

Andere benadering eenzaamheid 'Wie iemand uitsluit als mens, reduceert hem tot cliënt'

Een professional of organisatie die sociale uitsluiting wil tegengaan met een inloopmiddag voor de doelgroep, slaat de plank mis. Beeldbellen is meestal evenmin een schot in de roos. Zoek eenzame mensen juist op in hun thuissituatie. Een interview met een ervaringsdeskundige en een lector Onbegrepen gedrag, Zorg en Samenleving.

TEKST: GERBEN STOLK

Vol ambitie en goede wil was hij, de wethouder met wie Martin Pragt een tijd geleden in gesprek kwam. Maar ook verbaasd en enigszins ontgoocheld. Pragt, die zelf een verleden van sociale uitsluiting heeft, hoorde de man vertellen over de gemeentelijke strijd tegen eenzaamheid. De ervaringsdeskundige: "De wethouder vroeg zich af waarom hij de doelgroep niet of nauwelijks wist

te bereiken. De gemeente organiseerde van alles voor eenzame mensen, maar het zette nauwelijks zoden aan de dijk."

Eigen probleem oplossen

Pragts reactie? "De wethouder en zijn mensen meenden dat ze een probleem van burgers aan het oplossen waren. In werkelijkheid waren ze in de weer met hun *eigen* probleem: beleid over eenzaamheid invullen. Ze zagen

over het hoofd dat je je hiervoor écht moet verdiepen in de doelgroep en in armoede een sociale uitsluiting. Wat is het? Waar komt het vandaan? Wie in gesprek gaat met eenzame personen en zich in hun situatie verplaatst, zal zich realiseren waarom zij niet naar een voor hen georganiseerde bingomiddag van de gemeente komen. Als je nooit bezoek krijgt, als er nooit iemand is die je persoonlijk aanspreekt, voel je je buitengesloten en ga je de deur niet uit."

Het advies van Pragt aan de wethouder was derhalve: "Hoe goed het ook is bedoeld, houd op met activiteiten organiseren. Ga als gemeente naar mensen toe, toon interesse en probeer bij hen vertrouwen te winnen om wél de buitenwereld in te gaan. Of stel, je ziet iemand regelmatig in zijn eentje buiten op een bank zitten. Je kunt die persoon aanspreken: *U zit hier vaak, ik zou u graag beter willen leren kennen.*"



Bauke Koekoek: 'Geen bericht is niet altijd goed bericht.'

'Niet iedereen kan een sociaal netwerk inschakelen'

Geschrokken

Bauke Koekoek wijst professionals in het sociaal domein en de eerste lijn ook op het belang van een zo persoonlijk mogelijke benadering van kwetsbare burgers. Behalve crisisdienstverpleegkundige is hij lector Onbegrepen gedrag, Zorg en Samenleving bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN). Mede vanwege zijn voorkeur voor maatwerk is Koekoek geschrokken van de situatie die ontstond na de uitbraak van coronapandemie. "Meteen na de eerste persconferentie van premier Rutte over de sluiting van de scholen en de noodzaak van zoveel mogelijk thuis werken, zag je bij veel organisaties en professionals terughoudendheid om op cliënten af te stappen. In de meeste sectoren werd het face-to-face-contact behoorlijk teruggeschroefd; zeker ook in het sociaal domein. Vaak werd geredeneerd dat een groot deel van de cliënten kon worden geholpen door te bellen of beeldbellen. Menige professional zei in de weken erna: *We horen niet echt heel ernstige dingen, dus misschien valt het allemaal wel mee.* Ik vind dat een zorgelijke ontwikkeling." Koekoek licht toe: "Geen bericht' is niet altijd 'goed bericht'. Veel mensen zijn telefonisch lastig te bereiken.

Ik kan me niet voorstellen dat de gespannen periode die in maart begon en die mogelijk nog op ons afkomt, geen psychische en sociale effecten zal hebben. Bij degenen die zeggen dat misschien allemaal wel zal meevallen, hoor ik vaak de levensvisie en context doorklinken van de gemiddelde professional of bestuurder. In hún kringen werkt beeldbellen doorgaans wel, maar dat geldt niet voor alle lagen van de bevolking. Niet iedereen kan zich aanpassen aan een crisissituatie en een sociaal netwerk inschakelen. Het is daarom essentieel nuchter na te denken over de vraag: wie heeft persoonlijk contact nodig? Daarbij moeten we een goede afweging maken van besmettingsrisico enerzijds en afglijdende mensen of escalerende situaties aan de andere kant."

Lef

Denken en beleven vanuit het perspectief van de burger. Pragt stipt een hierbij vaak voorkomende valkuil aan met een *onliner*: "Je moet er geen last van hebben dat je opgeleid bent." Hij legt uit: "Een arts is opgeleid om een probleem vanuit medisch oogpunt te bekijken. Een wijkverpleegkundige heeft geleerd vanuit het huishouden te denken en een maatschappelijk werker vanuit het psychisch hart. Dat leidt er bijna automatisch toe dat je de cliënt gekleurd benadert: vanuit je kennis als arts, wijkverpleegkundige of maatschappelijk werker. Dit impliceert het risico dat je de ander uitsluit als mens en >>

NIEUWE WEGEN NA CORONA

De nasleep van de coronacrisis gaat organisaties waarschijnlijk dwingen hulpverlening op een andere wijze te organiseren, aldus Bauke Koekoek. Het lijkt volgens hem bijvoorbeeld financieel onhaalbaar te zijn zoveel mogelijk cliënten individueel van dienst te blijven.

Hij zegt: "Ik denk dat onder meer gemeenten en welzijnsorganisaties nu zouden moeten anticiperen. Al vóór de crisis steeg de vraag naar hulp en zorg. De kans is groot dat de vraag verder toeneemt als gevolg van de pandemie. In elke crisis worden kwetsbare burgers extra geraakt. Wat je je hierbij zoal kunt voorstellen? In de afgelopen periode zijn veel zachtere en sociale verbanden en structuren weggevallen. Denk aan de trainer van de sportvereniging of de muziklerares die ziet dat een puber vanwege de situatie thuis of op school niet zo lekker in zijn vel zit en die deze jongere dan een beetje overeind helpt. Sinds de crisis is die puber op zichzelf aangewezen en is het nog maar de vraag of hij of zij zich straks weer meldt op de sportclub of muziekles. Dat kan nadelig uitpakken als je geen goed sociaal netwerk hebt."

Welke zorgvormen kunnen straks geschikt zijn? Koekoek: "De overheid heeft ontzettend veel geïnvesteerd om de maatschappij enigszins draaiende te houden. Ik kan me niet voorstellen dat, wanneer corona geluwd is, er opeens veel geld kan bijkomen in het sociaal domein en de gezondheidszorg. Terwijl de vraag groeit, zal de capaciteit dat niet doen. We zullen dus moeten kijken naar andere vormen dan alleen maar individuele hulpverlening. Misschien wordt straks meer groepsgewijs georganiseerd, misschien komen er meer contacten met lotgenoten en misschien gaan ervaringsdeskundigen een grotere rol spelen."

Koekoek had al vóór de coronacrisis het idee dat organisaties initiatieven kunnen opzetten waarbij vitale senioren en hulpbehoevende leeftijdsgenoten met elkaar in contact worden gebracht. "Menige 65-plusser heeft de tijd én de maatschappelijke beweging om iets voor anderen te doen. Je kunt denken aan het helpen invullen van formulieren of iemand gezelschap houden. Ik noem dit levensfase-samenwerking."



Martin Pragt: 'Bij deze groep gaan de acceptatie en relatie vaak vóór de boodschap.'

ARM GEZIN



Een vader die met een oorlogstrauma was teruggekeerd uit voormalig Nederlands-Indië en een moeder die zich er een leven lang voor schaamde dat ze het niet tot non had gebracht. Martin Pragt (64) groeide op in een gezin dat arm was aan communicatie en affectie.

"Ik voelde me thuis nooit gezien en gehoord. Van mijn elfde tot achttiende, we woonden destijds afgelegen, ben ik heel eenzaam geweest. Ik ontmoette verder alleen mensen op school, maar vond er geen aansluiting. Vanuit mijn eigen ervaring weet ik dat je patronen uit je jeugd maar moeilijk kwijtraakt. Wanneer ik later in mijn leven een compliment kreeg, dacht ik: dat kan toch niet kloppen, dat kan toch niet voor mij bedoeld zijn?"

Pragt is inmiddels bijna 25 jaar communicatietrainer. Hij traint bijvoorbeeld hulpverleners die gericht zijn op sociale uitsluiting. Meer informatie: <https://www.de-eerstelijns.nl/dossier/4-2020>.

hem reduceert tot cliënt of patiënt. Heb het lef om je positie te verlaten en van mens tot mens te communiceren." Pragt beseft dat dit kan worden bemoeilijkt door een eigenschap die de meeste zorgverleners met elkaar delen. "Zij zijn geneigd te handelen. Een arts streeft ernaar problemen op te lossen: eerst de diagnose stellen, daarna een handeling uitvoeren. En hulpverleners, het woord zegt het al, willen hulp verlenen. Probeer je

desondanks te verdiepen in de ander en hem in eerste instantie als mens te zien. Zeker bij sociale uitsluiting is dit belangrijk: bij deze groep gaan de acceptatie en relatie vaak vóór de boodschap." <<