk werk ging doen. Tijdens mijn stage werd ik naar gezinnen gestuurd en die dachten: wat een jong ding, wat weet zij er nou van. Ze heeft niet eens kinderen. Ik moest leren om met die weerstand om te gaan zonder me persoonlijk aangevallen te

voelen. Want dat gebeurde natuurlijk, ik voelde me niet serieus genomen en ging in de weerstand, net als zij. Daar kun je alleen uit komen door te accepteren dat je inderdaad jong bent en nog niet veel ervaring hebt, maar wel voldoende weet om zo'n gezin op weg te helpen.'

Tijdens haar stage leerde ze ook om beter met conflicten om te gaan en confrontaties niet te mijden. Zo iets leer je niet in de schoolbanken. 'In het begin schrok ik ervan als de spanning opliep. Ik probeerde het altijd zo rustig mogelijk te houden. Inmiddels zeg ik 'wacht even', als iemand over mijn grens gaat.' Het moeilijkste vond ze mensen die dingen deden die echt niet konden. 'Een man die zijn kinderen betastte. Dat kon ik bijna niet bespreken, ik dacht alleen maar: viezerik! Dan is het moeilijk om je professionaliteit vast te houden. Juist omdat het iets met jou als persoon doet. Je wordt gewoon heel boos.' Haar stagebegeleider leerde haar om op een andere manier naar zo'n situatie te kijken en een verschil te maken tussen hoe je je als persoon opstelt en hoe je je als maatschappelijk werker moet opstellen – en vervolgens de brug te vinden tussen persoon en professe. Ik vraag hoe je zo'n brug leert slaan. Yke probeert het uit te leggen. 'Als persoon dacht ik alleen maar: dat kan je toch niet doen! Ik zag hem alleen als dader. Maar zo'n man komt niet voor niets bij het maatschappelijk werk. Een dader wil ook geholpen worden. Dus moet je niet in een oordeel schieten, maar jezelf de vraag stellen: wat zit hier achter? Je moet leren de mens achter de mens te zien. En dan vind je altijd wel een ingang om zo'n man te helpen de situatie te veranderen.'

Daarmee stuiten we op een belangrijk motto van Yke: 'De mens achter de mens zien.' Dat betekent ook: kijken naar wat er achter een diagnose ligt, naar welke mogelijkheden iemand wél heeft. 'Het gebeurt zo vaak dat een cliënt wordt aangemeld met: vader heeft adhd. Oh, dat is belangrijk om te weten, denk je dan. Moeder is verstandelijk gehandicapt. Oh ja, dat betekent dat en dat. Zo krijg je allemaal diagnoses die als vanzelf allemaal problemen met zich meebrengen.' Ze zucht en maakt een afwerend gebaar. 'Dan ga ja die diagnoses en problemen op een flapover zetten en dan staat er van alles dat niet goed gaat. Dat is dan zó'n berg. Andere hulpverleners bevestigen dat beeld, ze vertellen je graag wat er allemaal mankeert. En ook het gezin zelf kent de diagnoses vaak al te goed. Dan roepen ze: nee, nee, dat lukt niet want ik heb adhd! Ja, zeg ik dan, nou en? Er is meer! Ze zijn het zo gewend dat ze worden benaderd vanuit de diagnose.' Ze zucht nog een keer. 'Maar zolang je alleen naar de beperkingen kijkt, kom je niet verder.'

Zo, die conclusie staat.

Voor Yke zijn diagnoses en problemen nooit een excuus voor onmacht. Ze kijkt er omheen om aangrijpingspunten te vinden die beweging in de situatie kunnen brengen. Die aangrijpingspunten zijn er altijd, ze kent niemand die het fijn vindt om zoveel problemen te hebben. 'Iedereen wil een leuk leven. Niemand zegt: ik vind het heerlijk met al die deurwaarders en geen eten.' En dat is precies waar zij als gezinsmanager op inspeelt. Daarom begint ze bij het eerste gesprek ook nooit over de reden van aanmelding, want die gaat altijd over de problemen in het gezin. 'Ik vraag altijd eerst: hoe gaat het bij jullie thuis? Hoe gaat het met de kinderen? Hoe beleven jullie de situatie? En natuurlijk ook: waar lig je 's nachts van wakker? Dan hoor ik hun beleving, hun emotie, hun wensen, de dingen waar ze trots op zijn en de dingen waar ze verdrietig over zijn.'

Als gezinsmanager is zij geen hulpverlener, zegt Yke, maar een dienstverlener. Die woorden gebruikt ze om aan te geven dat ze buiten het gezin blijft staan. Ze ziet het als een belangrijke taak om ook om het gezin heen orde te scheppen. Het plan van aanpak dat ze samen met gezin en betrokken hulpverleners maakt, is daarbij een belangrijk middel. Als gezinsmanager ziet zij zichzelf als de verbindende factor van het team van hulpverleners rondom het gezin. Ze ziet het als haar doel gedeelde verantwoordelijkheid te creëren en samenwerking vanzelfsprekend te maken. 'Ook voor de hulpverleners is structuur heel belangrijk. Ik schrijf alles op. Eigenlijk komt het erop neer dat ik een soort vakjessysteem maak. De doelen en subdoelen staan in die vakjes. Wie doet wat, ook: wat doet het gezin, wat zijn de afspraken. Ik zorg als gezinsmanager dat dat vakjessysteem niet in de war raakt.'

Ik ga op weg naar één van haar gezinnen. Het gezin dat zij zelf als haar moeilijkste gezin heeft bestempeld. Ik heb geen diagnoses meegekregen. Ik zou er toch niet veel mee kunnen, want ik ben daar niet zo in thuis. Ik weet wel dat het gezin bestaat uit een vader en een moeder met drie zoons, waarvan de jongste bijna vijf jaar is en de oudste tien. Ik weet dat de twee oudste jongens een andere vader hebben. Toen Yke in het gezin begon, was er ouderbegeleiding, opvoedondersteuning en geestelijke gezondheidszorg voor twee kinderen en de vader. Betrokken waren ook de mentor van het medische kinderdagverblijf van het jongste kind en de interne begeleiders van de school van de andere twee kinderen. Ik weet dat de hulpverleners niet meer in het gezin wilden komen. Zij voelden zich niet langer veilig daar, vooral door de agressiviteit van de vader. Ik heb begrepen dat hij alleen verbaal agressief was. Yke heeft gezegd dat de hulpverleners bang waren dat de situatie zou escaleren. Ik weet ook dat de relatie tussen de vader en de moeder vol spanningen was.

Dat er grote zorgen over de veiligheid van de kinderen waren, dat bureau jeugdzorg 'er bovenop zat'. En dat het gezin voorlopig niet zonder gezinsmanager kan – dan zouden de kinderen volgens Yke binnen twee weken onder toezicht gesteld worden. Ik ben benieuwd naar wie ze zijn.

Op een ochtend vol wind en regen kom ik aan bij hun huis in een lange rij van zelfde huizen met felrode dakpannen en witte voordeuren. Zij doet open. Ze is klein, met een bril en opgestoken zwart haar. Haar donkere ogen kijken naar mij omhoog, het montuur van haar bril schittert even. Hij staat in de kamer, een beetje scheef als hij mijn hand schudt. Warm ingerichte huiskamer, twee rode banken en kleine lichtjes. We gaan in de open keuken aan de tafel zitten, met koffie. En ik val midden in hun verhaal, het verhaal van Herman en Greetje. Want zo willen ze heten. Herman omdat de kinderen hem soms zo noemen als ze hem willen pesten. En Greetje komt daar bijna automatisch als naam achteraan. Het begint met de geschiedenis van hun huis. Dit huis was er eerst niet, op deze plaats was een oude wijk met een verwaarloosd huis waar Herman alleen woonde. De schimmel stond op de muren. Vijfentwintig jaar lang leefde hij er als een kluizenaar, steeds meer op zichzelf, steeds minder contacten, steeds zieker. Nee, niet alleen ellende was het, zeker niet. Maar wel een neergaande lijn. Eerst organiseerde hij nog exposities. Maakte hij nog muziek met vrienden. Schilderde soms. Hij had contact met kunstenaars. Hij voetbalde bij de club – met alle maten die er ook al zo lang bij zaten. Mannen die uiteindelijk allemaal klommen op de maatschappelijke ladder terwijl Herman stil bleef staan. Zij kregen vrouwen, huizen, kinderen en hadden banen. Herman niet, Herman zat al vanaf zijn achttiende in de Wajong – om psychische redenen niet geschikt om te werken. Maar dat stoelt op onbegrip, zegt hij. Hij wordt boos als hij hierover praat. Het is nog steeds heel actueel, merk ik. Hij zegt dat zijn dossier vol fouten staat. Hij kampte destijds niet alleen met zijn gezondheid, maar ook met de artsen. Niemand die hem geloofde. Niemand die zijn klachten serieus nam. En dan heeft hij het vooral over zijn gehoor.

Hij hoort piepen. En soms knallen. Alsof je honderd champagneflessen tegelijk ontkurkt. De hele dag door geluid in zijn hoofd. Het is niet te beschrijven. Maar niemand die het serieus nam, niemand die de impact ervan serieus nam. Hij kon niets meer. Iedereen haakte af, ook zijn ouders, ook zijn huisarts, ze lieten hem allemaal zitten. Ze dachten dat hij gek was en ze dachten dat hij het aan zichzelf te danken had. Maar het ligt niet aan hem. Hier stopt het verhaal even.

Later zegt hij: 'Ik ben zwaar gehoorgestoord en heb daar psychische klachten door gekregen. Ik hoor constant pieptonen. Zo psychisch is dat niet. Maar ondertussen heb

ik tussen mijn twintigste en dertigste niet kunnen studeren. En dat kan ik nooit meer inhalen.'

We komen te spreken over hun liefde. Even daalt er rust over de tafel. Herman en Greetje kijken elkaar aan. Ze hebben elkaar ontmoet op de mavo waar ze allebei kunstgeschiedenis hadden gekozen. Samen dingen maken. Liefde voor de kunst delen. Er ontstond een band, er was elektriciteit. Maar een relatie kregen ze niet, het bleef bij zoenen onder de spoorbrug. 'Hij is zorgzaam en hij houdt van kunst,' zegt Greetje. 'Geen macho. Ik hou niet zo van macho.'

Na de mavo scheidden hun wegen, Greetje deed een opleiding, ging werken in de mode-wereld en werd uiteindelijk assistent bedrijfsleider bij een grote modeketen. Ontmoette Robert, een ambitieuze man die iets wilde bereiken in het leven. Hij klom op tot directeur. 'De eerste jaren van ons huwelijk hadden we het best goed,' vertelt Greetje. Het probleem was dat zij kinderen wilde en hij niet. 'Kinderen stonden zijn carrière in de weg. Hij was erg rationeel.'

Toen ze een keer op vakantie waren en zij niet ongesteld werd, en later toch wel, toen was hij opeens een beetje teleurgesteld. Twee maanden later was ze écht zwanger en werd ze moeder – waar ze zo naar had verlangd, waar ze zes jaar lang op had aangestuurd. Ze hield op met werken, Robert ging juist harder werken. 'Achteraf kan ik zeggen dat we toen uit elkaar groeiden,' zegt Greetje.

Met het moederschap speelt ook een andere kwestie op. Greetje is een adoptiekind. Als tienjarig weesmeisje kwam ze in een Nederlands gezin terecht dat haar liefdevol heeft opgenomen. Maar nu, nu ze moeder is geworden, verlangt ze opeens naar haar biologische moeder. In gedachten vertelt ze haar moeder dat zij oma is geworden. Greetje kijkt even naar boven als ze dat zegt.

Ze krijgt weer contact met het land waar ze vandaan komt en zowaar ook met haar biologische zus. Via via komen ze elkaar op het spoor, een wonder.

Robert vindt dat ze zich op het hier en nu moet richten, op hem, op haar zoon, en niet zo weg moet vluchten in haar 'roots'. Ze voelt zich onbegrepen, maar past zich aan en laat het contact met haar zus verwateren. Opnieuw wordt ze zwanger, maar als haar tweede zoon een half jaar is, gaat het mis. Ze besluit ze dat ze dit leven niet langer wil. Ze voelt zich eenzaam in de relatie. Robert wil niet scheiden en toch zet ze door.

Dan belt Herman op, out of the blue, alsof hij het heeft gevoeld. Greetje besluit hem op te zoeken.

Als ze Herman ziet, schrikt ze. Ze schrikt van het huis dat een bende is, waar het stinkt, waar het schimmelt. Ze schrikt van Herman die heel dik is geworden, met uitpuilende ogen waarin de adertjes zichtbaar zijn, zoals in een enge film. Hij is zwaar ziek en praat onsamenhangend. En toch kijkt ze om, nog één keer, als ze weg fietst. En hij kijkt haar na. Hun blikken ontmoeten elkaar. De liefde is nog niet weg. Het is moeilijk voor te stellen, dat begrijpt Greetje best, maar ze besluit iets voor hem te doen. Ze besluit met hem een relatie te beginnen. Ze gaat hem beter maken, ze gaat hem redden. Dat iedereen hem naar de afgrond heeft laten glijden, maakt haar woedend.

Ze regelt een huis, een wisselwoning, voor Herman, zichzelf en haar twee zoons. Ze komen in een flat te wonen die uitkijkt op het geboortehuis van Herman. Wat een toeval. Herman denkt dat hij gaat sterven, daar in die flat, zo ziek is hij. Hij wordt dikker en dikker van het vocht dat hij vasthoudt. Hij zegt: 'Mijn bloed was veertig procent bloed en zestig procent rotzooi. Ik slikte medicijnen voor van alles. Mijn lever deed het niet meer goed, mijn nieren niet, alleen mijn hart bleef nog kloppen.'

'Op een gegeven moment waren zijn benen zo dik,' zegt Greetje en maakt een wijds arm gebaar. 'Hij werd helemaal rood. Ik heb de huisarts gebeld maar die wilde niet komen. Toen heb ik de dokterspost gebeld en die stuurden een ambulance. Het ambulancepersoneel schrok. Meneer, u hoort in het ziekenhuis te liggen! In het ziekenhuis ontfermde een internist zich over hem.' Deze man betekende een ommekeer, benadrukken ze allebei. Greetje herinnert zich dat de internist tegen Herman zei: 'Ik zorg voor de lichamelijke kant, jij zorgt voor de mentale kant. Zet je slachtofferschap aan de kant, focus je op beter worden. Je weet nu waarvoor je het doet. Je heb een prachtvrouw – een engel!' Ze lacht even. Voor Herman was het nog niet zo makkelijk de knop om te zetten. Maar hij heeft het wel geprobeerd. En eigenlijk is hij er nog steeds mee bezig.

Hermans lichaam kreeg de normale proporties terug, ook al duurde dat nog twee jaar. Hij staat op van tafel en trekt zijn shirt naar boven om de striae te laten zien die de dikte op zijn buik heeft achtergelaten. En gaat even naar buiten om een sigaretje te roken. Ondertussen krijg ik van Greetje twee boterhammen. Ze vertelt dat ze moe is. Heel erg moe. Dat het met Herman soms net is alsof je met acht personen tegelijk bent. En allemaal willen ze aandacht.

'Als Herman er is, doe ik niets. Zit ik alleen maar naar hem te luisteren. Hij heeft heel veel bevestiging nodig. Ik ben blij als hij een paar uurtjes weg is, dan kan ik tenminste de bedden doen, de kamers van de kinderen opruimen, stofzuigen. Dan doe ik in een uurtje opeens heel veel!'

Herman komt terug aan tafel zitten. Zegt dat het nog steeds niet goed is met zijn lichaam. Hij heeft nog van alles, ook pijn.

Ik moet het nu maar eens op tafel hebben. Wat staat er nou in zijn dossier, wat heeft hij allemaal volgens de doktoren? Veel middenoorontstekingen gehad, zegt hij. Een scheur in zijn voorhoofd, boven zijn neus. Gekregen door een ongeluk als kind. Hij mist een botje in zijn oor. En hij heeft tinnitus, niet te vergeten, daar hebben we het al uitgebreid over gehad, dat zijn die tonen die hij de hele tijd hoort. Een extra halswervel heeft hij ook, met extra halsribben. Daarom kan hij zijn arm niet goed gebruiken. Daarom stond hij zo scheef toen hij mijn hand schudde. Pijn in zijn gewrichten. En de psychische dingen, vraag ik, wat hebben de artsen nou allemaal in dat dossier gezet? Hypochondrie. Schizofrenie. Adhd. PDDNos. Weet hij veel. Het is even genoeg. Sowieso is het voor hem niet altijd even gemakkelijk, merk ik, om gewoon een antwoord op een vraag te geven en het daar bij te laten.

We pakken het verhaal weer op. Daar in die flat met uitzicht op zijn geboortehuis werd Herman als het ware opnieuw geboren. Toen, zeggen ze tegelijk, was er eindelijk tijd voor iets positiefs, tijd voor opbouw. Ze gaan naar Tenerife, hun eerste vakantie samen. Zon, zee, ontspanning en het besluit dat ze samen nog een kind willen. Ze trouwen, ze verhuizen naar het huis waar ze nu wonen en Joris wordt geboren. Dat is nu vierehalf jaar geleden.

Herman begint – aangespoord door Greetje – met een opleiding tot theatertechnicus die hij met succes afrondt. Zo blij is hij dat er weer wat uit zijn vingers komt, dat er een som over voltages en ampères uit zijn hoofd rolt die klopt. Hij heeft het gebracht tot technicus in de schouwburg. Meer dan een half jaar lang heeft het geduurd. Hij kon verlenging krijgen. Er was perspectief. De mogelijkheid dat hij uit de Wajong kon groeien. Maar de spanning was alweer opgelopen. Herman die met zijn onregelmatige diensten moest slapen overdag en niet tegen het lawaai van kleine kinderen kon. Greetje die maar bleef redderen. Joris, hun jongste, die niet lekker ging, naar het medisch kinderdagverblijf moest. De twee oudsten die niet goed konden wennen, druk waren. Ze kregen opvoedondersteuning. Er waren spanningen in hun relatie. Grote spanningen. Herman die het Greetje niet gunde één keer met een vriendin uit te gaan. Terwijl ze alles goed geregeld had. En toen knalde het. Crisis. Greetje wist het niet meer. ‘Ik weet hoe je moet bouwen,’ zegt ze. ‘Ik weet hoe je een flat die omgevallen is weer op moet bouwen. Je begint van onder af aan. Eerst de stenen van de eerste verdieping en zo door tot boven. Tot de flat weer staat. Maar met Herman... ik wist niet meer waar ik moest beginnen. En ik weet het nog steeds niet.’

Ook hier aan tafel loopt de spanning op, merk ik. Herman en Greetje willen allebei veel vertellen en ik voel onderhuidse strijd. Strijd om erkenning? Strijd om de waarheid? Ik weet het niet goed. Ik heb moeite de lijn van het gesprek vast te houden. Ze willen allebei verhaal halen, er is veel emotie. Vooral Herman kampt met zijn verleden, met zijn medische dossier, met onbegrip. Hij is aardig, hij doet zijn best, maar ik moet de ruimte die hij neemt zo nu en dan stevig inperken. Zeggen dat ik het even over iets anders wil hebben. Zeggen dat ik hem begrepen heb maar nu even Greetje wil horen. Dat snapt hij. Dan is hij stil en kijkt naar beneden. Ik vraag naar de kinderen, een paar keer, ik wil graag weten hoe het met hen gaat, wie het zijn, hoe zij de scheiding hebben ervaren, of Joris en zijn twee oudere broertjes goed met elkaar kunnen opschieten, of ze vriendjes hebben, wat ze het liefst doen. Maar dan zegt Herman dat ze geen tuin hebben om dingen in te zaaien, geen bomen om in te klimmen en geen schuur om in te sleutelen. Dat hij daarom niets met ze kan doen. Dat hij zelf op zijn tiende al brommer reed. En dan gaat het weer over hem. Of Greetje zegt hoe moeilijk het is om hen 's avonds naar bed te brengen, omdat Herman dan niet snapt dat hij iets moet doen. En dan gaat het weer over hun moeilijke relatie. Zo gaat het steeds. Alles trekt naar henzelf toe – het lijkt wel een magneet. Zo blijven de jongens buiten beeld voor mij. Ik kan hun gestalten niet voor me zien, zelfs niet als een van de jongens thuis komt voor de lunch. Hij blijft in de schaduw. Zonder naar me toe te komen of naar me te kijken gaat hij eerst naar boven om te douchen tegen de kou en even later gaat hij voor de televisie zitten. Ver weg. Ik heb zelfs zijn stem niet gehoord. Van Greetje krijgt hij ravioli uit een blikje.

Ik wil graag meer weten over de crisis en het incident – want ik weet dat dat voor de hulpverlening de directe aanleiding was om niet meer bij dit gezin thuis te willen komen. Bij jeugdzorg werd op dat moment de zorg om de kinderen groot. De inzet van gezinsmanager Yke was een poging om een ondertoezichtstelling te voorkomen.

‘Die crisis, ik was toen aan de Retalin,’ zegt Herman. Retalin is een medicijn om de verschijnselen van adhd te onderdrukken. ‘Ik had in die tijd een diagnostisch onderzoek en die psychiater had gezegd: Retalin zal je goed doen. Maar ik stond te stuiteren. Ik kreeg zo'n raar gevoel in mijn lichaam. Ik vond het eng spul. Ja en toen was er dat gesprek met die vrouw van de opvoedondersteuning en de juf van Joris van het medisch kinderdagverblijf. Dat gesprek ging over mantelzorg, wie ons zou kunnen helpen. Maar ze bleven maar doorpraten met Greetje over een vriendin van haar. Ik ben naar boven gegaan en toen ik terug kwam hadden ze het er nog over. Ik ging naar buiten om een sigaret te roken. Toen ik terug kwam hadden ze het er nog steeds over. Toen werd ik pissig.’

Zo pissig dat de beide dames zich bedreigd voelen en vertrekken. Herman heeft meteen een brief geschreven, waarin hij zijn zaak uit de doeken deed. Dat zij zich misschien wel bedreigd voelden, maar dat hij ze niet bedreigd hééft! En niet lang daarna belandde hij bij de crisisopvang. Daar was een arts die hij nog van vroeger kende. Die zei Herman gewoon gedag en vroeg hoe het met hen was. Zoals een normaal mens doet, hoor ik in zijn woorden. En deze arts zei dat hij meteen moest stoppen met de Retalin, dat dat niet goed voor hem was. Zie je wel?

Het gesprek is klaar voor vandaag. Ik zit vol. We spreken af dat we later nog bellen.

Hoe moet het zijn als je zoals Herman zo'n heftige impact hebt op mensen, vraag ik me af, als je zo overweldigend, zo grenzeloos bent? Herman voelt natuurlijk vaak die beweging van mensen die zich terugtrekken, of afwenden, omdat het hen teveel wordt, omdat alle aandacht toch nooit genoeg is. Het is beter om stop tegen hem te zeggen, maar dan moet je wel van goede huize komen.

Yke kan op een goede manier stop zeggen, heeft hij eerder in het gesprek verteld. 'Zij kan zeggen: en nu even je mond houden. Ze weet dan dat ik mijn tanden op elkaar zet. Ze heeft begrip. En ik weet dat ze het met een reden zegt. Het is niet om mij te overrulen.' In gedachten zie ik Yke fietsen, op weg hier naar toe, met haar korte, blonde haren en haar energieke gestalte.

Later, aan de telefoon, vraag ik Herman wat hij van Yke vindt, wat doet ze goed en wat niet? Hij zegt: 'Yke ging coördineren en een behandelplan maken. Wij mochten daarvoor ook dingen aandragen. Yke heeft ervoor gezorgd dat het geen brei werd, die heeft structuur gebracht. Ze maakt schema's, benoemt de belangrijkste punten. Dat is fijn. Nu is er een vast groepje hulpverleners die allemaal weten wat ze doen. Eens in de zoveel tijd komen we bij elkaar om te bespreken hoe het gaat en of de doelstellingen gehaald worden. Dat vind ik een prettige manier van werken.' Volgens hem is Yke heel goed in het leiden van de vergadering met dat groepje hulpverleners. 'Dat is niet gemakkelijk, want er komen altijd veel emoties boven. Yke kan de dingen goed benoemen, recht voor zijn raap. Zij durft te sturen. De relatie tussen ons en de hulpverlening is daardoor beter geworden. En de relatie is ook wat persoonlijker. Ze snappen ons gewoon beter, ze snappen dat het gewoon pech is wat ons is overkomen.'

Hij is blij dat er nu een stabiele ondergrond is. Op Yke kan hij terugvallen, hij heeft haar 06nummer. Dat geeft rust, ontzettend veel rust.

Durft Yke ook knopen door te hakken? vraag ik hem. 'Gelukkig bij ons nog niet,' zegt hij. 'Gelukkig is er over onze kinderen geen ondertoezichtstelling uitgesproken.'

Negatieve dingen kan hij niet over Yke verzinnen. 'Ze is hard, strak en direct. De mensen met wie ze werkt, wijst ze op hun eigen verantwoordelijkheid. De hulpverleners, maar ons ook. Gelukkig zijn wij een gezin dat niet zo stom is om alles op afbetaling te kopen.'

Greetje spreek ik ook aan de telefoon, als Herman de kinderen naar school aan het brengen is. Net als Herman vindt ze het heel prettig dat Yke geen blad voor haar mond neemt. 'Door de dingen te benoemen zoals ze zijn, kan je er niet meer om heen. Ze praat heel resoluut en dat is goed. Goed voor Herman, maar ook voor mij. Ze is een sterke persoonlijkheid. Ze staat boven ons, naast ons, achter ons.' Maar verder is Greetje minder positief. Ze vindt dat er nog maar weinig van de grond is gekomen, sinds Yke er is. Het is zo moeilijk de oude patronen te veranderen. In huis is er wel het een en ander veranderd. De administratie is redelijk op orde nu. Ze ontbijten samen aan tafel. Vroeger kwamen de kinderen 's ochtends uit bed en gingen meteen op de bank zitten. Daar aten ze, daar werden ze aangekleed en zaten ze met hun DS te spelen. Gelukkig hebben ze iemand die helpt meer structuur te brengen. Maar er zijn nog veel meer dingen die moeilijk zijn, het moment dat de kinderen naar bed moeten, de drukte als de kinderen uit school komen... voor de buitenstaander misschien bijna niet te begrijpen hoe lastig zij het vinden dit goed te doen, in een rustige, gezellige sfeer met aandacht voor de kinderen. En daarmee komt ze op haar belangrijkste zorg en kritiek. Want er is in hun relatie en hun samenwerking als ouders eigenlijk helemaal niets veranderd sinds Yke er is. En ze denkt dat het misschien wel nooit anders zal worden. Het liefste zou ze willen dat Herman zo nu en dan het huis uit ging, zodat zij, net als in een klassiek gezin, voor het huis en de kinderen kan zorgen. Ze zou ook heel graag weer gaan werken, voor twee dagen in de week. Maar dat kan alleen wanneer ze met een gerust hart het huis uit kan gaan. Nu durft ze dat niet. 'Ik lach heel veel,' zegt ze, 'maar dat is omdat ik eigenlijk moet huilen. Ik ben onwijs verdrietig. Ik ben zo moe. Het is te erg voor woorden zoals het nu gaat tussen Herman en mij. Maar we houden wél van elkaar.'

Eigenlijk zou Greetje het liefst een mental coach krijgen, zoals in dat programma 'Tien jaar jonger'. Of ik dat ken? Nee ik ken het niet. Ze vertelt dat het over koppels gaat die op punt staan uit elkaar te gaan, die niet meer weten hoe ze samen verder moeten terwijl er toch nog liefde in het spel is. Ik hoor de beschrijving van henzelf in haar woorden. Ze vertelt dat de mensen in dat programma hun eigenwaarde hervinden, onvermoede kwaliteiten in zichzelf naar boven halen en met de boosheid en de frustraties uit het verleden

afrekenen. Een man leefde zijn boosheid bijvoorbeeld uit op een sloopauto die hij in een half uur helemaal in elkaar ramde. En daarna was hij open voor een gesprek en voor verandering, vertelt Greetje met hoop in haar stem.

Ja, het is haar meest weerbarstige gezin, zegt Yke als ik haar opnieuw spreek om even terug te kijken. Ze vergelijkt die weerbarstigheid met een rubberen muur die meegeeft en weer terugveert als je er tegenaan loopt.

‘Soms kun je ouders door gesprekken laten zien wat er niet goed gaat en door het inzetten van de goede hulpverlening samen werken aan vooruitgang. Maar bij dit gezin zet je soms een stap naar voren en even later twee of drie stappen terug. De ouders willen wel, maar het lukt ze niet. De inzet van alles wat we doen is dat de kinderen kunnen opgroeien in een veilige en open sfeer met ouders die positieve aandacht hebben voor hoe zij zich ontwikkelen. Een veilig pedagogisch klimaat heet dat in ons jargon. Maar bij deze ouders gaat de aandacht steeds terug naar henzelf en naar hun relatie. Dat geeft continu spanning in het gezin.’

Yke zegt dat ze hun relatie – tot het moment dat zijzelf zouden besluiten om uit elkaar te gaan – als uitgangspunt blijft hanteren. De relatietherapie die Herman en Greetje krijgen, vindt ze daarom erg belangrijk.

Ze bekent dat ze er soms geïrriteerd van kan raken dat twee mensen die het allerliefste willen dat hun kinderen thuis opgroeien, dit voortdurend op het spel zetten door hun eigen gedrag. Maar ze neemt ook weer snel afstand van haar irritatie, juist omdat ze zoveel goede wil ziet. Juist omdat ze de beperking zo goed ziet, wil ze dóór zoeken naar kleine stappen die wél gemaakt kunnen worden. Een van haar grootste valkuilen is dat ze te snel wil, zegt ze. Ik vraag haar of ze er nog vertrouwen in heeft dat het zal lukken met die twee. Ze zegt dat het belangrijkste is dat ze beweging blijft zien. Ze vindt dat Herman en Greetje kansen moeten blijven krijgen. Ieder gezin heeft zijn eigen tempo. Maar er is wel een grens. Als alle betrokken hulpverleners in het gezin met argumenten en met concrete voorbeelden aantonen dat de veiligheid van de kinderen in het geding is, dan zal ze niet aarzelen een melding bij de Raad voor de Kinderbescherming te doen.

Wat heeft Herman nou, vraag ik Yke helemaal aan het einde, want ik wil het nu toch echt weten. Hij heeft een aandachtsstoornis met hyperactiviteit, zegt ze, die heel moeilijk te behandelen is.



Verkeerd begrepen

Het gesprek begint met een bromvlieg. Een dikke zwarte bromvlieg. Yamina weet niet waarom die toch zo door de kamer vliegt. Wat doet hij hier? Schaamt ze zich een beetje voor hem? 'Ze leven gewoon hier!' stel ik haar gerust. Daar moet ze om lachen. Ze heeft een aanstekelijke lach. Yamina is eenenveertig jaar geleden in Marokko geboren. We zitten op de grote hoekbank in haar kleine bovenhuis, waar ze woont met haar drie dochters. Het huis heeft maar twee kamers en dus slapen ze met zijn allen in één slaapkamer. Op de trap naar boven kwam ik al twee fietsjes tegen, gestald met hun voorwiel omhoog. Fietsjes met meisjeskleuren.

Tafeltje met plastic voor ons. Yamina is nog aan het vasten – ze heeft met de Ramadan enkele dagen overgeslagen die ze nu inhaalt, als je ongesteld bent vast je niet – dus we drinken niets. 'Beschrijf Tarik eens aan mij?' vraag ik om het gesprek te openen. Tarik is haar gezinsmanager. Ze begint zijn naam te spellen: t, a, r... Dat maakt me meteen wakker, alert op taalmisverstanden. Ze spreek redelijk goed Nederlands, maar het is niet haar taal. Ze denkt in het Arabisch.

Tarik helpt haar goed. Dat kan ze niet van alle hulpverleners zeggen. Maar daarover later. Eerst praten we over de meisjes. De oudste is haar zorgenkind. Ze is bijna acht en ze kan nog niet fietsen. Nee, van haar stond er ook geen fietsje op de trap. Er is iets met haar motoriek. Dat heeft ze al heel lang. 'Toen zij twee jaar was, bleef zij zitten, zij ging niet lopen, maar kruipen en mensen lachten haar uit. Je bent zo groot en je gaat kruipen! En toen zij drie jaar was begon het probleem met niet praten,' vertelt Yamina. Inmiddels loopt haar dochter wel, maar ze is langzaam in alles. En ze kan eigenlijk niets goed met haar handen. Knoopjes open maken of dicht, veters strikken, een rits vastmaken, het is een ramp. Yamina houdt er rekening mee en haar dochter draagt alleen kleren die je gemakkelijk aan en uit kunt doen. Haar dochter zegt nog steeds niet veel, zeker niet als er andere mensen bij zijn, zeker niet als ze op school is. Ze heeft geen vriendinnen. Ze is wel slim, maar ze gedraagt zich als een kleuter, zegt Yamina bondig. En nog steeds lachen mensen haar soms uit. Ze is elke dag verdrietig. Dat maakt Yamina verdrietig. Ze maakt zich zorgen, ook omdat haar oudste alles doet wat haar gevraagd wordt. Of gezegd wordt. Ze luistert zelfs naar haar jongste zusje van zes, doet haar kleren uit als zij dat zegt. Als iemand zegt: geef me je chips, dan doet ze het. Ze komt niet voor zichzelf op, maar doet stilletjes alles wat er van haar gevraagd wordt. Yamina vindt het daarom eng om haar

alleen te laten. En hoe het komt dat haar dochter zo is? Ze weet het niet. Ze weet het echt niet. Ja, ze heeft taalachterstand, maar dat hebben de twee andere meisjes ook.

Yamina is klein en rank. Ze draagt een soepel vallende hoofddoek in zwart-wit patroon met glitters. De bewegingen van haar hoofd worden er sierlijk van. Ze ziet er jong uit door haar gladde huid en de regelmatige vorm van haar gezicht. In de loop van het gesprek kom ik erachter dat ze eigenlijk twee gezichten heeft. Een mooi getekend gezicht dat kan lachen, dat open is en licht. En een donker gezicht, dat boos is, getergd is misschien een beter woord. Met haar donkere gezicht praat ze harder dan met haar lichte gezicht, met meer klemtonen en scherpe klanken. Het is alsof haar Arabische accent dan feller door het Nederlands heen klinkt.

Ze was drieëntwintig toen ze naar Nederland kwam. Niet lang daarna leerde ze haar man kennen en trouwde met hem. Ze gingen wonen in het huis waar ze nu nog woont. Zij werkte als schoonmaakster, hij had een schoonmaakbedrijf. Een heel goede zaak, zegt ze. Maar hij ging steeds vaker naar Marokko, alleen. Ondertussen kregen ze kinderen. 'Toen ik zwanger was van de jongste, was hij ook in Marokko. Voor de bevalling kwam hij terug, maar hij is na anderhalve maand voorgoed vertrokken. Ik heb mijn best gedaan om hem hier te houden. Ik heb gezegd dat de opvoeding van de kinderen hier voor mij alleen heel moeilijk was. Ik werkte, dus toen heb ik de kinderen in Marokko bij mijn moeder gelaten. Ik miste hen, ik was alleen. Dat was heel moeilijk voor mij.' En even later zegt ze: 'Toen ik mijn kinderen in Marokko heb gelaten, wist ik niets van het kinderdagverblijf of dat ik hulp kon krijgen. Dat wist ik allemaal niet!' Ze zegt ook dat ze heel graag een normaal leven had gewild.

Als haar oudste dochter vijf is, komen de beide oudste zusjes naar Nederland om naar school te gaan. De jongste volgt twee jaar later. Officieel is Yamina nog getrouwd, maar contact met haar man heeft ze nauwelijks. Betalen voor de kinderen doet hij niet. Ze weet bijna niets van hem, ze spreekt hem alleen nog als ze op vakantie bij haar moeder in Marokko is, en dan heel kort, alleen over de kinderen. Ze wil niet naar zijn leven vragen, ze wil zich er niet mee bemoeien. Ze weet niet of hij werkt, ze weet niet of hij misschien een andere vrouw heeft. Als hij komt, ziet hij zijn dochters maar heel even, neemt hen niet eens mee op stap, doet eigenlijk niets met hen. Haar jongste dochter vindt dat zo erg dat ze volgend jaar niet meer naar Marokko wil.

Later in het gesprek zegt ze opeens hard: 'Ik wil antwoord krijgen van hem! Waarom is hij daar? Waarom heeft hij mij alleen gelaten? Als ik dat had geweten hadden we geen

kinderen gekregen!' Maar het meest van de tijd lacht ze haar pijn weg. En doet haar best. Want daar is ze fel op. 'Ik doe mijn best met de kinderen!'

Yamina heeft nu bijna een jaar gesprekken met een psychiater. 'Zij heeft mij goed geholpen. We praten over wat ik moet doen. En over mijn angsten. Over alles. Ik zei dat ik me soms somber voelde. De vader is er niet. Ik ben alleen voor de kinderen. Ik wist soms niet hoe ik de dingen moest aanpakken. Ze zei: je moet sporten, je moet iets doen. Niet alleen zitten.'

Zelf is Yamina de jongste van acht kinderen, vier broers en drie zussen. Haar oudste zus woont in Marokko, in hetzelfde huis als haar moeder, ieder op hun eigen verdieping. Met haar oudste zus kan Yamina het goed vinden. Eén van de broers is naar België vertrokken, de rest van de broers en zussen woont in Nederland. Maar met één zus heeft ze goed contact, die ziet ze bijna wekelijks, al woont ze aan de andere kant van de stad. De anderen ziet Yamina niet meer. Die leiden een eigen leven. Ze voelt zich niet welkom bij hen, alsof ze niet goed genoeg is.

Ik sprokkel haar verhaal bij elkaar, het gesprek springt regelmatig van het ene op het andere onderwerp. Op het eerste gehoor is haar Nederlands best goed, maar ik moet toch mijn best doen om haar goed te begrijpen. Ook mis ik soms de logica van de gebeurtenissen, omdat zij niet eerst A vertelt zodat ik B kan snappen. Ik moet veel navragen. Ze neemt soms afslagen in het gesprek die ik niet helemaal volg. Had ik toch een tolk moeten regelen, vraag ik me af. Maar dan had ik de communicatie tussen haar en mij anders ervaren.

Haar problemen met de hulpverlening zijn een terugkerend onderwerp in ons gesprek. Ook daar moet ik ontrafelen wat ze vertelt. Het begint met de eerste school voor haar oudste dochter. Yamina wordt door de school niet begrepen. 'Mijn dochter praatte niet met de andere kinderen, ze was stil. Ze zeiden op school, je dochter is doof of zo. Ik zei, nee! Ik probeerde het uit te leggen. Als moeder weet ik hoe mijn kinderen zijn. Pas later, zes maanden later, hebben zij mij een brief gegeven, voor de huisarts en voor de logopediste op school.' Haar oudste kreeg logopedie. Dat was goed voor haar. Yamina nam contact op met haar huisarts en vertelde dat ze het moeilijk had met de kinderen.

Eerst kreeg ze een leuke man om te helpen met de opvoeding, maar toen kwam er via jeugdzorg iemand anders voor opvoedhulp. Ik vraag haar waarom die leuke man weg ging. 'Ja, hij zei, jeugdzorg heeft dat zo besloten.' Het was een vreselijke vrouw. Die vrouw komt steeds terug in haar verhaal. Ik noem haar Tanja.

'Een onbegrijpelijke persoon!' zegt Yamina met haar boze gezicht. 'Toen ze hier kwam

heeft ze helemaal niets gezegd. Ze heeft me laten praten. Ik heb over mijn problemen verteld. Ze heeft niet gezegd dat ze alleen voor de problemen van de kinderen kwam. Als ze dat gezegd had, had ik het begrepen. Maar ze draaide mijn woorden om. Ze vertelde heel vervelende verhaaltjes over mij. Dat vond ik niet eerlijk van haar. Zij heeft een rapport geschreven. Als ik dat lees ga ik huilen. Want ze zegt daarin dat ik niet een verantwoordelijke moeder voor mijn kinderen ben. Ze ziet niet dat ik heel veel voor mijn kinderen heb gedaan!

Ik probeer er achter te komen wat er precies is gebeurd, waar het over gaat. Is er sprake van misverstanden of van wantrouwen? Maar dat is moeilijk uit te vissen.

‘Kwam het door de taal?’ vraag ik aan Yamina.

‘Nee helemaal niet! Ik was duidelijk!’

‘Of hadden jullie gewoon een hekel aan elkaar?’ probeer ik nog.

‘Ik weet het niet!’ zegt ze met hoge stem.

In ieder geval is Tanja geen hulp voor Yamina. Terwijl ze toch fiks verdwaalt in de Nederlandse bureaucratie. Ze vertelt een mooi staaltje van hoe het mis kan lopen. En als je arm bent – Yamina moet van minder dan duizend euro per maand rondkomen – is dat een regelrechte ramp.

Het begon met een fout in haar WWuitkering. Ze had een aantal maanden teveel geld gekregen en moest op een gegeven moment een bedrag van meer dan tweeduizend euro terug betalen. ‘Maar toen had ik al teveel geld uitgegeven. Ik probeerde elke maand honderddertien euro af te betalen. Ik was die mevrouw met zoveel problemen. Iedereen dacht, door de problemen met mijn dochter, dat ik niet een normale vrouw was of zo. Dus dachten ze: we gaan jou helpen. Ze hebben met de schuldhulpverlening contact opgenomen en een afspraak voor mij gemaakt. Ik dacht, okee, dat is goed. Iemand gaat mijn problemen oplossen, dat is handig! Dus ik ging naar de schuldhulpverlening. Ik heb het allemaal uitgelegd. Maar toen. Het geld van de ww kwam allemaal bij hun binnen, maar ze betaalden niets! Ik kreeg brieven van de verzekering, van de woningbouwvereniging, van dit van dat. Ik heb contact opgenomen met de ww. Mevrouw uw geld is naar de schuldhulpverlening gestort! Ik was bijna elke dag tien minuten aan de lijn. En toen die Tanja kwam zei ik tegen haar: dit is mijn probleem! Vraag hun waarom ze niets betalen!’

Yamina is zo boos.

‘Tanja belt schuldhulpverlening en ze zegt tegen mij: jij moet gewoon betalen! Ik zeg tegen haar, nee, je moet hun vragen waarom zij niets betalen! Zij hebben toch mijn WW-uitkering binnen gekregen? Maar die Tanja praatte gewoon met schuldhulpverlening mee.

Ik nam contact op met de woningbouw vereniging, is de huur betaald? Nee. De verzekering ook niet. Niets! Ik dacht dat schuldhulpverlening mij ging helpen, maar ze hebben alleen maar meer problemen gemaakt. Toen had ik een andere man van schuldhulpverlening gebeld. Waarom hebben zij niets betaald? Deze man zei, mevrouw we gaan contact opnemen met de woningbouwvereniging en het uitleggen. Twee dagen later belde ik weer de woningbouwvereniging. Maar schuldhulpverlening had nog niet gebeld.

Na een week kwam Tanja weer. Ik zei dat het probleem nog steeds hetzelfde was. Ik zei tegen haar: ik heb gebeld. En ik wil stoppen met schuldhulpverlening. Ze zegt: waarom wil je stoppen. Ik probeer mijn best te doen om jouw problemen te regelen. Ik zei: er is helemaal niets opgelost! Tanja zei: je moet bellen. Ik zei: ik heb de afgelopen dagen bijna vijftig minuten met mijn mobiel gebeld! Dat moet ik allemaal uit mijn zak betalen! Je gelooft me niet, je moet zelf maar bellen!! Ze zei: waarom zou ik je geloven? Terwijl zij erbij was heb ik toen gebeld met schuldhulpverlening, met de meneer met wie ik eerder had gesproken. Ik heb gezegd, ik ben die en die mevrouw. Oh ja, u bent die mevrouw, ik heb u toch gezegd: we gaan al uw rekeningen betalen, we gaan het rechtzetten. Ik zei, okee, dat is goed. Ik heb de telefoon aan die Tanja gegeven, geloof je mij nu of niet, nu is het jouw beurt!

Yamina vraagt hulp bij het maatschappelijk werk voor het sturen van een brief naar de schuldhulpverlening. 'Ik kreeg de volgende dag al een brief thuis, we gaan stoppen. We storten al het geld terug op uw rekening. Ik kreeg het geld, ik heb alles in één keer betaald en klaar. Ik heb mijn probleem zelf opgelost!'

En dan vertelt Yamina het verhaal van de klap.

'Ik had toen problemen met de kinderen. Ik had mijn oudste dochter een harde klap gegeven. Dat was mijn bedoeling niet. We waren bij mijn zus, aan de andere kant van de stad. Mijn oudste dochter heeft toen haar zusje geslagen met een sportbeker, zo'n prijsbeker. Ik hoorde heel hard 'beng!' en ik keek. Ze had dat ding nog in de hand. Ik heb haar toen heel hard geslagen op haar wang. Ik had spijt.

Mijn zus zei, je moet naar huis gaan, een lekkere warme douche nemen en met jouw kinderen gewoon zitten op de bank. Maar toen ik de deur uit ging dacht ik: oh nee, ik moet naar iemand toe. Ik belde jeugd zorg. Maar het was zaterdag, er was niemand. Ik huilde de hele tijd, ik had spijt, ik wilde het iemand zeggen.'

Yamina loopt helemaal van de ene naar de andere kant van de stad. Ze probeert haar therapeut te bereiken, maar ook die is er niet.

'De kinderen huilden steeds harder. Ik zei tegen mijn dochter: we gaan naar de politie.

Ik wilde haar ook laten zien dat ze iets waard was, dat haar mama iets had gedaan dat niet goed is. Toen ik naar de politie ging hebben ze mij vastgehouden. En de kinderen zijn door jeugdzorg naar de crisisopvang gebracht. Het was bijna 5 uur, zaterdagmiddag. Ik ben pas zondag eind van de middag vrij gelaten.'

Ik snap het niet, vraag haar hoe het gesprek met de politie ging.

'Ik had geen gesprek!' zegt ze. 'Het was wegens misbruik. Twee mensen van jeugdzorg kwamen.'

'Maar hoe ging het dan?' vraag ik omdat ik het me probeer voor te stellen. 'U ging naar de politie, en daar zat een politieagent. U vertelde: ik heb mijn dochter geslagen, op haar wang, ik heb spijt, wat moet ik doen?'

Ze knikt, ja zo ging het. Ze lacht zelfs een beetje om mij, hoe ik haar nadoe.

'En toen zei die politieagent: ik bel jeugdzorg?' vraag ik.

'Nee!' zegt ze. 'Ze zeiden: blijf hier in de hal. Na een paar minuutjes kwamen ze terug, ze hebben ons alle vier naar binnen gebracht. Mijn kinderen gingen in één kamer met een politieagente. Tegen mij zeiden ze, mevrouw, u komt met ons mee, in de cel.'

'En ze hebben niets gevraagd?' check ik.

'Nee, helemaal niets. Daarna hebben ze mijn spullen van mij afgepakt. Alles, ook mijn hoofddoek. Ik hoorde de stemmen van mijn kinderen. Toen zeiden ze dat de kinderen ergens anders heen gingen. Naar de crisisopvang. Er kwamen twee mensen van jeugdzorg, een mevrouw en een man. Ze zeiden, mevrouw, sorry, we kunnen voor u niets doen. Vandaag is zaterdag. Het is weekend. We willen de sleutels van u. Ik heb ze de sleutels van mijn huis gegeven. Omdat mijn kind astma heeft, de middelste. Ik heb gezegd waar de medicijnen lagen. En ze hadden kleren nodig. Daarna was ik in een politieauto, helemaal dicht, als een crimineel. Met handboeien. Ze brachten me naar een ander politiebureau. In een hele kleine kamer.'

Yamina wijst het aan, een klein stukje van haar eigen kamer, daar waar het wasrek met de was staat.

'Er was helemaal niets, daar. Ik heb meteen hyperventilatie gekregen. Het leek wel alsof ze dachten dat ik een moord had gepleegd. De volgende dag hebben ze foto's genomen, vingerafdrukken.'

Later is Yamina naar het maatschappelijk werk gegaan en heeft het hele verhaal verteld. Ze stuurde een brief aan de politie en na een week of drie kreeg ze excuses aangeboden. Dat heeft niet echt geholpen.

'Wat er toen is gebeurd leeft nog steeds met mij,' zegt ze. 'Ik heb geen vertrouwen meer in de politie.' En de kinderen hebben er ook onder geleden. Als ze de sirenes van

de politie horen denken ze dat zij de kinderen die stout zijn komen halen. 'Die vrouw Tanja heeft helemaal niets voor mij gedaan. Daarom is Tarik er nu,' zegt Yamina.

Tarik is nog jong, drie jaar geleden kwam hij van de opleiding tot maatschappelijk werk. Hij draagt een bril, zijn zwarte haar is goed geknipt en hij heeft een roze overhemd aan. We zitten in de Marokkaanse hoek, in de grote ontvangsthal op zijn werk. Hij is ook Marokkaans, van geboorte. Hij praat rustig, vriendelijk, aandachtig.

Hij is sinds een half jaar gezinsmanager in het gezin van Yamina. 'Het incident met de politie vormde de directe aanleiding voor het besluit een gezinsmanager in te zetten,' vertelt Tarik. 'Het was zo ver gekomen dat men overwoog een raadsmelding te doen. Er was een medewerker voor opvoedondersteuning. Zij dacht dat de moeder laag begaafd was. Zij vond haar niet veilig voor de kinderen.'

Tarik heeft het over Tanja. Dé Tanja.

En hij vertelt dat bureau jeugdzorg een raadsmelding onnodig achtte. 'Zij zagen ook dat de moeder gewoon mee wilde werken. Dus de hulpverlening zat niet op één lijn,' concludeert hij fijntjes.

Vanaf het moment dat hij startte, had hij het gevoel dat er iets niet klopte. Het verhaal van Tanja en het verhaal van Yamina waren zo verschillend, hij kon die twee niet met elkaar rijmen. Wat hij wel moeilijk vond, was dat Tanja een collega van hem was. Het was duidelijk dat Yamina haar niet vertrouwde. Zij wilde niet eens meer met Tanja praten, zij wilde een andere hulpverlener.

Tarik besprak de zaak met de werkbegeleider van Tanja. Hij merkte dat zij, net als Tanja, een verkeerd beeld van Yamina had. Hij probeerde dat beeld te corrigeren, duidelijk te maken dat Yamina veel hart voor haar kinderen had en dat er heel goed met haar te praten viel. Dat Yamina normaal begaafd was. Dat zij alleen niet meer met Tanja wilde praten. De moeder is daar heel duidelijk in, had hij gezegd, ze voelt zich zwart gemaakt. Dus wat heeft het nog voor zin om door te gaan, het wordt nooit een vruchtbare samenwerking tussen die twee.

'Maar ik liep tegen een muur aan,' zegt hij. 'Tanja en haar werkbegeleider hadden het idee dat bij een andere hulpverlener dezelfde problemen zouden ontstaan. Okee, heb ik toen gezegd, laten we het nog een keer proberen, maar dan moet er in ieder geval een tolk bij aanwezig zijn.'

Yamina bleef echter weigeren en uiteindelijk kreeg ze toen toch een andere opvoedondersteuner. En dat gaat heel goed.

Ik vraag waarom dat zo'n moeite kostte. Tarik vind het nog helemaal niet zo gemakkelijk daar een antwoord op te geven. 'De regel is dat de hulpverlener die in het gezin zit, het ook afmaakt,' zegt hij dan.

'Maar het gebeurt toch wel vaker dat het niet klikt?' vraag ik.

'Jawel,' beaamt Tarik. 'Maar in dit geval hadden zij het gevoel dat de moeder de boel aan het uitspelen was. Maar dat was helemaal niet zo!'

Hij moet er nog van zuchten.

'Uiteindelijk heb ik het goed uit kunnen spreken met Tanja. Ik heb ook gezegd dat ik haar niet tekort wilde doen. Maar dat zij toch ook niet zou willen dat het escaleerde tussen haar en de moeder. Toen had ze toch wel het gevoel dat ik achter haar stond.'

'Communicatie is heel erg belangrijk in de hulpverlening en daar heeft het in dit gezin aan ontbroken. Deze vrouw is van begin af aan verkeerd begrepen. Er werden verkeerde dingen over haar geschreven. Ze had hulpvragen, maar daar werd niet goed naar geluisterd,' besluit Tarik.

Toen de netelige kwestie met Tanja was opgelost, organiseerde Tarik een overleg met Tanja en de nieuwe opvoedondersteuner, bureau jeugdzorg, de behandelaar van moeder en de interne begeleider van de school van de meisjes. Yamina was er niet bij, Tarik heeft alles tevoren wel met haar besproken. Samen met deze uitvoerders maakte hij een plan van aanpak en heeft dit met Yamina besproken. Vanaf dat moment liep het eigenlijk heel goed allemaal.

Tarik zelf ging aan de slag met de huisvesting. Hij heeft contact gehad met de woningbouwvereniging, die steeds maar geen grotere woning wilde regelen voor Yamina. 'Ik heb duidelijk gemaakt dat het niet goed gaat, dat de kinderen in hun ontwikkeling beperkt worden door de woonsituatie. Ze slapen met zijn vieren in één kamer! Met als resultaat dat zij nu hebben besloten dat het gezin in aanmerking komt voor een grotere woning.'

Verder komt er meer hulp voor de oudste dochter. Zij wordt onderzocht om te achterhalen wat er precies met haar is. Fysiek, maar ook voor wat betreft haar emotionele ontwikkeling. Tarik is mee geweest naar de intake.

Op korte termijn zal hij de hulp als gezinsmanager kunnen afsluiten. Hij denkt ook wel dat Yamina daar aan toe is, dat ze daar open voor staat.

Dat de communicatie tussen Tarik en Yamina zonder problemen verloopt, is niet alleen omdat hij Arabisch spreekt, al is dat zeker winst. 'Tegenover mij kan ze goed haar verhaal doen, dat brengt rust. Het scheelt bij deze vrouw enorm dat ze niet zoveel moeite hoeft te

doen om iets duidelijk te maken.' Het komt ook omdat hij als gezinsmanager een andere benadering heeft dan de gemiddelde hulpverlener. 'Omdat ik als gezinsmanager meer tijd heb, kan ik meer doorvragen en echt aansluiten bij wie iemand is.'

Tarik gebruikt dat woord aansluiten vaak. Het is zo'n gangbaar woord, maar wat betekent het precies, vraag ik hem.

'Aansluiten begint met luisteren. Echt geïnteresseerd luisteren. En met doorvragen. Aansluiten betekent dat ouders zelf komen met de problemen die zij ervaren. Zodat je daarop de beste hulp kunt inzetten. Als je aan de slag gaat met de dingen waar een ouder echt mee zit, krijg je vertrouwen. Eerst werk je vaak praktisch, kom je met oplossingen. Dan voelen ouders zich serieus genomen. Eindelijk krijgen ze de hulp die ze willen. Dat geeft rust.'

'Maar waarom lukt dat andere hulpverleners dan niet?' vraag ik.

Hij denkt even na, denkt terug aan de tijd dat hijzelf werkte als ambulante opvoedondersteuner. Dan zegt hij: 'Ik zag die samenhang wel, maar ik kon er niets mee. Ik had er de tijd niet voor. Hoe moet ik dat zeggen, ik kwam alleen maar voor die opvoeding.'

Wat Tarik als gezinsmanager soms lastig vindt, is te bepalen tot waar zijn eigen praktische hulp aan het gezin moet gaan. Waar ligt die grens? Hij vindt het geven van praktische hulp nuttig en noodzakelijk om het vertrouwen van het gezin te winnen. 'Op het moment dat iets goed gaat, kan je als gezin pas denken: ja, daar hebben we iets aan!' zegt hij. Maar hij zegt ook dat hij iemand is die uit hulpvaardigheid soms slecht zijn grenzen bewaakt. Dat is zijn zwakke kant.

Als ik Yamina vraag of ze kan zeggen wat voor rol Tarik voor haar speelt, zegt ze resoluut: 'Hij speelt een heel grote rol. Niet in mijn leven, maar voor mijn problemen. Want hij weet hoe hij moet praten en hoe je problemen moet aanpakken.' Ze ziet Tarik als een gids en als een goede bemiddelaar. 'Hij ging mee naar de sociale dienst, probeerde hun ook een beetje mijn probleem uit te leggen. Hij ging mee naar het kennismakingsgesprek voor het onderzoek van mijn oudste dochter.'

Ze is ook heel blij dat Tarik is gaan praten met de woningbouwvereniging. 'Tarik heeft gesproken over het huis dat te klein is voor ons vieren. Hij is al een jaar bezig om met hun te spreken. Hij neemt het voor mij op.' En ze denkt dat het nu gaat lukken, al durft ze dat nog niet helemaal te geloven. Naar haar heeft de woningbouwvereniging nooit geluisterd. 'Zij zeiden dat ik geen recht had op een ander huis. Ze luisteren wel naar Tarik, niet naar mij. Mij nemen ze niet serieus. Toen ik belde voor een verstopt toilet, wilden ze niets doen. Toen Tarik belde, kwamen ze wel.'

Wat ze van Tarik vooral leert is haar weg en haar handelswijze te vinden in de bureaucratie. Daar had ze geen ervaring mee, want toen ze nog met haar man leefde, deed die alles. Als je geen ervaring hebt met de belastingen, met de verzekering, met een bureau voor schuldhulpverlening, als je niet weet wanneer je wel of geen recht hebt op een uitkering, op welke andere vergoedingen je recht hebt, is zo'n gids erg waardevol. Tarik vertelt haar ook dat je moet bellen als je geen antwoord krijgt, dat je een andere afspraak kunt maken als je op een tijd moet komen die niet schikt. En hij leert haar niet alleen dat ze problemen op kan lossen, hij leert haar ook dat ze problemen vóór kan zijn. Hij heeft haar geadviseerd om drie weken voordat haar WWuitkering stopt, een andere aanvraag te doen. Omdat ze kinderen heeft, kan ze het zich niet veroorloven om te moeten wachten op geld. Dat advies vond ze heel nuttig.

Blijft, dat in dit verhaal zo belangrijk is geweest dat Tarik met Yamina kon praten in haar eigen taal. En er zijn zo weinig Marokkaanse hulpverleners – laat staan Marokkaanse gezinsmanagers. Tarik is een grote uitzondering – en hij is nog man ook. Voor hem was het ook geen vanzelfsprekende keuze, blijkt. Hij vertelt dat hij eerst een heel andere richting was ingeslagen.

‘Ik heb marketing en communicatie gedaan, ik dacht aan geld verdienen! De wereld van de reclame!’ Hij lacht hartelijk. ‘Maar ik vond er helemaal niets aan. Je bent alleen maar bezig mensen te manipuleren. Ik vond de school niet leuk, de leraren niet interessant. Op een gegeven moment vroeg ik mezelf: wat wil ik echt? Toen ging ik zoeken. Ik las veel. Geschiedenis vond ik interessant, wat er in de maatschappij gebeurt. Ik ging op internet allerlei tests doen. En elke keer kwam ik weer in de maatschappelijke hoek terecht. Ik ging de maatschappelijke beroepen vergelijken en ook de scholen. Toen kwam ik terecht bij de opleiding tot maatschappelijk werker. En dat was meteen goed!’

Hij is erachter gekomen dat hij graag iets wil betekenen voor anderen, dat hij daar blij van wordt. Die waardering is voor hem belangrijker dan geld verdienen. Het maakt dat hij zichzelf ook waardeert.

Ik vraag hem waarom er zo weinig Marokkanen in de hulpverlening werken. Volgens hem heeft dat vooral met de ouders te maken. ‘Laat ik het zo zeggen. Veel Marokkanen groeien materialistisch op. Dat zie ik ook terug bij veel Marokkaanse gezinnen waarin ik werk. Ze zijn bezig met geld en materiële dingen. En dat zien de kinderen natuurlijk ook. Dus ja, veel Marokkaanse jongeren kiezen voor een economische opleiding, want in de hulpverlening verdien je niet genoeg. En niemand van hun vrienden werkt in de hulpverlening, dus ze komen ook niet op het idee.’

Ook zie je bij Marokkaanse jongeren dat ze niet begeleid worden in hun beroepskeuze, waardoor ze de verkeerde opleiding kiezen. En natuurlijk speelt ook mee dat jongeren zichzelf niet goed kennen. Ze doen gewoon maar en dan zien ze wel.'

Ik begrijp het.

Nu wil ik alleen nog weten wat Tarik, met de ervaring die hij in verschillende gezinnen heeft opgedaan, ziet als de kern van zijn werk als gezinsmanager. Als eerste noemt hij aansluiten bij het gezin, daar hebben we het al over gehad. Ook de coördinatie van de hulpverlening vindt hij belangrijk: korte lijntjes maken, goed contact houden met de hulpverleners in het gezin. Want het is niet alleen belangrijk om het vertrouwen van het gezin te krijgen, ook is vertrouwen van de hulpverleners nodig.

Vertrouwen, het woord is weer gevallen. Vertrouwen dat zo essentieel is in de hulpverlening. Vertrouwen van de hulpverlener in zichzelf, in zijn eigen inschattingen en beslissingen, vertrouwen in andere hulpverleners, in het proces met de ouders van deze gezinnen.

Ook voor de ouders zelf is vertrouwen, zeker zelfvertrouwen, ongelofelijk belangrijk. Tarik zegt daarover: 'Soms is het voor mensen gemakkelijker hun problemen te accepteren als ze iemand anders de schuld kunnen geven. Daarmee proberen ze zichzelf te beschermen. En dan hoeven ze zelf ook niets te doen. Maar er is iets dat veel verder gaat. Vaak komen deze mensen zelf uit een probleemgezin. Hun ouders hebben hen als kind niet gestimuleerd. Ze hebben weinig liefde en zelfvertrouwen meegekregen. Dat zie je terug in hoe zij zelf zijn. Ik heb gezinnen... als ik hoor hoe zij behandeld zijn door hun eigen ouders, dat ze altijd gekleineerd zijn, dat ze niets waard waren... zo gedragen ze zich nu ook. Ze denken dat ze niets waard zijn, dat ze niets kunnen, dat het toch allemaal niet lukt. En dat is zo zonde. Want als je zo in het leven staat, ga je nooit slagen.'

Als gezinsmanager probeert hij door te dringen tot die kern, te bespreken waar dat gevoel van machteloosheid vandaan komt, omdat daar ook de motivatie ligt voor iemand om te veranderen en de apathie te laten varen.

En waar leef jij voor? staat in groen gespoten letters boven de rails op de perronmuur als ik met de trein terug ga. Echt waar. En ik denk nog even terug aan die bromvlieg in de kamer van Yamina.



De hogere hand

Twee vrouwen, allebei rond de dertig. De een heet Pascal en is achtentwintig jaar. Ze is gezinsmanager. De ander is Joy, zij wordt over een paar dagen drieëndertig en is de moeder van vier kinderen. Pascal heeft het erg druk. Als voogd heeft ze op dit moment vijftien kinderen onder haar hoede en daar komen nog eens vier gezinnen bij waar ze gezinsmanager is. Het gezin van Joy is daar één van. Joy's vier kinderen werden een klein jaar geleden uit huis geplaatst en beetje bij beetje keren ze nu weer bij haar terug. Joy heeft het ook druk, maar anders druk dan Pascal. Joy moet de chaos in haar hoofd en in haar huis bestrijden. En ze doet haar best zich niet langer te laten koeioneren door haar vent.

Pascal en Joy zijn twee jonge vrouwen in een niet zo gemakkelijk verhaal, waarin de wereld van de hulpverlening botst op een persoonlijk leven en daarop rigoureuus ingrijpt. Die twee werelden, die van de jeugdzorg en die van Joy, schuren soms pijnlijk tegen elkaar.

Pascal ontmoet ik op haar werk. Ik moet even wachten, want er is net een dringend telefoontje. Dat hoort er nu eenmaal bij. Pascal ziet er niet opvallend uit. Ze heeft half-lang blond haar, een stevig postuur en eenvoudige kleding aan. Haar ogen zijn heel mooi opgemaakt. En ze heeft kleine handen.

Met de lift gaan we naar boven, waar we gaan zitten in een soort speelkamer voor kinderen. Het is een lange, smalle kamer, een pijpenla met twee witte tafels van ongelijke hoogte die in de lengte aan elkaar zijn geschoven. Aan de korte kant, tegenover de deur waardoor we zijn binnengekomen, hangt een opvallende klok aan de muur met cijfers van verschillende kleuren. De klok staat stil, het is een speelgoedklok. Er ligt een lino-leum vloer in het kamertje en er is meer speelgoed, in de hoek staat het opgestapeld. We schuiven twee stoelen aan en daar zitten we dan, in het heldere, beetje ongezellige licht.

'Ik ben twee jaar geleden als gezinsvoogd gestart. Al vrij snel hebben ze me gevraagd om gezinsmanager te worden,' vertelt Pascal. Als gezinsmanager moet je overstijgend kunnen kijken en de regie kunnen nemen over de hulpverlening in het gezin. Maar de belangrijkste reden waarom ze haar gevraagd hebben gezinsmanager te worden is haar manier van communiceren, denkt ze. 'Ik ben erg duidelijk in mijn communicatie. Dat heb ik tenminste van horen zeggen.'

In de loop van het gesprek kom ik er achter dat dat waar is. Pascal praat het liefst feitelijk,

in korte zinnen. Ze houdt consequent de lijn van haar verhaal vast, ook al maak ik – al pratend – nog wel eens uitstapjes. Het is knap hoe ze de complexe situatie van Joy en haar gezin beschrijft. Ik krijg heel veel informatie en wanneer ik het even niet meer volg, helpt ze me de feiten op een rijtje te zetten.

Hoe anders verloopt het gesprek met Joy. Dat is veel grilliger. Joy praat graag, haar woorden slepen haar regelmatig mee – en ze vertelt het allemaal wel aan mij, maar het is ook net of ze mij een beetje vergeet. Of ik alleen maar een aanleiding ben om te praten, niet het doel waarop haar woorden gericht zijn.

Ik kwam vanuit het heldere herfstlicht in haar wat donkere huiskamer met okergele muren, waar het heel warm was. Joy heeft zwart haar met geoliede krullen in een gedraaide staart in haar nek. Een kort vaal spijkerrokje, blote benen en voeten en een verschoten T-shirt met vage vlekken. Ze heeft nagels met vele kleuren lak. Surinaams bloed.

In de kleine kamer een grote kast met spiegeldeuren, twee wit leren banken – die een beetje oud en grijzig zijn geworden – en een tafel met stoelen, vol met kleren en speelgoed, net als op de banken. Door de spullen te verplaatsen, maakt ze plaats voor haar en mij op één van de banken. Maar ik loop eerst naar de grote foto aan de muur, met kleinere foto's daarin gestoken. De kinderen. Een stoere, mooie meid, haar oudste, die er ouder uit ziet dan haar twaalf jaren en soms uitgescholden wordt voor nep-Marokkaan, omdat haar vader Marokkaans is en haar moeder niet. Haar jongste twee die zo op elkaar lijken, maar ook zo op Joy's moeder als klein meisje. Haar moeder is net vijftig geworden, zij beviel van haar jongste kind in hetzelfde jaar dat Joy zwanger werd van haar oudste. Joy's broertje en haar dochter zaten in dezelfde klas – oom en nicht even oud. Na deze adequate introductie op het familieleven van Joy, gaan we op de bank zitten.

'Mijn moeder was zeventien toen ik geboren werd. Mijn vader is in Suriname geboren, mijn moeder in Nederland. Ze kwam allebei uit een probleemgezin.' Joy vertelt het verhaal over haar moeders moeder en haar drie mannen – als het er niet meer waren. 'Mijn oma had een gecompliceerd leven. Zij had een hunkering naar liefde en aandacht,' zegt Joy plechtig. Joy's moeder werd geboren terwijl Joy's oma aan het scheiden was van haar eerste man. 'Krijgt ze in enen een kind dat helemaal donker is. En dat in de jaren zestig.' De vader is een Surinaamse man en van hem krijgt ze nog een kind, terwijl ze inmiddels alweer bijna getrouwd is met de volgende man. Die man wordt de stiefvader van Joy's moeder, en later de stiefgrootvader van Joy. En het is ook die man die Joy seksueel misbruikt, vanaf heel jonge leeftijd. Joy's moeder weet van niets.

‘Als tweeënhalffjarige had ik last van uitslag op mijn vagina. Mijn moeder kreeg daar geen vat op, ze heeft nieuwe luiers geprobeerd, zalfjes, maar niets hielp...’ zegt Joy. Nooit vertelde ze wat haar grootvader met haar deed, ook niet toen ze wat ouder was en het kon vertellen, want er was de geheimhouding. ‘Hij zei: ik wil niet dat je het aan mama vertelt, want dan gaat mama jou niet meer lief vinden. Een smerige truc om een kind haar mond te laten houden. Ik ben door mijn grootvader behoorlijk verwend. Alles wat ik wou, kreeg ik, dus ik hield mijn mond wel.’

Ook haar vader misbruikte haar, later, nadat haar ouders waren gescheiden. Joy was acht. Ze ging er in mee, want ze was het gewend, zegt ze. ‘Bij mijn vader hoefde ik ook niet echt lugubere dingen te doen, zoals orale seks. Het was meer dat hij seksspelletjes met mij deed, vandaar dat mijn vader het zelf ook niet ziet als seksueel misbruik.’

Joy heeft zelf een verklaring uitgedokterd waarom haar vader deed wat hij deed. ‘Mijn vader heeft nooit echt moederliefde gehad van zijn moeder en mijn moeder heeft hem verlaten,’ legt ze uit. ‘De twee belangrijkste vrouwen in zijn leven hebben hem alleen gelaten. Zijn voordeel was dat hij een dochter had, op wie hij zijn hele leven lang grip kon hebben. En een ander voordeel was dat ik erg op mijn moeder leek. Had hij haar toch een beetje terug.’

Pas veel later begon ze na te denken over waarom ze het allemaal heeft toegelaten.

Tegenover haar eigen dochter is ze altijd heel open geweest over het misbruik, ook om te zorgen dat het haar dochter niet zou overkomen. ‘En dan werd het ook wel weer grappig, dan tilde mijn vader haar op en dan gilte ze, mama, opa tilt me nu op, vind je het goed? Keek hij verbaasd, zei ik: ja, met deze kun je geen geintjes flikken!’

Pascal komt in het gezin kort nadat er een ondertoezichtstelling is uitgesproken over de drie kinderen van Joy. Dat is nu ruim een jaar geleden. De twee oudste kinderen zijn van haar eerste man, een Marokkaan met wie ze het contact heeft verbroken. Hij werd psychotisch, gebruikte drugs en dat kon ze niet aan met twee kleine kinderen. Met de ouders van deze man heeft ze nog steeds wel goed contact. Haar huidige vriend, ook Marokkaans, heet Jamal. Hij is de vader van haar jongste kind en van hem is ze opnieuw zwanger, als Pascal in het gezin komt. Jamal heeft losse handjes, zegt Joy. ‘Het staat op mijn voorhoofd geschreven: mij kan je slaan,’ voegt ze daar met een bitter lachje aan toe. Jamal slaat haar, niet de kinderen. Eén keer heeft hij het wel erg bont gemaakt, heeft hij eerst haar en vervolgens het hele huis kort en klein geslagen. Toen heeft Joy aangifte gedaan. Jamal werd veroordeeld en kreeg een straat- en contactverbod voor bepaalde tijd.

Met haar hoofd wist Joy dat ze het niet moest toestaan dat Jamal over haar heen liep en haar sloeg, maar ze liet het toch gebeuren. En voelde zich daar vervolgens machteloos en rot over. Via jeugdzorg volgde ze een training om het huiselijk geweld te kunnen stoppen, maar die training werd weer beëindigd. Omdat ze een paar keer miste, omdat ze in het ziekenhuis lag, omdat het haar niet lukte zich tegen Jamal te verweren. Bij bureau jeugdzorg bleven signalen binnen komen over huiselijk geweld, onder andere van de bureaus en van de politie. Op grond daarvan zijn de kinderen onder toezicht gesteld, vertelt Pascal.

‘Dat vond ik prima,’ zegt Joy nu. ‘Ik kon wel wat bijstand gebruiken.’

Toen Pascal kwam was er niet alleen sprake van huiselijke geweld, het huis was ook vervuild. Van meet af aan zijn het huiselijk geweld en de vervuiling in huis netelige onderwerpen waarover Pascal en Joy in gesprek moesten. Onderwerpen waarover zij van mening verschilden, waarover het moeilijk praten viel. Hun normen waren niet altijd dezelfde. Het zijn uiteindelijk deze twee onderwerpen die tot de uithuisplaatsing van de kinderen hebben geleid, en tot een crisis. Vier maanden nadat Pascal bij Joy was begonnen, brak die uit.

In die eerste vier maanden gaf ze Joy kansen, vertelt Pascal. Er is tot twee keer toe een grote schoonmaak door het Leger des Heils gedaan om haar huis op orde te krijgen. Er kwam huishoudelijke hulp om het huis schoon en veilig te houden voor de kinderen en vooral voor de baby die geboren zou worden.

Joy herinnert zich dat het met vallen en opstaan best goed ging met de rommel in huis. Ze vond het fijn dat de bijzondere schoonmaak twee keer was gekomen om haar te helpen de troep op te ruimen. ‘Er was eindelijk een aanzet gemaakt,’ zegt ze. ‘Kleding was mijn grootste probleem. In totaal heb ik toen wel honderd zakken met kleding weggegooid. Ik kon heel Amsterdam en omstreken aankleden. Ik kreeg van iedereen kleding en ik nam het maar aan, nam het maar aan.’

In de kerstvakantie dreigde de chaos weer de overhand te nemen, vertelt Joy. Het was vlak na haar bevalling. ‘Toen had ik geen huishoudelijke hulp – vanwege de kerstvakantie waren mijn dagen uitgevallen. Op dat moment kreeg ik een flinke stapel pas gewassen wasgoed terug – ik had wasservice. Maar ik had geen kastruimte. En mijn kinderen waren zo enthousiast dat ze weer kleren hadden die ze heel lang niet gezien hadden, dat ze de zakken openscheurden en alles eruit haalden. Overal gooiden ze het neer. En toen was het weer chaos. Dus ik belde bureau jeugdzorg. Achteraf heb ik daar spijt van, ik denk dat

ik dat toen niet had moeten doen. Pascal was er niet die dag. Ik had een andere medewerker doorgegeven dat ik hulp nodig had in huis om te troep te kunnen reguleren.'

Ja, zo zegt ze het: de troep reguleren. 'Ik zei, niet dat ik gek ga worden, maar dit gaat niet goed. Toen is iemand langs gekomen. Het huis was echt rommelig en ik zat ook absoluut niet lekker in mijn vel. Ik was de afspraak vergeten, had een heel slechte nacht achter de rug met de baby. Dus dan ben je gaar de volgende dag. Maar die medewerker belde gelijk bureau jeugdzorg.

De volgende dag vroor het. Het was hartstikke glad en ik was boodschappen gaan doen met mijn moeder. Toen belde mijn dochter. Bureau jeugdzorg staat voor de deur, zei ze. Ik dacht: wat flikken ze nu?!

Het was Pascal met een collega.

'Ik had de troep inmiddels wat opgeruimd, ik had mijn schouders eronder gezet,' vervolgt Joy. 'Die dag zou ik een kast krijgen en tegen Pascal heb ik gezegd: geef me drie weken en mijn huis is spic en span.' Joy praat nu heel snel. 'Ja dat is prima, zei bureau jeugdzorg, ik zal het met mijn team overleggen, maar ik kan niets garanderen.'

'Wacht even,' zeg ik tegen Joy. 'Heeft het een reden waarom jij Pascal soms bureau jeugdzorg noemt en soms gewoon Pascal?'

'Ja, sommige beslissingen komen niet vanuit haar, maar vanuit bureau jeugdzorg. Vanuit haar meerderen, de hogere hand.'

Pascal zegt: 'Ik merkte dat het niet goed ging met haar. Ze probeerde haar leven te beheersen, maar ik zag dat het ook snel weer uit haar handen gleed. Zij is heel lang bezig geweest om die man, Jamal, niet meer binnen te laten. Ik had daar mijn twijfels bij. Dat heb ik allemaal tegen haar gezegd en ook dat ik dacht dat Jamal er vaak was en dat zij meer drugs gebruikte. Ze blowt, dat wist ik. Het gaat hier niet goed in huis, zei ik tegen haar.'

'En hoe reageerde Joy?' vraag ik Pascal.

'Eerst ging ze vermijden, zeggen dat het niet waar was. En dat er ook veel dingen wél goed gingen. Maar ik bleef op de zorgen zitten.'

Op die dag in december dat het vroor en ze op huisbezoek ging met haar collega, zag Pascal ook dat het huis weer vies was geworden. 'Moeder deed erg haar best om de boel schoon te houden, maar dat lukte niet. Het was bijzonder vervuild.'

Grappig, net als Joy heeft Pascal de neiging om – als ze het over Joy heeft – de ene keer haar naam te noemen en de andere keer haar functie: moeder.

Ik vraag Pascal om een beschrijving van de vervuiling van het huis. Waar hebben we het over? Hoe erg was het? Pascal aarzelt. Ze vindt het lastig omdat het misschien op papier komt en Joy het kan lezen. Dan zegt ze: 'Huisvuil en eten lagen door elkaar heen. Er lagen losse deodorantbussen, lege melkpakken, vuilniszakken met kleren, de stopcontacten lagen open. Vooral de keuken was heel vies. Het was niet veilig voor jonge kinderen. Maar moeder ziet dat zelf echt anders,' benadrukt ze. Ook Pascal's collega vindt dat het echt niet langer kan zo en dan gaat de zaak rollen.

'Een paar dagen daarna kreeg ik ijskoud te horen dat mijn kinderen weggehaald zouden worden,' vertelt Joy. Ze weet tot op de dag van vandaag niet waarom. 'Wat dat aangaat is Pascal erg vaag geweest. Zodat ik overal ja op heb gezegd. Ze zei, ik maak alvast een aanvraag voor een eventuele uithuisplaatsing. Dat moet ik doen, want stel dat het mis gaat, dan hebben we in ieder geval de machtiging. Dus ik ben daar in mee gegaan. Maar het bleek dat de kinderen daardoor echt uit huis geplaatst zouden worden. Zij heeft mij misleid. We zouden namelijk eerst binnen de familie gaan kijken waar de kinderen eventueel terecht zouden kunnen, mocht ik het niet redden. We zouden eerst een eigen kracht conferentie organiseren. Van begin af aan hebben we daarover gepraat, maar het is er nooit van gekomen.'

Pascal zegt: 'We hebben moeder hier op kantoor uitgenodigd en gezegd: we gaan je drie oudste kinderen tijdelijk uit huis plaatsen. Het baby'tje blijft bij jou. Er gaat een schoonmaakteam het huis in. Moeder was zeer rustig. We hebben gezegd, we gaan jou en je gezin inschrijven bij de Bascule. Daar ga je samen met je kinderen wonen en daar wordt gekeken of jij kan opvoeden. Moeder ging daarmee akkoord. Ze was nog steeds hartstikke rustig.'

'Was je verbaasd over haar rust?' vraag ik, omdat ze het zo nadrukkelijk zegt.

'Ja,' antwoordt Pascal. 'Maar ik denk dat het kwam omdat ze het wel zag aankomen en niet wilde dat haar kinderen met stress uit huis zouden worden gehaald. Dus hebben we besloten, heel positief, om zonder Jeugd en Zeden, de spullen bij haar thuis op te gaan halen. Moeder zou rustig meegaan om de kinderen weg te brengen.'

Eigenlijk gaan de agenten van Jeugd en Zeden standaard mee in dit soort situaties. Dit zijn mensen die speciaal opgeleid zijn om uithuisplaatsingen te begeleiden.

'Ik liet het maar over me heen komen,' zegt Joy. 'Ik dacht, doen jullie maar wat jullie vinden dat jullie moeten doen. Ook al was ik het er niet mee eens, ik ben er niet dwars

tegenin gegaan. Als ik er dwars tegenin zou gaan, zouden ze het alleen maar tegen me gebruiken. Dus ik dacht, ik kan beter maar meewerken.'

De datum herinnert Joy zich nog goed. Het was een rampendag. Een dag dat alles mis liep. Ook Pascal heeft de uithuisplaatsing uitgebreid aan me beschreven. Ze hadden op kantoor afgesproken met Joy die nog steeds rustig was. Samen met de kinderen stapten ze in de auto. Een collega van Pascal ging ook mee. Pascal had met Joy afgesproken dat ze Jamal niet zou bellen, omdat dat heisa zou geven.

'Maar Joy had Jamal wél gebeld,' zet Pascal. 'Jamal stond in de straat, toen we kwamen aanrijden. Hij liep daar heel agressief, dus we zijn linea recta naar het politiebureau gereden. Daar heb ik gewone agenten mee moeten vragen. Vervolgens is het verschrikkelijk geknald, daar op straat. Jamal ging helemaal los. Hij ging schreeuwen, gillen. Er brak een vechtpartij uit tussen Joy en Jamal waar de kinderen bij waren, dus ik ben ertussen gesprongen. Ik zei: stoppen, nu is het genoeg. Klaar. Jamal ging opeens zeggen: ik woon hier. We gebruiken drugs. We nemen jullie in de maling. De kinderen stonden natuurlijk te beven. Joy gaf Jamal een klap. Zij was bijzonder kwaad. Mijn collega was erbij en dat was het moment dat zij zei: dat baby'tje is hier niet veilig. We moeten het meenemen.

Een van de agenten nam de kinderen mee. Ik ben met Joy, mijn collega en een politieagent het huis in gegaan om spullen te pakken. Mijn collega zag hoe vuil het huis was. Ik was twee dagen eerder geweest, toen was het minder vuil. Mijn collega zei nog een keer: we kunnen het baby'tje hier niet laten.'

Pascal vertelt het allemaal sober en feitelijk. Dat is haar vak natuurlijk, maar ik wil graag weten wat zo iets met haar doet. Ook daarover is ze kort: 'Dat doet mij gigantisch veel. Ik stond midden in de agressie, tussen moeder en Jamal in. Ik wist niet dat hij zo agressief kon zijn. Op dat moment was ik niet bang, ik was alleen bezig met de kinderen.'

Joy vindt het erg dat Jamal de boel verpest heeft. En ze zegt dat hij het slechtste in haar bovenhaalde die dag. Dat hij haar voor schut heeft gezet door dingen te zeggen zoals dat hij daar woonde en sliep. Ze zegt ook dat zij niet hem, maar hij haar had gebeld. Omdat ze een afspraak hadden met zijn ouders die naar Marokko zouden gaan en de kleinkinderen nog even wilden zien. Die afspraak was ze totaal vergeten. Toen had ze tegen hem gezegd, dat zal niet gaan, de kinderen worden vandaag weggehaald. 'Het is geëscaleerd,' zegt Joy, 'omdat Jamal dingen zei waardoor hij mij kwaad maakte. Hij heeft mij uit de tent gelokt en ze zeiden wel: 'niet op in gaan', maar zij hebben makkelijk praten. Ik heb hem in zijn gezicht geslagen. Sukkel die je bent! Nu ga je het

helemaal verpesten! Zeggen dat je hier slaapt 's nachts! Je maakt een leugenaar van mij!' Ze zegt ook dat Jamal bijna elke dag langs kwam in die tijd, maar dat hij niet bij haar woonde.

Na de scène met Jamal keert Pascal met Joy en de kinderen terug naar kantoor om verder te praten. Daar zitten ze dan, Joy met haar baby op de arm. 'Door wat er vandaag is gebeurd, moeten we de plannen veranderen,' zegt Pascal tegen haar. 'Jullie hebben mij inzicht getoond in hoe agressief Jamal is en hoe snel jij je huis kunt laten vervuilen. Ik wil dat jij met je kind naar een blijf-van-mijn-lijf-huis gaat.'

Pascal zet de voorwaarden op papier. 'Ze was het er niet mee eens eigenlijk, maar ze werkte mee. Op dat moment gingen mijn collega's de baby verschonen en zagen een gigantische luierslag. Haar vaginaatje was helemaal kapot. Toen gingen er nog meer alarmbellen af. Ik zei tegen Joy: Joy, dit kan echt niet. Wij moeten met dit meisje naar het ziekenhuis. Omdat het vaginaatje zo stuk is, moeten wij kijken wat dit is. Wij moeten onderzoeken of zij seksueel misbruikt is.'

Pascal neemt deze beslissing met de gedragswetenschapper die eindverantwoordelijk is. Joy is razend. Ze kan niet geloven dat men denkt dat haar kind seksueel misbruikt is. Jeugd en Zeden neemt de zaak meteen over en verhoort Joy op het politiebureau.

'Samen met Jeugd en Zeden en een collega ben ik die nacht met de baby naar het ziekenhuis geweest,' vertelt Pascal verder. 'Een baby van acht weken, dan gaat de hele molen draaien. Jeugd en Zeden laten ons ook niet meer alleen met de baby. Ze is helemaal onderzocht. Geen sporen van seksueel misbruik. Gelukkig had Joy gelijk. Wel een fikse verwaarlozing. En ze had ook spruw in haar mondje. Ze gaven de baby weer aan ons mee.'

Op het politiebureau gaat Joy diezelfde avond zo over de rooie dat ze naar de spoedeisende psychiatrische opname wordt gebracht. Daar laten ze haar snel weer gaan en brengen haar naar huis. Joy piekert er niet over naar een blijf-van-mijn-lijf-huis te gaan. Pascal vraagt diezelfde avond nog een voorlopige ondertoezichtstelling voor de baby aan, die meteen wordt gegeven. Ze brengt de baby voorlopig onder bij een jeugdzorginstelling. Het is midden in de nacht.

En zo eindigt de rampendag.

Joy heeft de beschuldiging van seksueel misbruik nooit begrepen. Voor haar voelt die als een trap in de rug, omdat zij zelf een incestslachtoffer is. 'Ik werd beschuldigd van iets dat ik zelf heb meegemaakt,' zegt Joy. 'Ik zag echt groen en geel.'

Intussen is het negen maanden later en in die negen maanden is veel gebeurd. Alle vier kinderen zijn in een pleeggezin gekomen. Van het begin af aan heeft Pascal toegewerkt naar optimale omstandigheden voor de terugplaatsing van de kinderen in het gezin, met prioriteit voor de baby. Om dit mogelijk te maken heeft Joy twee dagen per week hulp in de huishouding en daarnaast een aantal uren per week intensieve thuisbegeleiding door een psycholoog. Pascal coördineert de hulp en zoekt een goede balans – zodat er niet te veel hulpverleners in huis komen. Zo onderhoudt zij bijvoorbeeld zelf het contact met alle vier pleegzorgwerkers om de terugkeer van de kinderen te stroomlijnen en te voorkomen dat Joy vier keer alle begeleiding en bemoeienis over zich heen krijgt.

Verder heeft Joy zich moeten laten onderzoeken. Ze heeft inmiddels een diagnose: posttraumatische stress-stoornis en een aantal kenmerken van borderline.

Volgens Joy klopt het niet, die posttraumatische stress-stoornis, ze heeft haar trauma's al lang verwerkt. Maar ze is wel erg blij met de therapie die ze nu krijgt in verband met haar borderline-kenmerken. Ze zegt dat ze er echt door verandert. Ze laat minder over zich heen lopen – al gebeurt het soms nog wel, bekent ze. Maar ze heeft de dingen beter in de hand.

'Ik wist met mijn hoofd altijd heel goed hoe ik het wou, maar qua handelen kwam er bij mij precies het tegenovergestelde uit,' vertelt Joy. Ze heeft het over het geweld in haar relatie en ook over de chaos in haar hoofd en haar huis. 'Ik handelde niet naar mijn eigen zeggen. En ik voelde me daar heel machteloos over. Ik wist dat ik het niet wilde en toch liet ik het gebeuren.

Mijn hele leven deed ik de dingen in versnelling zeven. Ik moest in de therapie uitvinden in welke versnelling de dingen het beste lukten. Sommige dingen gaan best goed in versnelling zeven, maar met de meeste dingen moet ik toch gas terugnemen. Dan moet ik in versnelling vier. Vroeger ging ik, als mijn huis rommelig was, in alle ruimtes tegelijk werken – maar dan kwam er nog meer chaos. Nu denk ik, nee, ik ga in versnelling vier. Dat lagere tempo is voor mij heel effectief, dan ben ik niet gehaast en voel ik me niet in het nauw gedreven of in paniek.' En ja, soms valt ze nog wel een terug, maar niet meer zo vaak.

Joy heeft met alle voorwaarden van bureau jeugdzorg meegewerkt en is ook blij met de hulp die ze nu krijgt. Dat is anders voor Jamal. Hij kreeg ook voorwaarden, hij moest agressietherapie volgen en naar de Jellinek in verband met zijn drugsverslaving. Maar het schiet niet op met Jamal. In deze conclusie zijn Joy en Pascal erg eensgezind. Pascal heeft om die reden zijn bezoeken voorlopig stopgezet.

De baby is bijna een jaar nu en ze is drie dagen per week bij Joy. Haar oudste dochter is alle dagen van de week terug, de jongste zoon komt de weekenden. Alleen haar oudste zoon, Samir, komt nog maar mondjesmaat en slaapt ook niet bij zijn moeder thuis. Dat is een moeilijk punt. Een teer punt, waar Pascals inzichten verschillen van die van Joy.

Pascal zegt dat Samir van zeven wat ze noemt kindsignalen heeft. Hij kan onder andere niet tegen spanning en verandering. Het is duidelijk dat hij last heeft van wat er is gebeurd. Bureau jeugdzorg is daarom voorzichtig met het uitbreiden van de bezoeksregeling. Het feit dat Samir gespannen terugkomt van zijn bezoeken, is voor Pascal een extra reden om voorzichtig te zijn. Volgens Pascal kan Joy moeilijk zien wat haar eigen gedrag voor effect heeft op Samir. Onlangs is besloten dat Samir speltherapie krijgt om te zien wat er met hem aan de hand is. 'Daarna moeten er met moeder gesprekken gevoerd worden over of zij de problematiek van Samir begrijpt. En als zij ons kan laten zien dat zij het goed snapt, kunnen we er ook naar toewerken dat Samir weer thuis gaat wonen.'

Joy vindt dat bureau jeugdzorg de zaken omdraait. Het gaat niet goed met Samir omdat hij bij haar weg gehouden wordt. Ze vindt het wel heel goed en belangrijk dat Samir nu speltherapie krijgt om te kijken 'wat er in dat koppie om gaat'. Samir is de enige van de kinderen die zo heftig reageert, vertelt Joy. 'Hij is snel bang en erg in zichzelf gekeerd en vertelt soms ook dingen die niet waar zijn. Hij heeft het behoorlijk voor zijn kiezen gehad. Hij heeft nooit veel aandacht gevraagd, hij is geen aandachtsvrager. Dat hij weg gehaald is, is heel zwaar bij hem gevallen. Hij heeft het er vaak over, hij vindt het ook moeilijk zijn broertje en zusjes zo weinig te zien. Als enige slaapt hij nooit hier 's nachts en dat verschil snapt hij niet. Mama, vind je mij nog wel lief, vraagt hij dan. Ik heb hem uitgelegd dat het niet is omdat ik hem niet lief vindt, maar omdat bureau jeugdzorg dat zo wil. Dat zij eerst willen weten of hij het echt kan.' Joy vertelt ook dat Samir zich afvraagt of hij wel mag blijven als ze binnenkort verhuizen. Of moet ik weer bij je weg? vraagt hij dan. 'Als ik groot ben, ga ik voor je zorgen, zegt hij. En dat is het laatste wat je als moeder wilt horen. Hij maakt zich zorgen om mij. En dat is niet goed, hij is pas zeven!'

Over vijf maanden gaat Joy verhuizen naar een pracht van een nieuwbouwhuis in een nieuwe wijk. Het huis is meer dan twee keer zo groot als de zesenvijftig vierkante meter waar ze nu woont, en net zo duur! En eindelijk gaat ook de eigen kracht conferentie er komen. Joy is vol goede moed en vertrouwen dat het allemaal gaat lukken, de wederopbouw van het gezin in het nieuwe huis. Het is een eind weg van waar ze nu woont, Jamal wil niet mee, en dat vindt ze alleen maar een voordeel. 'Mijn relatie heeft zijn langste tijd gehad...' zegt ze.

Pascal vindt het belangrijk om het tempo van terugplaatsing van de kinderen rustig te houden. En zien of de therapie inderdaad een blijvende verandering teweegbrengt. Ze vermoedt dat Joy nog lang begeleiding nodig zal hebben. 'Omdat zij echt een problematiek heeft, dat is nu vastgesteld. Voorlopig blijft het de vraag of zij stabiel blijft. Zij is van heel goede wil, maar door bepaalde omstandigheden kan ze ineens omslaan en kan ze al die dingen die ze goed probeert te doen, even niet meer.'

Pascal ziet de eigen kracht conferentie als een goed instrument om de gezinssituatie sterker en stabiel te maken. Het doel van de eigen kracht conferentie is om te komen tot vaste afspraken met de familie over waar en hoe zij moeder kunnen ondersteunen. 'Ik schep vanuit de jeugdbescherming het kader: wat wil bureau jeugdzorg minimaal dat er gebeurt. De familie zelf bedenkt de oplossingen. Haar familie weet nu wel dat er problemen zijn, maar of ze echt precies weten wat er aan de hand is en wat er nodig is – daar ben ik niet zeker van. Ik denk ook dat we elk half jaar een eigen kracht conferentie moeten blijven organiseren voor dit gezin, om te voorkomen dat de afspraken vervagen en te zorgen dat iedereen bij de les blijft.'

Bijzonder is toch wel dat Joy en Pascal uiteindelijk behoorlijk gelijkgestemd over hun toch vaak ongemakkelijke relatie denken.

Joy zegt dat het contact met Pascal in de loop van de tijd is veranderd. Ze vindt het beter geworden. Die verbetering begon nadat de kinderen uit huis geplaatst waren en heeft vooral te maken met de verandering die Joy zelf doormaakt. 'In het begin liet ik over me heen lopen, ik zei alleen maar ja en amen op wat bureau jeugdzorg vond en deed. Nu praat ik meer als moeder en zeg ik het als ik het niet eens ben met dingen.' Positief aan Pascal vindt Joy haar openheid en eerlijkheid. 'Ze probeert alles te benoemen en dat vind ik prettig. Ik krijg van haar de ruimte mijn dingen te zeggen, ook als het me niet bevalt. Ik kan andere oplossingen aandragen en die bespreken we serieus.'

'We hebben heel lastige gesprekken,' zegt Pascal, 'maar toch is er een wederzijds respect ontstaan waardoor we met elkaar verder kunnen. Ik probeer open en eerlijk te zijn en de dingen goed uit te leggen. Ik snap ook dat zij sommige professionele beslissingen niet begrijpt. Waarom krijgt zij haar kinderen niet terug nu haar huis schoon is? Dan zeg ik dat ik haar snap, maar ik leg ook uit dat de instellingen er soms anders naar kijken. Zij kan dat op haar beurt dan ook wel weer begrijpen, al is ze het er soms niet mee eens.'

'Ik denk dat Pascal handelt naar haar beste kunnen,' zegt Joy. 'Mijn kritiek is meer op

bureau jeugdzorg gericht dan op haar. In gesprek met haar verander ik soms ook letterlijk van houding. Tegen Pascal van bureau jeugdzorg praat ik feller, tegen Pascal de persoon ben ik veel vrijer en gemoedelijker. Ik heb geleerd dat ik ontzettend op moet passen met wat ik tegen Pascal van bureau jeugdzorg zeg, dat ik moet zorgen dat het echt maar op één manier te begrijpen is. Want voor dat je het weet kan een klein ding dat je zegt helemaal opgeblazen worden.' Als hét voorbeeld van een mug die geen olifant maar een mammoet werd, noemt ze de reden voor uithuisplaatsing van de kinderen. 'Ik heb toen simpelweg gevraagd of het mogelijk was dat ik extra schoonmaak kon krijgen die week. Zij hebben dat opgeblazen tot: moeder kan het niet meer aan, moeder is psychisch de weg helemaal kwijt. Met alle gevolgen van dien.'

'Wat ik persoonlijk heel erg vond, is dat het zo is geëscaleerd,' zegt Pascal. 'Dan sta je daar met een baby van acht weken in het ziekenhuis. Ik dacht alleen maar: ik hoop dat ze niet misbruikt is, ik hoop dat Joy gelijk heeft. Je moet de regie nemen, maar je persoonlijk welbevinden komt daarbij soms behoorlijk in de knel. En je vraagt je af of je het wel goed hebt gedaan. Ik had de kinderen nooit zonder Jeugd en Zeden weggehaald als ik had geweten dat Jamal er zou zijn. Ik zal ook nooit meer een uithuisplaatsing zonder Jeugd en Zeden doen.'

'Had het anders kunnen gaan?' vraag ik haar.

'Dat blijf ik lastig vinden in dit werk. Dit was niet gebeurd als ik al veel eerder de kinderen had weggehaald. Maar ik heb Joy kansen gegeven, met reden. Je kunt maar een bepaalde mate van risicomangement doen, je kunt nooit alles weten. Je kunt hoogstens eens onverwachts op huisbezoek gaan, dat doe ik ook wel eens, maar meer kun je niet.'



Puzzelen

Het is even zoeken, de locatie is helemaal op autobestuurders ingericht en laat fietsers zoals ik verdwalen. Ook als ik eenmaal ben aangeland op het binnenplein, waaraan de gebouwen van meerdere organisaties liggen die iets doen in de hulpverlening, duurt het even voor ik de goede ingang vind. Maar dan ben ik er toch, bij de William Schrikker Groep, waar Isabel als gezinsmanager werkt. De William Schrikker Groep is een landelijk werkende instelling voor jeugdbescherming, pleegzorg en jeugdreclassering voor kinderen met een beperking en hun ouders.

Ik wacht een poosje op Isabel bij de receptie, in een wachthoek met rode bankjes, uitkijkend op een gang waar allerlei mensen – hulpverleners denk ik – met opvallend veel mobiele telefoons langs lopen, op weg naar buiten of op weg naar binnen. Er hangt een fascinerend schilderij in die gang, recht tegenover mij. Op dat schilderij een verzameling personen, met hoofden op net iets te kleine lichamen. De figuren staan in een soort tribune opstelling, alsof ze uitgeknipt en bij elkaar geplakt zijn. De kleuren zijn onrealistisch fel. Hoe langer ik naar de gestalten op het schilderij kijk, hoe meer ze personages worden. Ze krijgen een karakter. De man met donker haar wordt een manager met strengheid en orde als zijn belangrijkste attributen. Het meisje met het rode rokje is verdrietig, maar ook wijs. Dat kan alleen maar door iets heel ergs komen, zoals een zware ziekte of een dode ouder. De vrouw in de groene jurk kijkt kalm, ze heeft haar hand in haar zij en straalt groot vertrouwen uit. Zo kan ik nog wel even doorgaan, maar daar komt Isabel binnen. Ook met een mobiele telefoon in haar hand. Grote vrouw met donker haar in een dikke staart. Energiek, met een lichte schaduw van kringen onder haar ogen. Ze denkt snel, praat snel, met een hoge informatiedichtheid. Ik moet even aan haar tempo wennen.

Isabel is begin dertig en heeft sociale wetenschappen gestudeerd. Ze was bezig met haar doctoraalscriptie en besloot tegelijkertijd te solliciteren bij een justitiële jeugd inrichting – wat vroeger jeugdgevangenis heette. ‘Het was interesse. Werken met dat soort jongeren was iets dat ik altijd nog een keer wilde en ik dacht: waarom niet nu, ik kan dat werk mooi naast mijn scriptie doen. Ik werd groepsleider op flexibele basis. Dus ik stond op alle groepen, meiden, jongens, detentiegroepen en groepen met jongeren die een jeugd tbs hadden. Het beviel ontzettend goed, ik leerde er veel van, vooral van die jongeren. Ze spiegelen je de hele dag door. Eigenlijk zijn die jongeren de beste psychologen die we

in Nederland hebben. Zij lezen je binnen twee tellen. Ze weten precies waar je zwakke plekken zitten en spelen daarop in. Ze drukken op allerlei knoppen en hebben je in no time waar ze je hebben willen.'

Ik vraag haar op welke knoppen ze bij haar drukten.

'Ze gingen meteen testen of ik een bitch of een moeder was. Dat doen ze bij alle vrouwen. Als je een bitch bent, doe je dingen vanuit beheersing of macht. In dat geval gaan zij de confrontatie met je aan. Als je een moeder bent, ben je zorgzaam. Dan spelen ze in op je gevoel en hopen dat je zwicht uit medelijden en hen helpt.'

'Kan je ook nog iets anders zijn dan bitch of moeder?' vraag ik.

'Euh... ja, jezelf. Nee, grapje. Ik weet nog dat een collega tegen me zei: je bent verwarrend voor de jongens, want je zit ergens tussen bitch en moeder in.'

Het afstuderen laat wat langer op zich wachten door de vele uren die ze draait in de jeugd-inrichting, maar uiteindelijk maakt ze haar scriptie af en besluit haar blik te verruimen. Ze gaat een half jaar op reis. Na haar terugkomst neemt ze een zakelijke afslag in haar carrière.

'Mijn idee was toen om ervaring op te doen in het bedrijfsleven, zodat ik die mee kon nemen in hulpverleningsland. Ik had het idee dat een zakelijke aanpak mij veel kon leren, dus ben ik voor een organisatieadvieskantoor gaan werken als consultant en trainer. Dat was leuk werk, maar ik ging de hulpverlening na verloop van tijd wel missen. Want daar ligt uiteindelijk toch mijn hart.'

Isabel vertrekt en begint als leidinggevende bij een justitiële jeugd inrichting voor jongens, een pittige baan met veel verantwoordelijkheid. Het leidinggeven trok haar. Ik vraag haar waarom.

'Wat ik leuk vind van leidinggeven is dat je met één team samen tot meer komt onder het motto 'het geheel is meer dan de som der delen'. Als leidinggevende van een team van pedagogisch medewerkers was mijn doel om aan te haken bij hun werkelijke motivatie. Om te zorgen dat ze hun passie kwijt konden in het werk en niet opgebrand zouden raken. Ze nemen zichzelf mee naar hun werk, het is een groot deel van hun leven. Het is pittig werk en ik wilde dat ze hun motivatie konden behouden en niet verzuurd zouden raken.'

Als tijdelijke tussenstap strijkt Isabel een jaar later neer bij de Raad voor de Kinderbescherming. Ze wil zich opnieuw oriënteren. En dan neemt ze de beslissing dat een puur leidinggevende baan niet haar volgende stap wordt. Ze heeft gemerkt dat ze graag werk heeft waarin ze direct contact met cliënten heeft. Het is alleen jammer dat er in hulpverlenings-

land zo weinig functies zijn die een mix van uitvoeren en leidinggeven bevatten. Daarom is Isabel blij als ze de vacature voor de functie van gezinsmanager voorbij ziet komen. Daar komen de dingen die ze zoekt in haar werk juist wel mooi samen. Wat kan iemand met een hart in de hulpverlening en lol in organiseren en leidinggeven beter doen dan gezinsmanager worden?

Als gezinsmanager krijgt Isabel de 'zwaarste' gezinnen die er zijn, de multiprobleem gezinnen die overlast veroorzaken. Die overlast zit eigenlijk altijd in de criminele sfeer: inbraak, roof, vernieling, afpersing, geweldpleging, dat soort zaken. Vaak gaat het om grote gezinnen en altijd zijn het gezinnen waar de hulpverlening spaak loopt. En omdat ze vanuit de William Schrikker Groep werkt, is er in 'haar' gezinnen ook altijd sprake van jongeren en/of ouders met een licht verstandelijke beperking.

'Wat ik zo goed vind aan de aanpak voor dit type gezinnen,' zegt ze, 'is dat je overkoepelend bezig bent. Dat je met alle betrokken partners en uitvoerders in het gezin – en dat is heel breed, hulpverleners maar ook politie, justitie, woningcorporatie en dergelijke – een team vormt en samen probeert verandering te brengen in zo'n gezin. Samen bepaal je de koers en je checkt voortdurend of je nog op het goede spoor zit. Je houdt elkaar scherp en dat werkt heel motiverend. Je ziet dat hulpverleners daardoor vaak net dat stapje harder lopen en net iets creatiever zijn in het bedenken van oplossingen.'

Bij elk gezin is er zo'n uitvoerders overleg, eens in de vier tot zes weken. De grootte ervan verschilt, soms zitten er wel twintig mensen om de tafel, soms zijn het er maar vijf of zes. Ik vraag Isabel of je als gezinsmanager voor zo'n groep van uitvoerders een soort van teamleider bent.

'Ja, zo zou je het kunnen noemen,' zegt ze. 'Maar op een heel andere manier dan een gewone leidinggevende, want iedereen werkt vanuit zijn eigen organisatie. Dus je stuurt mensen op een andere manier aan, je doet het veel meer samen. Eigenlijk ben je meer een procesmanager. Je bewaakt het proces en stuurt bij als dat nodig is.'

'Je beschrijft dat de uitvoerders in het gezin meer als eenheid gaan werken, hoe ontstaat dat precies?'

'Ik denk dat het eerste uitvoerders overleg daarin bepalend is. Bij ons vindt dat eerste overleg plaats nog vóór je een gezinsplan maakt. Over het algemeen zijn partijen erg betrokken. Maar het komt zeker voor dat er verschillen in zienswijze zijn en die moet je proberen samen te brengen. Om de tafel zitten mensen met een verschillende achtergrond. Een politiemanager kijkt soms anders tegen een bepaalde situatie aan dan een hulpverlener. Hulpverleners zien vaak nog mogelijkheden, waar

de politie eerder geneigd is om in te grijpen.'

'Hoe breng je die verschillende perspectieven naar elkaar toe, hoe kom je tot een gemeenschappelijke koers?'

'Eigenlijk doe je met al die partijen hetzelfde als je met de ouders in een gezin doet: aanhaken op een gemeenschappelijk belang en een gemeenschappelijk doel. Uiteindelijk wil je allemaal dat het beter gaat met het gezin – als het beter gaat met het gezin vermindert de overlast meestal ook - dus dat kan als uitgangspunt dienen om gezamenlijk tot één koers te komen. In zo'n eerste overleg moet je het doel dus heel duidelijk krijgen. Je wil het commitment hebben van de mensen die aan tafel zitten, je wil vermijden dat zo'n overleg vrijblijvend wordt. Het succes in het gezin is trouwens ook erg afhankelijk van personen. De ene docent van school zet zich met enthousiasme voor de volle honderd procent in, een andere docent houdt zich zo op de vlakte dat je hem stevig moet stimuleren om tenminste aan het uitvoerdersoverleg deel te nemen.'

Isabel vertelt dat het uitvoerdersoverleg meestal zonder het gezin plaatsvindt, maar dat ze soms de ouders wel uitnodigt. Dat verschilt van gezin tot gezin.

'Zo'n bijeenkomst kan erg verhelderend werken voor ouders, maar ook verwarrend zijn voor hen. Zeker als zij verstandelijk beperkt zijn, kunnen allerlei misverstanden ontstaan. Dus daar moet je altijd een afweging in maken. Een ander nadeel kan zijn dat hulpverleners zich minder vrij voelen in wat ze willen zeggen en ouders naar de mond gaan praten.'

'Verklaar dat fenomeen eens?'

'Dat is wat ik soms het hulpverlenerssyndroom noem. Ze hebben allemaal het hart op de goede plek en ze willen het beste. Het echte confronteren en de slechte boodschapper zijn, is voor sommigen moeilijk – al geldt dat zeker niet voor iedereen. En dat is ook wel logisch. Wanneer je contact krijgt met een gezin, met een ouder, één op één, zit er opeens een mens voor je. Een mens dat voor jou gaat leven. Dan ga je opeens denken, verdomd aardige moeder! En ja, ik begrijp het ook wel, met zoveel kinderen in zo'n situatie, alleenstaand... dan gaat je hart meer spreken. Dat is wat het moeilijk kan maken.'

'Kan een hulpverlener de ouders dan niet meer confronteren?'

'Het maakt dat een hulpverlener tegenover ouders soms andere dingen zegt dan in een uitvoerders overleg zonder ouders. Daar moet je als gezinsmanager alert op zijn.'

Het werk als gezinsmanager bevalt Isabel goed. 'Het leuke aan deze baan is dat je het ene moment op de fiets zit en door de stad crosst, het andere moment in de rechtbank zit,

dan weer bij ouders op de bank, vervolgens een uitvoerdersoverleg moet leiden en het volgende moment sta je dan weer achter een kopieerapparaat – het is nooit hetzelfde.’

Inhoudelijk vindt ze het boeiend dat gezinsmanagement een combinatie is van coördineren en hulpverlening. Ik vraag haar naar de verhouding tussen beide.

‘Daar had ik laatst met mijn leidinggevende nog een gesprek over. Toen zei ik: een gezinsmanager is eigenlijk een vrij zakelijke functie. Je bent procesmanager en daarnaast voor een klein deel hulpverlener. Maar als gezinsmanager moet je wel echt je hart in de hulpverlening hebben liggen.’

‘Wat bedoel je daar precies mee?’

‘Dat je echt gemotiveerd bent voor de hulpverlening. Het gaat niet om pakken suiker. Je moet feeling hebben met moeilijke gezinnen en wat hen beweegt. En het is ook een bepaald soort verantwoordelijkheid die je aangaat – je moet ervoor zorgen dat zo’n gezinssysteem weer op de rit komt. Dat moet je interessant vinden, dat is voor mij ook steeds de uitdaging.’

‘Waar moet je voor dit vak goed in zijn?’

‘Je moet goed kunnen plannen en organiseren. Je moet echt goed kunnen prioriteren. Dat maakt het werk in deze setting ook zo moeilijk, want soms lijkt bijna alles prioriteit te hebben. Je hebt bijvoorbeeld een jongere die vast zit, die wil je heel graag bezoeken. Maar ondertussen heb je ook een crisis in een ander gezin en moet dringend dat indicatieverzoek uit en dan wil je ook je achterstallige administratie nog bijwerken. Dat schuif je voor je uit want die jongere die je wilt bezoeken is belangrijker. Maar als je te lang dingen voor je uitschuift, heb je je boel niet op orde en dan snijdt je weer in je eigen vingers.’

‘Wat moet je naast plannen en prioriteren nog meer goed kunnen als gezinsmanager?’

‘Je moet communicatief sterk zijn en ook empatisch: je moet je kunnen inleven in een gezin. Je wil toch in vrij korte tijd zo’n gezin binnenkomen en de boel op de rit krijgen, dus je moet ook daadkrachtig zijn. Dat lukt je alleen als je echt contact maakt met de ouders en een zekere mate van vertrouwen hebt. Dat is echt de basis die nodig is om samen te kunnen gaan werken.’

Die cruciale factor, vertrouwen, is een speciaal onderwerp bij een gezinsmanager die gedwongen aan gezinnen wordt opgelegd. Isabel is hier heel realistisch in, dat moet wel, ze heeft er dagelijks mee te maken. Bij sommige gezinnen kun je inderdaad vertrouwen winnen, zegt ze, bij andere gezinnen zal dat nooit helemaal lukken. Maar je kunt wel een basis leggen.

‘Ik denk dat het belangrijk is om te beseffen wat het voor gezinnen betekent als iemand om wie je niet gevraagd hebt, die je opgelegd krijgt, bij jou de deur binnenstapt en zich met jou en je kinderen gaat bemoeien. Dat is voor ouders heel indringend en soms ook beangstigend. Ik heb gemerkt dat als ik daar begrip voor opbreng, zeg dat ik me kan voorstellen dat zoiets enorm vervelend is, dat ik dan een stukje van de lading wegneem.

Wat ook helpt is een consequente handelwijze. Dat geeft gezinnen houvast. Het blijft namelijk onzeker wat er gaat gebeuren met het gezin, niemand kan in de toekomst kijken. Maar als ik laat zien dat ik voorspelbaar ben, geef ik hen enigszins een gevoel van controle. En het is belangrijk iedereen respectvol te behandelen, niet veroordelend te zijn in mijn houding. Dan gaan ouders sneller met me mee en worden ze flexibeler. In het begin zitten ouders vaak in een harnas, achter een muur. Ze hebben de keuze: ga ik meewerken of ga ik niet meewerken? Ze wegen af waar ze de meeste winst mee behalen. Vaak zit er vanuit hen geredeneerd meer winst in niet meewerken: als je de deur potdicht houdt hoef je niets te doen. Maar op de langere termijn zal deze houding problemen opleveren. Dat is tenminste wat ik hen, vaak stap voor stap, probeer te laten zien. Het voordeel van meewerken.’

Isabel vertelt dat ze heel goed kijkt wie ze voor zich heeft en haar benadering daarop afstemt. ‘Sommige ouders zijn persoonlijker in hun benadering dan andere. Bij persoonlijke ouders kom je echt in het gezin. Als ze beslissen dat je te vertrouwen bent, word je een onderdeel van hun leven. Je moet er dan wel alert op blijven dat je niet te veel ingelijfd wordt.

Maar als een gezin erg zakelijk is of als er veel wantrouwen is bij een gezin, werk ik anders. Dan stel ik me ook zakelijker op. Dan maak ik zakelijke afspraken, geef ik duidelijk aan wat ik van de ouders verwacht en wat zij van mij kunnen verwachten. Ik zet ook acties uit waardoor zij gaandeweg ervaren dat ik te vertrouwen ben. Ik vertel concreet welke stappen ik ga zetten en wanneer ze resultaat of een terugkoppeling kunnen verwachten. Als ik iets niet kan beloven, zeg ik dat ook. Ik beloof liever iets niet, dan dat ik het niet kan waarmaken. Wat ik wel kan beloven is dat ik eerlijk ben. En ik ben er ook eerlijk en open over wanneer ik niet alles mag vertellen om wat voor reden dan ook. Dus je weet in ieder geval waar je aan toe bent met mij. Het is voor ouders en kinderen zo belangrijk dat je straight bent. Dat is de basis van je samenwerking.’

Een gemeenschappelijke koers varen met het uitvoerdersoverleg en een goede samenwerkingsrelatie met het gezin opbouwen zijn belangrijke bestanddelen van haar werk

als gezinsmanager in overlast gevende multiprobleem gezinnen. Een ander belangrijk bestanddeel is het analyse team. Isabel legt uit wat dat is.

‘Het analyse team bestaat uit experts die vanuit verschillende instanties en instellingen meekijken naar het gezinsplan dat jij samen met je uitvoerders hebt gemaakt en uitvoert. Het mooie is dat zij allemaal met andere ogen naar dat plan kijken en ook andere stukken belichten. Dat houdt je scherp en maakt het plaatje sneller compleet. Verder werken we met twee procesmanagers, een procesmanager binnenkant en een procesmanager buitenkant. De binnenkant is de hulpverleningskant, de buitenkant is de kant van de politie, woningbouwcorporatie, schuldhulpverlening, reclassering en dergelijke.’ Dat onderscheid vindt ze zinnig, omdat het gaat om twee verschillende werelden en netwerken.

‘Als het vastloopt in de samenwerking met een bepaalde organisatie, leggen de procesmanagers op een hoger niveau contact. Bijvoorbeeld wanneer mensen niet deelnemen aan het uitvoerders overleg, wanneer een gezin uit huis gezet dreigt te worden of wanneer een hulpverlener zijn werk niet doet. Zo verhelpen zij blokkades en kunnen zij het proces versnellen. Bij wachttijden bij instanties, maar ook voor zittingen in de rechtbank zetten zij acties uit om het proces te versnellen. Dit werkt ontzettend goed en is van grote waarde.’

‘Trekken jullie ook gezamenlijk conclusies, waar jij als gezinsmanager mee aan de slag gaat?’

‘Ja, beslissingen worden gezamenlijk vastgelegd. Ook alle plannen en evaluaties moeten door het analyse team worden goedgekeurd. Ik vind de samenwerking met het analyse team erg fijn. Je bent echt aan het sparren met experts vanuit verschillende invalshoeken. Zij brengen hun kennis in, ik geef mijn input en samen zijn we dan de puzzel aan het leggen.’

Isabel zoekt zorgvuldig naar woorden bij de vraag wat haar grootste uitdaging in haar werk als gezinsmanager is. Dan zegt ze:

‘De grootste uitdaging is om jezelf continu scherp te houden of je een gezin wel werkelijk helpt. Ik ben heel kritisch naar mezelf wat dit betreft. Mijn uiteindelijke doel is om het gezinssysteem een positieve wending te geven. Een gezin werkelijk helpen betekent dat je iets teweeg brengt dat ook op de langere termijn effect heeft en dus ook als ik uit het gezin ben verdwenen.’

Blijvende verandering teweeg brengen in gezinnen, dat is geen kleine ambitie. Ik probeer een beeld te krijgen van hoe zij te werk gaat wat dit betreft. En dan komen de verhalen los over een aantal gezinnen waarin ze werkt. Over het koekjesgezin waarin een

van de zonen op het criminele pad was geraakt. Over het gezin van de leeuwin waarin een van de kinderen verdacht werd van seksueel misbruik. En ze vertelt over het los zand gezin, waarop de hulpverlening eigenlijk stuk blijft lopen.

Om met dat los zand gezin te beginnen: daar is Isabel kritisch over de mogelijkheden om blijvend verandering teweeg te brengen.

Het gaat om een gezin met een aantal broers die samen een gigantische hoeveelheid politiecontacten hebben. Een van de jongens heeft anderhalf jaar lang een veroordeling kunnen rekken door niet op de zitting te verschijnen en telkens in hoger beroep te gaan. Isabel wilde actie uitzetten voordat deze jongen achttien werd. 'Als hij achttien is, heb je geen grip meer op zo'n jongen. Je weet: als we hem nu geen begeleiding bieden, zijn we hem kwijt. En dan is een analyse team dus heel fijn, dat zorgt dat de zaak versneld ter zitting komt.'

Ook heeft Isabel op een gegeven moment een gesprek met de vader van het gezin gehad, samen met de politie en iemand van de gemeente. Om de vader goed te doordringen van wat zijn zoon feitelijk allemaal had gedaan en waarvan hij werd verdacht. 'Deze jongen had meer dan honderd politiecontacten op zijn naam staan, waaronder diefstal, bedreiging, afpersing en geweld. Op een gegeven moment vertelden wij die vader dat zijn zoon een money runner had overvallen. Dat is iemand in zo'n geldbus die geld bij bedrijven ophaalt. En wat zegt die vader? Dat is toch ook niet slim, hè? Nee, zeiden we. Ik dacht, eindelijk stelt hij zichzelf de vraag waar zijn zoon mee bezig is. Maar nee, hij vond het van de money runner niet slim om met een koffer met zoveel geld over straat te gaan. Dat was toch vragen om moeilijkheden. Hij zei ook: Isabel, zolang er coffeeshops bestaan in Nederland, kan ik mijn kinderen niet opvoeden.'

Het is duidelijk, van deze vader kunnen Isabel en de anderen niet zoveel verwachten. Ik vraag of het gesprek met die vader toch nog iets heeft opgeleverd.

'Jawel,' antwoordt Isabel. 'Zijn ogen werden toch wel geopend. En hij knakte ook. Oh, alsjeblieft, help mijn zoon, zei hij. Maar ik maak me geen illusies. Zo'n gesprek levert alleen op korte termijn iets op. Want als die vader thuis komt, gaan zijn kinderen met hem aan de haal. Die schieten in de ontkenning en wijzen naar de politie en de hulpverlening. Het blijft in dit soort gezinnen puzzelen wat de beste stappen zijn. Het is soms best lastig om alle scenario's te bezien op hun consequenties. Ook daar zijn het analyse team en het uitvoerdersoverleg heel zinnig voor.'

Ik vraag wat ze precies bedoelt met die term: los zand gezin.

'Het gezin heeft geen fundament, dus alles wat je opbouwt, stort gemakkelijk weer in.'

Ze zijn welwillend en je kunt het idee hebben dat je ergens met hen naar toe gaat, maar omdat de ouders het zelf niet vast kunnen houden, kom je nooit aan. Je bent in zo'n gezin soms ook meer hulp aan de ouders aan het verlenen, dan aan de kinderen.'

'En wat is dan de conclusie?' vraag ik.

'Bij een gezin als dit moet je je op een gegeven moment serieus afvragen of je in moet zetten op veranderen of beter kunt volstaan met langdurig stut- en steunwerk en preventie van verder verval.'

Deze gezinssituatie laat zien hoe cruciaal het is dat ouders kunnen én willen meewerken. Dat brengt ons bij het gezin van de leeuwin. Isabel noemt de moeder een leeuwin omdat deze vrouw koste wat kost haar kroost wil beschermen. Isabel vindt dit positief, ook al kan dat in de samenwerking voor strubbelingen zorgen. Ze beschrijft de moeder als iemand die heel alert en achterdochtig is.

'Ik houd wel van dat soort cliënten, die houden me scherp,' zegt Isabel. 'Het gezin heeft al vier gezinsvoogden achter de rug en in de ogen van moeder is er al die tijd weinig gebeurd.' Het is daarom ook niet verwonderlijk dat de leeuwin wantrouwen heeft jegens de hulpverlening. In het gezin is de oudste zoon al boven de achttien. Hij zit vast op verdenking van poging tot doodslag. Haar tweede zoon is een puber met een verstandelijke beperking. Hij werd beschuldigd van seksueel misbruik. Er was aangifte bij de politie gedaan, maar geen bewijs. 'Toen ik in het gezin kwam was de situatie eigenlijk heel onduidelijk. Alle uitvoerders in het gezin vonden dat er direct iets moest gebeuren en dat de zoon die van seksueel misbruik verdacht werd, behandeling moest krijgen buiten het gezin. Ze hadden het idee dat er tot nu toe te weinig was gebeurd. Ik startte dus met een ontevreden uitvoerdersstelsel en een moeder met enorm veel weerstand.'

Het eerste dat Isabel doet, is een onderzoek naar het seksuele misbruik instellen.

'Ik heb gezegd: eerst moeten we feitelijk vaststellen of het waar is of niet. Voor zover dat mogelijk is. Helaas kun je dat nooit voor de volle honderd procent vaststellen, maar je kunt je wel richten op de feiten. Uiteindelijk kon het vermoeden van seksueel misbruik niet hard worden gemaakt, er waren namelijk geen feiten. Dat was fijn, want dat gaf helderheid. Wel hebben we gezegd dat deze jongen na school in ieder geval dagbesteding moest hebben in verband met zijn beperking. Moeder was echter absoluut tegen. Ik heb haar uitgelegd waarom dit goed voor hem zou zijn, dat hij een bijzonder kind is en dat het ook fijn voor hem is om niet altijd tegen andere kinderen op te hoeven boksen. Nu wordt hij namelijk geregeld gepest en gemeden door leeftijdsgenoten. Moeder liet zich

niet overtuigen, ze bleef fel tegenstander. Toen dacht ik bij mezelf: Isabel, ook al ga je die dagbesteding straks rond krijgen, dan nog zal moeder zich blijven verzetten. Dan gaat ze zeggen: Isabel, ik kan mijn zoon toch niet dwingen als hij het zelf niet wil?! Dus dan moet je oppassen dat je het zo'n jongen niet onnodig moeilijk maakt door hem in een loyaliteitsconflict te plaatsen. Stel dat hij de dagbesteding wel leuk gaat vinden, dan komt hij in conflict met wat zijn moeder wil.

Nu heb ik het omgedraaid. Moeder houdt graag het heft in handen en geeft vaak aan zelf het beste te weten wat goed is voor haar zoon. Dus ik heb tegen haar gezegd: u weet wat we in het plan hebben afgesproken. Doordeweeks moet er na school dagbesteding voor hem komen. U hebt gezegd dat u weet wat goed is voor uw zoon en dat u weet wat er aan dagbesteding is in uw buurt, dus komt u maar met een voorstel voor zijn dagbesteding na school. Zo gebruik ik haar kracht, in plaats van dat die zich tegen me keert.'

Met het uitvoerders overleg zoekt Isabel steeds naar manieren om de leeuwin 'mee te krijgen' en uit haar weerstand te halen. Ze kijken samen hoe ze dergelijke gedragspatronen kunnen doorbreken. Dat is echt puzzelen.

'Laatst zei een docent van school nog, ik heb meerdere uitvoerders overleggen, maar ik geloof dat ik dit overleg het meest constructief vind. Juist omdat we niet alleen maar aan de buitenkant van het gezinssysteem blijven, maar echt in het systeem proberen door te dringen, dingen op een dieper niveau proberen te veranderen.'

Dat vind ik interessant. Ik vraag of ze meer voorbeelden heeft van hoe ze in het uitvoerders overleg zoeken naar manieren om de hulpverlening beter te laten bekliven.

'We hebben het erover gehad waar de weerstand van moeder nu precies in zit. Bij haar zie je bijvoorbeeld dat ze vrijwillige hulpverlening eigenlijk gemakkelijker aanvaardt. Dat sluit aan, omdat het minder bedreigend is. Daar heeft ze gevoelsmatig meer invloed op, die kan ze de deur wijzen als dat nodig is. Met als gevolg dat ze vrij gemakkelijk in de omgang is. Daarom hebben we serieus bekeken of het voor deze moeder niet wenselijker was om de hulpverlening langzamerhand meer binnen een vrijwillig kader te brengen. Dit blijft een dilemma, aangezien dit gezin niet voor niks gedwongen hulpverlening heeft gekregen. Of we een dergelijke stap in de toekomst ook daadwerkelijk kunnen zetten, is helemaal afhankelijk van hoe dit gezin zich ontwikkelt.

Deze moeder heeft een sterke wil en kan mensen heel goed draaien in de richting die zij wil. Dat maakt dat je moet oppassen niet te veel in haar gedrag mee te gaan. Elke keer moet je spelen met meebuigen en grenzen stellen. Door mee te buigen geef je haar een stuk verantwoordelijkheid en eigenwaarde terug. Door grenzen te stellen, zorg je dat de

ingezette koers duidelijk blijft. De kunst is om haar zo min mogelijk wapens te geven, zodat ze aan de slag gaat met wat er ligt, in plaats van al haar energie op mij te richten.'

In een ander gezin, dat Isabel steeds het koekjesgezin noemt omdat ze altijd werd overladen met koekjes bij de thee, hebben de ouders er wel voor gekozen haar te vertrouwen. Isabel ziet dat niet als haar professionele verdienste.

'Uiteindelijk maakt een gezin toch echt zelf de keuze of ze jou vertrouwen en mee willen werken of niet. Als ze voor meewerken kiezen, is dat natuurlijk grote winst. Dan kan ik wel zeggen dat ik mijn werk goed doe, maar het startsein wordt door de gezinsleden gegeven.'

Het koekjesgezin is om politieke redenen gevlucht naar Nederland. De jongste zoon veroorzaakte de meeste overlast. Hij is vijftien, heeft een laag IQ en is het criminele pad op gegaan – inbraken, mensen lastig vallen op straat. Met een groepje andere jongens had hij een man overvallen. Toen Isabel in het gezin kwam, liepen deze zaken net bij de rechter. Zij besloot de rechter ervan te overtuigen dat een zorg- en taakstraf voor deze jongen beter was dan plaatsing in een justitiële jeugdinrichting. Daar zou hij in zijn situatie alleen maar slechter uit komen.

Een andere zoon uit het gezin stond op het punt eveneens in de criminaliteit te belanden, maar met hulp van Isabel zit hij nu weer op school en leert voor vrachtwagenchauffeur. Isabel zelf zegt dat de ouders gedurende het hele proces hebben meegewerkt en meegedacht.

'Dit gezin is als een heftige zaak binnengekomen,' besluit Isabel, 'maar de o van overlast was er al vrij snel af. Nu het zo goed gaat, kun je je bijna niet meer voorstellen hoe heftig het in het begin was. Het had ook heel anders kunnen lopen en het is dan mooi om te zien hoe positief dit gezin zich heeft ontwikkeld.'

Om een aantal redenen komt in dit portret geen gezin aan het woord. Net als ik deed bij de geschilderde personen op het schilderij bij de receptie van de William Schrikker Groep, staat het de lezer vrij om met behulp van de ingrediënten in deze tekst zelf de gezinnen meer tot leven te brengen.

Nawoord

Lessen uit de MPG aanpak voor gezinsmanagers

De begeleiding van gezinnen met meerdere problemen is vaak versnipperd en daardoor onvoldoende effectief. Er zijn vaak (te) veel instellingen betrokken met ieder afzonderlijk een beperkt aantal uren voor begeleiding. Coördinatie van zorg is nodig omdat er zoveel partijen betrokken zijn.

De Stadsregio Amsterdam zet daarom bij de aanpak van (overlastgevende) multiprobleem gezinnen gezinsmanagers in om deze gezinnen te ondersteunen. Dit zijn gezinnen die op meerdere leefterreinen problemen ondervinden en die niet of onvoldoende worden bereikt door de hulpverlening. Het kan gaan om onwillige gezinnen, onmachtige gezinnen of gezinnen waar de hulpverlening onvoldoende effectief is.

Bij deze multiprobleem gezinnen is gebleken dat de afstemming tussen de betrokken instellingen vaak niet vanzelf gaat. Het is voor hulpverleners lastig zich te richten op het hele gezin in plaats van alleen op de eigen cliënt, de eigen doelstellingen en het eigen hulpverlenings- en beroepsircuit. Bovendien vindt veel ondersteuning plaats in de vorm van afgebakende trajecten en vormt de continuïteit van zorg een probleem. Tegen deze achtergrond is een aanpak ontwikkeld waarbij voor het hele gezin één plan van aanpak wordt opgesteld en uitgevoerd onder regie van één gezinsmanager/coach.

Uitgangspunt is dat reguliere zorg altijd vooraf gaat aan de inzet van de gezinsmanager. Er zal altijd eerst gekeken moeten worden of de reguliere zorg toereikend is (regulier, tenzij...). Het werk van de gezinsmanager begint pas daar waar de reguliere hulp tekort schiet of hulp- en dienstverleners een verschillende visie hebben over de gewenste aanpak, het systeem van wet- en regelgeving belemmerend werkt, of waar gezinnen zelf de aangeboden zorg vermijden.

Dit boekje geeft een indrukwekkend inblik in de situatie van multiprobleem gezinnen en het werk van de gezinsmanagers. Uit de beeldende portretten komt naar voren dat het gaat om heel diverse gezinnen met andersoortige problematiek en ieder hun eigen gebruiksaanwijzing. Via de verschillende dubbelportretten krijgen we ook zicht op de werkwijze van de gezinsmanagers. Die werkwijze is maatwerk, vanwege de enorme

diversiteit die de gezinsmanager aantreft: ieder gezin vraagt weer om een andere benadering. Het is bovendien mensenwerk. Zoals meerdere gezinsmanagers uit dit boekje stellen: je bent je eigen instrument.

Er zijn ook veel overeenkomsten in de werkwijze van de geportretteerde gezinsmanagers. In dit nawoord staan we stil bij wat de portretten ons vertellen over het vak van gezinsmanager.

Dubbele opdracht gezinsmanager

De belangrijkste opdracht van de gezinsmanager is het motiveren van het gezin om de verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leven en problemen. Uit de verhalen komt heel duidelijk naar voren dat een goede gezinsmanager erop uit is om beweging/verandering te brengen in de situatie in en rondom het gezin. Het gezin is in een patstelling beland, omdat het apathisch en machteloos is geworden, omdat het zich heeft afgesloten voor hulp of omdat hulp niet (voldoende) werkt. Dat laatste wordt heel duidelijk geïllustreerd in het portret 'bij verdriet worden je ogen nat', waar de moeder het na 18 jaar 'leuren' bij de hulpverlening op had gegeven om een goed en gezellig gezin te kunnen zijn.

Het brengen van beweging of verandering in die patstelling vraagt in de eerste plaats dat de gezinsmanager tijd neemt (en krijgt) om het gezinssysteem te doorgronden, zoals naar voren komt in het verhaal van Isabel – de gezinsmanager uit het portret 'puzzelen'. De gezinsmanager krijgt zicht op het gezinssysteem door goed te luisteren en, zonder af te wijzen of te (ver)oordelen, contact te maken. Veel gezinsmanagers vertellen dat ouders hun beklag doen over de bejegening door instanties en het snelle – in hun ogen onrechtvaardige – oordeel. Veel ouders vertellen dat ze in hun gezinsmanager eindelijk iemand gevonden hebben die wel luistert. Ook zien we de kracht van humor duidelijk terug: samen lachen werkt verbindend. Alleen vanuit een open en respectvolle houding kan de gezinsmanager goed aansluiten bij wat een gezin nodig heeft en zelf wil. Of zoals Yke haar motto samenvat in 'achter de witte voordeur': de mens achter de mens zien. Of nog simpeler door de knipoog van de gezinsmanager in 'bij verdriet worden je ogen nat'.

En dan stuiten we op nog een overeenkomst die we in de verhalen zien. Aansluiten bij wat het gezin belangrijk vindt, is noodzakelijk om de gezinsleden ook daadwerkelijk het gevoel te geven dat zij gehoord en geholpen worden. Dat er niet over hun hoofden

heen wordt beslist wat het beste voor hen is. Dat hebben ze al zo vaak meegemaakt. Om het vertrouwen van een gezin te winnen, biedt de gezinsmanager soms ook enige praktische hulp in het gezin – zie het portret ‘verkeerd begrepen’. Al worstelt de gezinsmanager in dit gezin wel met hoe ver hij hierin moet gaan.

Belangrijk is ook om de toekomstwensen van een gezin te achterhalen en te zoeken naar de kracht van een gezin. Gezinsleden worden gemotiveerd om binnen hun mogelijkheden en die van hun netwerk toe te werken naar haalbare, concrete oplossingen. Het uiteindelijke doel van de inzet van een gezinsmanager is de eigen kracht van het gezin te mobiliseren en de situatie van het gezin op orde te brengen en te stabiliseren.

Bij het lezen van de portretten rijst de vraag hoe het op termijn verder moet met deze gezinnen. De gezinsmanager kan niet jarenlang in het gezin blijven, maar de situaties zijn wel allemaal heel kwetsbaar. En wanneer ben je als gezinsmanager ‘klaar’: als het gezin – zij het wiebelig – op eigen benen lijkt te kunnen staan of als alles stevig op de rails is gezet en het gezin ook bij een volgende splitsing weet welke richting het moet inslaan om op de gewenste bestemming te komen? De meeste van de beschreven gezinnen lijken lang gestut en gesteund te moeten worden. Op voorhand goede afspraken maken over het afronden of afbouwen van de hulp aan gezinnen en zorgen voor nazorg hoort daarom ook bij deze aanpak en is een taak van de gezinsmanager.

In de Stadsregio Amsterdam wordt veel waarde gehecht aan Eigen Kracht Conferenties om zo het gezin en het netwerk rondom het gezin te activeren zelf de regie te behouden of te hervinden. In deze portretten wordt maar een keer (bij: ‘de hogere hand’) een Eigen Kracht Conferentie ingezet. Er zijn in Nederland al veel positieve resultaten behaald met de inzet van een Eigen Kracht Conferentie. Deze ervaringen moeten met elkaar gedeeld worden om zo meer professionals eerder te doen besluiten zo’n conferentie in te zetten bij multiprobleem gezinnen.

Naast het doorgronden van en aansluiten bij het gezin heeft de gezinsmanager nadrukkelijk ook een coördinerende schakelfunctie tussen het gezin en de zorg, hulp- en dienstverlening op alle levensdomeinen. Bij deze multiprobleemgezinnen zijn veel instellingen betrokken met ieder een eigen cultuur, werkwijze, opdracht en agenda. De gezinsmanager heeft een belangrijke taak in de afstemming tussen de professionals die vanuit deze instellingen bij het gezin betrokken zijn. Gezinsmanagers hebben als opdracht om met het

gezin en de bij het gezin betrokken hulp- en dienstverlening een samenhangend plan voor alle gezinsleden op te stellen: één gezin, één plan. Dit plan bevat een gezamenlijke probleemanalyse en een goed afgestemde en afgewogen aanpak met en voor het gezin en de individuele gezinsleden, inclusief een tijdpad. De gezinsmanager coördineert de hulpverlening op dit plan, waarin opnieuw perspectief geboden wordt aan het gezin.

Er zijn ook gezinsmanagers die zichzelf zien als spin in het web, die andere professionals aansturen maar zichzelf geen rol toedichten in de begeleiding van het gezin. Uit de portretten blijkt dat dit niet realistisch is. Zonder aan te sluiten bij de gezinnen en hun respect te verdienen kan er weinig voortgang gerealiseerd worden.

Kenmerken van een succesvolle werkwijze

Naast respect en contact zijn duidelijkheid en daadkracht de belangrijkste kenmerken van de succesvolle gezinsmanager. Dit geldt voor de houding van de gezinsmanager in het gezin, maar ook voor zijn houding tegenover de andere professionals. De gezinsmanager zit 'er bovenop', is directief binnen het sociale én het professionele netwerk. Binnen het gezin is het de kunst om een goede balans te vinden tussen zakelijk en betrokken zijn. Afstand/nabijheid is een belangrijk thema: een gezinsmanager moet aansluiten maar wel de juiste afstand bewaren om niet in het gezin/de gezinsproblematiek gezogen te worden. Verder moet een gezinsmanager niet veroordelend zijn, maar wel op de juiste manier ingrijpen wanneer de veiligheid van kinderen in het geding is. De portretten laten zien dat dit geen gemakkelijke opgave is. En zeker niet in die gezinnen waar de gezinsmanager in het gedwongen justitiële kader moet opereren.

Een gezinsmanager moet de regie nemen en soms afdwingen, zowel bij het gezin als bij de professionals. De gezinsmanager krijgt daarvoor het mandaat. De andere partijen moeten bereid zijn de regie af te staan aan de gezinsmanager, met als vertrekpunt een door alle partijen onderschreven plan van aanpak. Bij de uitvoering van dat plan gebeurt er in de contacten van de diverse hulp- en dienstverleners met het gezin veel buiten het gezichtsveld van de gezinsmanager. Zo kan een buurtregisseur in een uitvoerdersoverleg stellen dat de situatie niet langer houdbaar is en dat de twee oudste zonen echt uit huis moeten. Maar daags erna, naast de moeder op de bank, gebeurt het wel dat die buurtregisseur een veel milder signaal afgeeft aan moeder. De gezinsmanager moet bedacht zijn op dergelijke tegengestelde signalen en zelf afwegingen kunnen maken.

Onder andere door het risico van 'inzuigen' en het gevaar niet serieus genomen te worden door andere partijen, is het van groot belang dat gezinsmanagers goed begeleid en ondersteund worden. De gezinsmanager moet in staat zijn werkelijk het verschil te maken met/voor het gezin, zodat het weer vertrouwen krijgt in zijn eigen mogelijkheden. In 'verkeerd begrepen' stelt de gezinsmanager terecht: voor vertrouwen is zelfvertrouwen nodig. Dat kan de gezinsmanager niet alleen. Gemeente en instellingen dienen het werk van de gezinsmanagers te ondersteunen, zodat deze professionals ondervinden dat instellingen/diensten naar ze luisteren en meedenken.

Binnen de eigen organisatie moet de support op orde zijn en moet gewaakt worden voor een te hoge caseload. Daarnaast moeten gezinsmanagers ook vergaande autonomie krijgen om zelfstandig te kunnen handelen en door te kunnen pakken. De werkwijze van de gezinsmanager valt soms buiten het protocol en de vastgelegde afspraken binnen een organisatie. De directie en de werkvloer zijn vaak wel overtuigd dat maatwerk geleverd moet worden, maar het middenmanagement (de werkbegeleiders) heeft vooral de opdracht de processen te bewaken. Dat kan tot verschil van inzicht leiden. De gezinsmanager kan zijn/haar werk alleen succesvol doen als flexibel wordt omgegaan met regels. Om het werk geïnspireerd te kunnen blijven doen heeft de gezinsmanager – net als de gezinnen – successen hard nodig. Zoals bijvoorbeeld de betere huisvesting die geregeld kon worden in 'verkeerd begrepen' en 'bij verdriet worden je ogen nat'.

Op casusniveau blijkt vaak veel mogelijk als alle betrokkenen bereid zijn om creatieve oplossingen te bedenken. Indien er in de aanpak van een multiprobleem gezin geen overeenstemming tussen de betrokken partijen is, heeft de procesmanager de bevoegdheid om knelpunten op te schalen naar het niveau van leidinggevend, directies van uitvoeringsorganisaties en het bestuurlijk niveau in geval van openbaar bestuur. Dit escalatiemodel, waarin de gemeente de doorzettingsmacht heeft om situaties te doorbreken, is een heel wezenlijk onderdeel van de aanpak. Het gaat dan bijvoorbeeld om situaties waarin één partij niet mee wil werken of een instelling of gemeentelijke dienst de zaken te bureaucratisch benadert en het plan waar men in gelooft in het gedrang komt. Als een plan gedragen wordt door het gezin, het netwerk en de gezinsmanager, is het hogere management van de instelling vaak bereid om voor incidentele situaties een uitzondering te maken. Een voorbeeld uit de Stadsregio is een alleenstaande, licht verstandelijk beperkte moeder met veel schulden (o.a. huurachterstand) die veel moeite heeft om haar kinderen een goede opvoeding te bieden. In de Eigen Kracht Conferentie blijkt

dat moeder wel beschikt over familieleden die graag willen bijdragen aan een veilige thuissituatie voor de kinderen. Om een rol van betekenis te spelen is het echter beter als moeder met kinderen dichterbij haar familie gaat wonen. Daar wordt door de gezinsmanager aan gewerkt. Het hele idee dreigt echter stuk te lopen omdat moeder geen huurdersverklaring krijgt (in verband met haar huurschulden). De betreffende woningcorporatie is echter – nadat geëscaleerd is en door inspanningen van de procesmanager – uiteindelijk wel akkoord gegaan, omdat er een gedegen plan was dat door alle betrokkenen is opgesteld.

Taken

Samengevat heeft de gezinsmanager de volgende taken:

- Werkt outreachend naar het gezin
- Sluit aan bij het gezin, bouwt een zekere mate van vertrouwen op en motiveert de gezinsleden voor hulp
- Begeleidt het gezin en biedt daarbij praktische ondersteuning. Specialistische behandeling hoort hier niet bij, daar ligt de grens
- Bepaalt op basis van een gezamenlijke probleemanalyse welke samenhangende hulp (vanuit het eigen netwerk en professionals) wanneer nodig is binnen het gezin: één gezin, één plan. En gaat waar nodig mee naar deze hulp of diensten om het juiste aanbod voor het probleem te organiseren
- Stelt prioriteiten: maakt een inschatting van wat het gezin aan kan en waar het gezin het meest behoefte aan heeft
- Is coördinerend/bepalend richting betrokken instellingen op veel verschillende domeinen (gezondheid, financiën, wonen, werk, scholing): neemt en krijgt de regiefunctie
- Heeft partners (specialisten) nodig om het gezin te helpen
- Draagt zorg voor een goede nazorg.

Competentieprofiel

De verhalen laten zien hoe pittig de klus is die gezinsmanagers in beperkte tijd dienen te klaren. Het betreft gezinnen met een hardnekkige, complexe en vaak intergenerationele problematiek. Maar ook het hulp- en dienstverlenersveld om het gezin heen is uitgebreid en divers. Dit betekent dat de gezinsmanager over ervaring en stevigheid moet beschikken

om voor ieder gezin en ieder gezinslid een met alle betrokkenen afgestemd plan op maat te maken. Gezinsmanagers moeten in staat zijn onconventionele oplossingen te bedenken en buiten de kaders te denken. Hoewel het opvallend is dat veel van de gezinsmanagers in dit boek pas rond de dertig zijn, zijn enige levenservaring, doortastendheid en het vermogen tot zelfreflectie cruciaal. De gezinsmanagers zelf zeggen dat het een 'plus' functie is, dat je als gezinsmanager meer moet doen; dat het eigenlijk een ander vak is. Ouders zeggen in 'achter de witte voordeur' over Yke dat ze haar streng vinden, daarmee bedoelen ze dat ze duidelijk is, positie neemt en opkomt voor het belang van het gezin. Het heel secuur omgaan met afspraken is van groot belang. Als gezinsmanager moet je niet alleen jezelf daaraan houden, maar ook het gezin en andere instanties.

Gezinsmanagers zijn met andere woorden generalisten met voldoende mandaat. Daarbij horen de volgende specifieke opleiding, ervaring en vaardigheden:

- opleiding HBO+
- veel ervaring in de jeugdzorg, een 'doorgewinterde hulpverlener':
iemand moet voldoende sterk in zijn schoenen staan
- in staat het overzicht te houden (helikopterview)
- communicatief en empatisch: kan zich inleven en bezit een breed spectrum aan communicatie technieken
- besluitvaardig/leidinggevende capaciteiten
- kennis van wet- en regelgeving
- aansluiting bij de doelgroep (streetwise), maar wel in staat een werkrelatie tot het gezin te onderhouden
- kan aansluiten bij de leef- en gedachtewereld en het niveau van het gezin (waardoor het zich gezien en gekend voelt) en een inschatting maken van het lerend vermogen.

Deze competenties lijken op die van een duizendpoot, maar zoals Isabel in 'puzzelen' stelt: wat kan iemand met een hart in de hulpverlening en lol in organiseren en leidinggeven beter doen dan gezinsmanager worden?



In opdracht van Stadsregio Amsterdam, jeugdzorg