

Verhalen uit de buurt

In 2023 opgetekend door de buurtpastores
van Stichting Buurtpastoraat Utrecht



Meer weten over het buurtpastoraat?

www.buurtpastoraatutrecht.nl

Hier vindt u ook het organisatorisch jaarverslag 2022.

Wilt u ons steunen?

Kijk op onze website:

www.buurtpastoraatutrecht.nl > **Online donatie**

Bankrekening NL78 RABO 0147 6825 09

Onze Stichting heeft het ANBI-keurmerk, dus
giften en legaten geven belastingvoordeel voor u.



Stichting Buurtpastoraat Utrecht

Boerhaaveplein 199

3552 CT Utrecht

e-mail: info@buurtpastoraatutrecht.nl

www.buurtpastoraatutrecht.nl

Verhalen uit de buurt

in 2023 opgetekend
door de buurtpastores van
Stichting Buurtpastoraat Utrecht



Thema's en signalen uit de leefwereld

Ibrahim leidt een teruggetrokken bestaan, getekend door angsten en trauma's. Hij botst regelmatig met zijn omgeving, maar wie snapt hem? Marco maakt zijn eigen afwegingen bij alle dilemma's waar hij op stuit, en wie volgt hem daarin? Nora en Soraya zoeken hulp, maar wie begrijpt hen? Bewoners als Sunduz en Karina zijn op zichzelf aangewezen bij zoiets ingrijpends als de verbouwing van hun flatwoning. Wie weet hoe dat écht voor hen is? Wie kent hen en begrijpt hen? Met deze verhalen nemen we u mee in de leefwereld van een aantal buurtbewoners die de buurtpastores van Buurtpastoraat Utrecht tegenkomen in hun werk - om samen na te denken over wat deze verhalen en mensen ons te zeggen hebben.

Liefdevol en trouw

De buurtpastores zijn trouw aanwezig in de leefwereld van mensen in precare omstandigheden. Trouw blijven vraagt dat ze vaak lang en geduldig met mensen optrekken. Hierdoor zien ze steeds wat er bij iemand op het spel staat. Zo kan iemand die in de samenleving weinig of geen aanzien heeft of zelfs afkeer oproept, tevoorschijn komen als kostbaar mens.

De buurtpastores zijn getuige van de mooie dingen in iemands leven, maar ook van de moeilijke dingen. Soms gaat dit als vanzelf, maar soms is het ook 'volhouden en doormodderen' zoals dat in presentie-termen wordt genoemd. In de verhalen zien we de buurtpastores soms jarenlang met buurtbewoners optrekken. In de tijd dat ze elkaar kennen, wordt duidelijk dat de relatie tegen een stootje kan. Conflicten worden keer op keer uitgepraat en fungeren als oefeningen voor (conflict)situaties van alle dag. Zowel van de buurtbewoners als van de buurtpastor vraagt dit om volhouden, wat soms best moeilijk is als een situatie uitzichtloos lijkt. Voor mensen die leven in bestaansonzekerheid, die kampen met allerlei problemen en vaak wantrouwend zijn door schade en schande in hun leven, is trouwe volharding door professionals van grote waarde.



*Delf mijn gezicht op, maak mij mooi.
Wie mij onmaskert zal mij vinden.
Ik heb gezichten, meer dan twee,
ogen die tasten in den blinde,
harten aan angst voor angst ten prooi.
Delf mijn gezicht op, maak mij mooi.*

Huub Oosterhuis

Persoonlijke,
laagdrempelige
en trouwe nabijheid
is van enorm belang

Als hulpverleners blijven investeren in een relatie en doen wat ze zeggen, komt dit de zorg ten goede. Mensen willen eerst gekend worden voordat zij zich kwetsbaar durven opstellen en vertrouwen krijgen om stappen te zetten.

Helaas zien we dat er bij veel instanties geen ruimte is (of gevoeld wordt) om op deze manier te werken. Sommige burgers worden van de ene naar de andere instantie doorverwezen en moeten steeds weer opnieuw hun verhaal doen. Anderen krijgen door het verloop in professionals steeds weer een nieuw contactpersoon. Daardoor haken mensen af en vallen buiten de boot.

Mensen die al wantrouwend zijn en moeite hebben om te begrijpen wat er van hen gevraagd wordt, haken af als zij een keuzemenu met vijftien keuzes moeten doorwerken of als zij een klantenservice alleen via een chatrobot kunnen bereiken. Voor deze doelgroep is persoonlijke, laagdrempelige en trouwe nabijheid enorm van belang.

Elkaar tot spreken horen
Tot spreken heb je mij gehoord,
tot nieuwe levenskracht.
Ervaring, eerder nooit verwoord,
wordt aan het licht gebracht.
Tot spreken heb je mij gehoord,
en tijdens mijn verhaal
ontstaat in mij een ander woord,
begin van nieuwe taal.
Tot spreken heb ik jou gehoord
in wederkerigheid.
Wij scheppen samen, woord voor woord,
de taal die ons bevrijdt.

Lies Thielens

(geïnspireerd door **Hearing to speech** van Nelle Morton)



Gezien worden

Iemand leren kennen kost aandacht en tijd en soms ook volharding als er eerst sprake is van wantrouwen. Van lieverlee kan er vertrouwen groeien, en dat vertrouwen is nodig, anders komt iemands werkelijke verhaal en perspectief niet aan het licht. Vertrouwen is doorgaans een randvoorwaarde voor ieder die wij ontmoeten, om te verschijnen en te durven tonen wat er in je om gaat. Het werken aan een vertrouwenwekkend contact gaat meestal niet snel; het heeft tijd nodig, het kan niet afgedwongen worden. Soms lukt het ook niet. Maar als het wel lukt, merken wij dat we bijzondere mensen zien, horen, meemaken. Mensen met hun eigen beleving van de werkelijkheid, met hun eigen verhalen en beweegredenen, ook al zijn die voor de omgeving soms lastig. Het doet er toe om die beleving te bereiken, om die te horen en te verstaan. Zodat wij kunnen teruggeven: 'Nu begrijp ik je'. Zo kunnen wij erkenning geven, 'iemand tot spreken horen'. We worden dan getuige van iemands leven. We zien iemand te midden van alle gedoe, we horen hoe hij of zij het beleeft en we voelen wat dat met haar of hem doet. Door het 'hele plaatje' te zien en horen, begrijpen we beter hoe mensen zich soms overvraagd voelen, wanhopig zijn of gaan 'vechten, vluchten of bevriezen'.

We vertellen wat
'gezien zijn' van
buurtbewoners aan
kracht genereert, al is
het soms maar even

De stad wil inclusief zijn, wil participatie van iedereen mogelijk maken, voor elke buurtbewoner. Toch is dat niet vanzelfsprekend. Wij van Buurtpastoraat Utrecht merken hoezeer het ertoe doet dat iedereen gezien en gehoord wordt – ook de mensen in kwetsbare posities, met hun verborgen levens, met hun niet gehoorde verhaal.

Wij schrijven onze verhalen om, als getuigen, te vertellen over wie wij meemaken. Om openbaar te maken wat hun verhalen zijn en hoe die ons raken. En we vertellen wat hun 'gezien zijn' aan kracht genereert, al is het soms maar even.

De erkenning genereert waardigheid en ruimte. Ruimte voor de bewoner om te verschijnen, eigen afwegingen te maken en te doen wat gedaan moet worden. Het is mooi en betekenisvol om ook daar dan getuige van te mogen zijn.

Is er vanuit de samenleving interesse voor deze mensen en hun beleving van de werkelijkheid? Is er nog wel tijd voor? Onze werkwijze en -ervaring brengt ons bij buurtbewoners die zich niet begrepen en gezien voelen. Daardoor dreigen zij vast te lopen of te verdrinken. En daardoor haken zij af. Dat leidt tot maatschappelijke uitval, ze drijven van de samenleving af. Of nog alarmerender: ze worden uitgesloten en kunnen niet meer meedoen.



Onderweg zijn met mensen

In het werk van het Buurtpastoraat ervaren wij van heel dichtbij dat we onderweg zijn met de bewoners van de buurten waar wij werken. Wij zoeken mensen op in hun eigen leefomgeving en bouwen relaties met hen op. Zo gaan wij een stuk met hen onderweg door het leven, een herkenbaar thema uit onze christelijke traditie. In de ontstaansperiode van het christendom werden christenen al 'mensen van de weg' genoemd, en ook nu

nog typeert men de kerk als 'Gods volk onderweg'. En als mensen op zoek gaan naar spirituele groei, gaan ze vaak op pelgrimstocht, waarbij het onderweg zijn misschien wel belangrijker is dan het reisdoel.

De buurtbewoner bepaalt hoe snel wij mee mogen gaan. Soms is dat stapje voor stapje, aftastend welke route verstandig is en of het wel fijn is als een buurtpastor met je mee optrekt. Maar soms is het ook met een flinke snelheid en gaan we samen recht op het doel af. Het is de buurtbewoner die bepaalt hoe intensief de buurtpastores meereizen. Voor sommigen is de buurtpastor een pleisterplaats waar ze af en toe kunnen stoppen, uithijgen, bijkomen. Voor anderen is het iemand die af en toe een stukje meeloopt – als alleen gaan even niet meer lukt of te moeilijk lijkt.

Het is aan de buurtbewoner welke rol de buurtpastor bij hem/haar mag vervullen en dus ook wat de buurtpastor voor 'hulp' kan bieden. Doordat het initiatief en de controle bij de buurtbewoner ligt en doordat de relatie het fundament is, leidt het samen onderweg zijn voor veel buurtbewoners tot erkenning; het gevoel gezien te worden en het gevoel ertoe te doen.

Dit lijkt goed aan te sluiten bij een populair beleidspunt van de laatste jaren: zelfredzaamheid en eigen kracht. Maar dit ligt genuanceerder.

De buurtbewoners met wie wij optrekken, kampen met problemen en lopen vaak op hun tenen om het hoofd boven water te houden. In de verhalen van de buurtpastores in deze bundel licht op dat zelfredzaamheid voor mensen in precare situaties vaak een hol begrip is. En dat het hele concept van eigen kracht en zelfredzaamheid alleen maar stress toevoegt aan een toch al onzeker bestaan, doordat van mensen verwacht wordt dat zij hun eigen boontjes moeten kunnen doppen. Als je je huis uit moet vanwege groot onderhoud, of als je door een nieuwe aanbesteding zonder thuiszorg zit, levert dit veel stress op. Ze kunnen het er niet bij hebben dat zij in hun netwerk (als dat er al is...) op zoek moeten naar mensen die willen helpen om de dozen in te pakken voor de verbouwing of om te helpen in het huishouden, ter overbrugging tussen de twee thuiszorgorganisaties.

Omwille van de privacy zijn alle namen en plaatsnamen gefingeerd. Heeft u vragen of wilt u doorpraten over de verhalen? De buurtpastores gaan graag in gesprek met u. Onze uitgebreide missie, visie en werkwijze staat beschreven op pagina 32 en 33.

Inclusieve samenleving

De mensen met wie wij optrekken worden, door een veelheid van problemen, eigenlijk al overvraagd. Hierdoor kunnen ze juist níét meer meedoen en worden ze door extra stress en onzekerheid juist uitgesloten. Dat staat haaks op de inclusieve samenleving waarnaar gestreefd wordt.



Marco

“Raad eens? Ik moet weer gaan wisselen van thuiszorg...”, verzucht Marco meteen als hij opneemt, als ik hem bel voor onze wekelijkse afspraak. “Oh?”, reageer ik verbaasd. Marco blijkt een brief gekregen te hebben van de gemeente waarin de komende aanbesteding wordt aangekondigd. Het is nog ver weg, maar hij maakt zich er nu al zorgen om. Wat gaat er nu weer veranderen? Hoeveel extra ellende gaat dit nu weer opleveren?

Een aantal jaar geleden belde Marco me eens. Hij was op zoek naar wat aanspraak en een luisterend oor en was het Buurtpastoraat tegengekomen. Hij wilde graag af en toe contact om het te hebben over zijn grote frustratie en boosheid op God, die al het lijden in de wereld en ook zijn persoonlijk lijden zomaar toeliet. Daarnaast wilde hij ook af en toe zijn hart luchten over de dingen die spelen in zijn leven: zijn eeuwigdurende strijd met het UWV, zijn gezondheid, zijn eenzaamheid. Maar ook alledaagse dingen, zoals een afspraak bij de pedicure, een leuk gesprek bij de Lidl of een tv-programma. “Dan weet tenminste iemand het...”, zei hij dan. Dat luisterend oor en die getuige van zijn leven ben ik langzamerhand geworden.

We hadden aanvankelijk alleen telefonisch contact. Toen ik eens voorstelde om bij hem langs te komen, hield hij dit af: “Nee! Dat kan echt niet. Mijn huis is een enorme bende. Ik moet eerst opruimen voordat ik iemand kan ontvangen. Bellen is toch prima?”

Dus bellen we elke week. Hij vertelde me dat hij al jaren kampt met allerlei gezondheidsklachten. Hij heeft een stofwisselingsziekte, waardoor hij altijd moet schipperen met zijn energie. Elke dag moet hij kiezen tussen alle dingen die eigenlijk moeten, terwijl hij maar voor één of twee dingen energie heeft. Soms help ik hem met praktische dingen. Een print van een belangrijk document, die ik dan door de bus gooi. Of even iets op een rijtje zetten vanaf het internet, omdat zijn telefoon de site niet goed weergeeft. Als hij eens een aantal kopieën moet hebben voor de verzekering, nodigt hij me plots bij hem thuis uit. ‘Dan kan ik het je geven en rustig uitleggen wat je moet doen en wat de goeie volgorde is,’ verklaart hij. Marco woont in een oud huis. Hij heeft een woonkeukentje en twee kamers boven waar normaal gesproken de slaapkamers zijn. Maar Marco kan de steile smalle trap niet meer op, dus slaapt hij op een opklap-stretcher in de woonkamer. De woonkeuken is daardoor erg vol (er staat ook nog een tv, een wasrek, wat stapels boeken). In een kast staan allemaal prachtige potloodtekeningen. “Wat een mooie tekeningen zijn dat”, zeg ik. “Dank je”, glimt Marco, “die zijn van mij. Ik doet dat soms als ontspanning, als het fysiek en mentaal lukt om ervoor te gaan zitten tenminste.”

Marco wil af en toe zijn hart luchten over de dingen die spelen in zijn leven: zijn eeuwigdurende strijd met het UWV, zijn gezondheid, zijn eenzaamheid.

Een paar gesprekken later vraagt hij of ik af en toe wat voor hem kan bestellen bij een webwinkel. Het liefst zou hij zelf pakketjes in ontvangst nemen, maar met de ruime bezorgtijden is dat heel lastig: stel dat de bezorger komt als hij slaapt, dan is hij nog te gedesoriënteerd om de deur open te doen. En wanneer hij een richttijd krijgt van drie uur, dan moet hij zijn dag zo indelen dat hij die volle drie uur klaar zit voor de bezorger... Het is een te grote belasting voor hem. Ik laat het daarom bij een pick-up point bezorgen en breng het langs op een moment dat het voor hem goed uitkomt. Zo laat hij me steeds vaker toe in zijn huis. Ook als het, in zijn ogen, een zootje is.



Bij onze gesprekken is vooral Marco aan het woord. Hij vertelt dan over alle grote en kleine dingen die hem die week bezighouden. En over alle afwegingen die hij daarover maakt. Soms vraagt hij wat ik zou doen in zijn situatie. Daar geef ik antwoord op, maar dan wijst hij me altijd nog op een paar variabelen

waardoor die situatie voor hem niet zo eenvoudig ligt. Daar denken we dan samen over door. Vaak beweeg ik daarin mee en tast ik rustig met hem af wat de opties zijn. Maar als ik zie dat dingen echt mis dreigen te lopen als hij iets niet gaat doen, ben ik wat directer en deel ik met hem wat ik denk dat moet gebeuren. Dat waardeert hij, zegt hij, en neemt dat ook serieus mee in zijn overwegingen. 'Maar ik kan me niet veroorloven om verkeerd te kiezen, dus ik kan niet anders dan alles afwegen', vertelt hij. Daardoor is tot een besluit komen voor hem hondsmoeilijk. 'Ik had eigenlijk gekozen om hiervoor te gaan', zei hij eens, na een heel uitgebreide vergelijking tussen meerdere zorgverleners. "Maar nu kwam ik vannacht op internet nog een antroposofische therapeut tegen in Gilze-Rijen. Dat is misschien wel precies wat ik zoek. En wat als ik dat nu laat liggen? Maar ja, hoe kom ik daar?" Een nieuwe reeks afwegingen stond te beginnen...

Langzaam maar zeker is zijn leven een grote kansberekening geworden. Als hij het ene doet, moet hij het andere laten. "En dan moet ik dus de hele tijd bedenken, of ik iets kan uitstellen, wat daar de gevolgen van zijn en of die opwegen tegen de gevolgen van mezelf nu forceren en het wel doen", legde hij eens uit. Nooit kan hij spontaan iets doen of iets even laten liggen tot later. Dat kan alleen als hij er goed over nagedacht heeft en alle plussen en minnen tegen elkaar heeft afgewogen. En dan nog kan hij niet met een gerust hart een keuze maken. Omdat de twijfels dan de overhand nemen, hij ergens extra informatie tegenkomt, of er iets onverwachts tussendoor komt waardoor

de hele afweging eigenlijk opnieuw moet. Ik voel na onze gesprekken de vermoeidheid die zijn stortvloed aan afwegingen en logica's mij bezorgen en kan me niet half voorstellen hoe dat voor hem moet zijn, als voor hem de hele dag zo verloopt.

En toen kwam die brief van de gemeente. Het lag nog ver in de toekomst, maar de thuiszorg ging veranderen. Net nu Marco het allemaal een beetje op orde had. Hij had een vaste hulp waar het mee klikte en die begreep zijn specifieke wensen die samenhangen met zijn gezondheid. In het verleden was hij bij een organisatie die nooit op het afgesproken tijdstip kwam, terwijl Marco zich qua energie daar helemaal op had ingesteld. Er was veel verloop in de werkers die langskwamen, waardoor hij zijn specifieke wensen steeds weer moest doorgeven en maar moest hopen dat ze hem daarin tegemoet kwamen. Nu was dat eindelijk goed geregeld. De zorgen of dat wel goed kwam, waren met die brief in een klap weer terug. Hij stuurde me politieke memo's, ambtelijke berichten, alles wat hij kon vinden over dit onderwerp. Altijd met een aantal vragen erbij of ik er ook in las wat hij zag, en wat dat dan voor hem zou betekenen.

Dit werd nog versterkt, toen bleek dat zijn huidige thuiszorg-organisatie niet de aanbesteding had gewonnen. Hij moest dus sowieso gaan wisselen. En een van de organisaties waar hij zulke slechte ervaringen bij had, zat er ook tussen. Wat nou als hij daar weer terecht kwam? Dat wilde hij koste wat het kost niet laten gebeuren. Hij wilde – na veel zoeken, reviews lezen en uitpluizen op internet – bij een bepaalde organisatie, maar die bleek juist niet te werken in zijn wijk. Hij kon maar uit twee aanbieders kiezen, waarvan de 'slechte' organisatie er een was. Dus hij besloot uiteindelijk over te stappen naar die andere aanbieder. Ook al had hij daar niet zo'n goed gevoel bij.



Dat voor gevoel bleek terecht. De nieuwe organisatie communiceerde aanvankelijk niet goed en Marco had het gevoel dat hij en zijn kwalen niet serieus genomen werden. Er werd geen rekening gehouden met hem en geen maatwerk geleverd. Er kon wel twee keer in de week iemand komen, maar niet op de momenten die hij wilde. En ze konden niet beginnen aan het selecteren van zorgverleners op zijn wensen. “Heb ik nu toch verkeerd gekozen?”, vroeg hij me teleurgesteld. Uiteindelijk bleek de organisatie iemand te hebben die eens per week op zijn gewenste tijd kon komen. Marco had zijn twijfels: eigenlijk heeft

**Langzamerhand
ben ik dat
luisterend oor
en die getuige
van zijn leven
geworden.**

hij recht op twee keer per week hulp en hij zag veel beren op de weg. Ik vroeg of het een idee kon zijn om gewoon even af te wachten wie er zou komen en of het zou lukken om met die persoon goede afspraken te maken. “Maar wat als dat niet gaat, dan zit ik er al aan vast en dan hebben ze vast geen nieuwe....” We liepen samen de opties langs en uiteindelijk kwam Marco tot de conclusie dat dit misschien toch het beste was. “Ik moet ook gewoon hulp, man. De afwas staat te schimmelen op het aanrecht...”

Vlak voor kerst belde hij me, dat de nieuwe hulp geweest was. “Ze lijkt me wel oké. Ze moet nog veel leren over schoonmaken bij mij, maar ze kletst wel leuk en ze heeft er geen problemen mee om een beetje rekening te houden met me.” “Dus dat lijkt dan mee te vallen?” vroeg ik. “Ja, ik geloof het wel. En misschien kan ze over een tijdje ook wel twee keer per week komen. Even afwachten natuurlijk, want je weet nooit. Even wat anders: zou jij voor mij kleurpotloden kunnen bestellen bij Bol? Dan heb ik wat te doen tijdens de kerstdagen. Heb ik het ook nog leuk die dagen, man. Als het lukt natuurlijk, want ik moet ook nog besluiten of ik overstap van zorgverzekeraar...”

Rutger van Breemen



Nora

“Je weet toch hoe dat gaat met die bewindvoerders? Ze verdienen bakken met geld aan je en je komt er geen stap verder mee. Jij hebt het toch ook gezien bij Hassan en bij Ilonka?” zegt Driss boos. Ik ken hen inderdaad en kan er weinig tegenin brengen. Maar er moet wel iets gebeuren, want deze stress en diepe armoede is niet meer vol te houden voor hen.

Al zo'n vijf jaar kom ik over de vloer bij Nora en Driss en hun twee kinderen. Het duurde een tijd voordat ik binnen mocht komen. Door slechte ervaringen met hulpverlening en instanties verloren ze hun vertrouwen en durfden ze niet meer aan te kloppen voor hulp. Maar ondertussen liep hun situatie steeds verder uit de hand; hun zoon Yasin ging niet meer naar school, hun dochter Soraya liep vast en de schulden in het gezin stapelden zich alleen maar op.

Via gesprekjes in de speeltuin en bemiddeling van de toenmalige speeltuinwerker mocht ik uiteindelijk binnenkomen en hebben we stap voor stap gekeken wat er nodig was. Het is gelukt om samen met goede hulpverleners het gezin weer een beetje overeind te helpen. Nora voelt zich ondersteund en kan beter omgaan met de buien van haar dochter. Soraya zelf heeft met behulp



van haar begeleider ook stappen gemaakt; ze gaat stage lopen en doet op deze manier werkervaring op. Doordat Soraya thuis rustiger is, gaat het met Yasin ook beter.

Regelmatig kom ik even langs om te klutsen met Nora en wie er maar thuis is. Nora deelt haar successen met mij of ze vertelt juist wat nog lastig is. Soms heeft ze het gevoel dat ze geen stap vooruit zijn gekomen omdat er altijd problemen blijven. Het helpt haar om dan samen met mij terug te kijken en te zien welke stappen ze toch gemaakt hebben. “Weet je nog dat Yasin helemaal niet meer naar school ging? En moet je hem nu zien! Het derde jaar heeft hij afgemaakt en hij loopt stage! Echt een groot verschil met toen hij hele dagen aan het gamen was op zijn kamer.” Als Driss thuis is, doet hij vanuit de keuken half mee aan het gesprek. “Zo fijn, Heleen, dat we geen zorgen meer hebben over deurwaarders! Ik durf onderhand de deur weer open te doen als de bel gaat. Het geeft echt rust nu alles op orde is en we bezig zijn met aflossen. ‘t Is geen vetpot, dat weet jij ook, maar ik heb het er graag voor over nu ik weet dat we hier weer uit komen.”

Begin dit jaar overlijdt de moeder van Nora, wat bij Soraya een terugval veroorzaakt. Ze slaapt slecht, ze zoekt met iedereen ruzie en het lukt haar niet haar stageplek te behouden. Alle hulpverleners die ooit betrokken waren, hebben inmiddels een andere baan of kunnen niet meer terugkomen omdat hun dossier is afgesloten. Soraya had voor het eerst een goede klik met haar hulpverlener, maar nu hij niet meer voor handen is, wil ze niemand. Om weer terug te kunnen naar specialistische zorg, moet er een nieuwe indicatie afgegeven worden door het buurtteam. Maar hun contactpersoon is vertrokken en het is moeilijk voor haar om weer met iemand opnieuw te moeten beginnen. Uiteindelijk belandt Soraya op een wachtlijst voor specialistische zorg. In de tussentijd kan ze ondersteund worden door het buurtteam. Maar Soraya en de gezinswerker hebben geen klik, dus is er weinig contact.

**Het binnenwaai-
principe werkt beter
voor Soraya, want
dan heeft ze niks
om van tevoren over
te stressen. Zo blijf
ik spontaan contact
zoeken en ook via
Whatsapp houden
we een lijntje.**

Ik zie dat het Nora allemaal teveel wordt. “Ik kan haar niet aan haar haren naar de hulpverlening slepen, maar die mensen willen ook niet alleen met mij spreken. Die nieuwe van het buurtteam komt niet als Soraya zegt dat het niet hoeft. Ze is zeventien en het gaat over haar, maar zo zit ik met de ellende thuis. Wat moet ik nou?

Kun jij ondertussen geen gesprekken met haar hebben, want ik zweer je, vandaag of morgen sla ik d'r helemaal kort.” Dan komt Soraya in pyjama en met een slaperig hoofd binnenlopen. “Hee meid”, zeg ik, “hoe is het met je?” “Gaat niet zo. Ik wil gewoon medicijnen, want die helpen ook bij mijn vriendin”, zegt ze. We bespreken wat er dan allemaal ‘niet zo’ gaat en wat zij eigenlijk nodig heeft. Nora kan haar kalmte bewaren en het lukt Soraya om rustig te vertellen wat zij vervelend en moeilijk vindt. “Kan jij niet met mij praten zo af en toe?” vraagt Soraya plotseling, “Want zo vind ik het wel fijn.” We spreken af dat we elke twee weken samen ergens heen gaan, zodat we even samen kunnen praten en niemand dat verder hoeft te horen. Ik ben er blij mee en hoop dat de druk in het gezin zo een heel klein beetje van de ketel is. De eerste keer zegt ze af, de tweede keer is ze het vergeten en de derde keer ligt ze nog in bed. Ik ben teleurgesteld, maar zie dat ik in dezelfde val ben getrapt als de andere professionals. Het binnenwaai-principe werkt beter voor haar, want dan heb je niks om van tevoren over te stressen! Zo blijf ik spontaan contact zoeken en ook via WhatsApp houden we een lijntje.

Als we de GGZ bellen om te informeren over de wachtlijst en de urgentie nog een keer duidelijk te maken, kan Soraya eindelijk terecht. Samen met Nora en Soraya bereid ik het gesprek voor. Nora is bang om, waar Soraya bij zit, echt eerlijk te zijn over hoe het thuis gaat, omdat ze dat dan later dubbel en dwars weer terug krijgt. “Zeg nou maar gewoon hoe stom ik soms doe, mam. Heleen is getuige dat dat echt mag van mij”, zegt Soraya dapper. In het gesprek met de GGZ zie





ik een stoere Soraya die klip en klaar zegt wat ze wil: pillen. Eén van de twee psychologen zit tijdens het gesprek in zijn dossier te kijken en zegt opeens: “Ik zie ook dat je een verstandelijke beperking hebt.” “Ik ben geen mongool!” roept Soraya beledigd uit. “Nee, dat zeg ik ook niet”, zegt hij, “maar je hebt een laag IQ – weet je wat dat is, IQ? – en dat heet in onze taal LVB: een lichte verstandelijke beperking.”

Nora kijkt mij smekend aan. Dit gesprek gaat mis. “Weet je nog dat je ooit dat onderzoek hebt moeten doen dat heel lang duurde en waar je helemaal geen zin in had?” vraag ik, ‘in de tijd dat je echt helemaal niet lekker in je vel zat? Daar is toen die score uitgekomen en dat staat nu in je dossier. Maar misschien wordt het tijd om dat nog eens te herhalen, en bovendien gaat het nu over andere zaken. Je hebt het heel goed verteld. Je hebt vroeger al een diagnose gekregen en daar zijn pillen voor en die wil je graag proberen.” “Is dat een mogelijkheid?” vraag ik dan aan de psycholoog. Dit moet sowieso met de psychiater overlegd worden, maar ze kunnen zich voorstellen dat het fijn is om eerst met medicijnen te starten. Als Soraya zich dan wat rustiger voelt, heeft ze misschien ruimte om ook gesprekken te gaan voeren. Daar stemt ze mee in en we spreken af dat de psychologen van de GGZ zo snel mogelijk laten weten of de psychiater akkoord is.

In de lift zijn we stil. Het is de stilte voor de storm. Zodra we buiten staan barsten Soraya en Nora los. “Wat denkt hij wel, Heleen. Ik ben toch geen mongool? Dat zeg je toch niet, wat was dat voor schut zeg! Ik wil die test overdoen!” “Ik dacht, ze loopt weg”, zegt Nora, “en ik had het nog begrepen ook.” Zo staan we een tijdje na te praten. Ik zeg dat ze het ontzettend goed gedaan hebben en vraag of we er nog op terug willen komen hoezeer dit Soraya gekwetst heeft. Soraya wil voorlopig even helemaal niks met ze en we besluiten het even te laten. Soraya krijgt de medicijnen, wat voor haar voelt als een overwinning. En ze helpen! Ze slaapt beter en ze kan de aanvallen veel beter onder controle houden.

Als ik weer eens even om het hoekje kom kijken, tref ik een gestreste Nora. De afrekening van de energie is binnen en ze moeten €250 per maand meer gaan betalen. “Waar moet dat in hemelsnaam vandaan komen?” En het hondje van haar overleden moeder blijkt ziek te zijn en heeft medicijnen nodig die ook geld kosten. “Wat nog meer?” somt ze op: “Omdat Yasin achttien is geworden, heeft dat gevolgen voor mijn toeslagen en stopt de kinderbijslag. En we moeten een gesprek bij de gemeente voor Yasin, omdat school zegt dat een gewone baan te hoog gegrepen is. Maar hij wil gewoon werken bij de scooterzaak. Maar nu heeft ie dus niks, waardoor wij in de maand veel minder hebben. Ik word gek van al die afspraken. Ik vroeg aan de budgetcoach of hij kon helpen met het aanvragen van de bijzondere bijstand voor de energierekening. Maar dat moet ik zelf doen, zegt hij. En of ik niet eens een baan kon zoeken.”

“Hij moest eens weten hoe onmisbaar je op dit moment bent voor je gezin en hoeveel tijd en stress dat kost”, zeg ik. “Nou dat,” zegt Nora, “ik ben blij dat jij dat ziet.” En dan lachend: “Ik ben toch al secretaresse, psycholoog, taxichauffeur, huishoudster, dierenverzorgster, accountant en stagebegeleider? Als ik daar nou eens voor betaald kreeg...!”

Heleen Heidinga



Ibrahim

Zo'n vijf jaar geleden ben ik via een huisarts in contact gekomen met Ibrahim. We hadden elkaar telefonisch gesproken en een afspraak gemaakt bij mij op het buurtkantoor van wooncorporatie Bo-Ex. "Ik kom liever bij jou", had hij gemompeld. "Het is bij mij zo'n rommel..."

Ik veer verrast op als de bel gaat. Zou hij er dan toch zijn? Inmiddels hadden we al meerdere keren afspraken gemaakt, maar steeds was hij niet komen opdagen. Wat schutterig staat Ibrahim in de deuropening. Zijn capuchon valt over zijn voorhoofd. Zonder me aan te kijken mompelt hij iets over een vertraagde bus. "Kom binnen, fijn dat je er bent." We lopen het kantoor binnen en ik vraag of hij iets wil drinken, maar hij schudt zijn hoofd. We zitten tegenover elkaar en Ibrahim kijkt naar de grond. Ik vraag hoe het met hem gaat en Ibrahim haalt zijn schouders op. We zijn even stil en dan zeg ik: "Van je huisarts heb ik begrepen dat je heel erg tegen het groot onderhoud van Bo-Ex opziet?" Hij kijkt me even aan en knikt: "Ja, heel erg...", zegt hij.

De eerste afspraken met Ibrahim verlopen moeizaam, Ibrahim zegt weinig en is meestal binnen een half uurtje weer weg. Toch maakt hij steeds weer een afspraak als ik hem bel. Soms komt hij en soms niet. Het onderhoud aan zijn woning is een enerverende tijd voor hem, omdat hij het doodeng vindt om zijn huis tijdelijk te verlaten en als een berg tegen het inpakken opziet. Als de stress meer en meer toeneemt, laat hij

me binnen en mag ik hem helpen inpakken. Dat geeft hem wat rust en zo beginnen wij wat op te bouwen.

Ibrahim is gevlucht uit zijn thuisland en leidde een teruggetrokken bestaan. Naar mate ik hem beter leerde kennen, leerde ik ook zijn trauma's en angsten kennen. Hij vertelde over de oorlog in zijn land, het geweld en het misbruik dat hij had meegemaakt. Deze ervaringen hadden hem bang en wantrouwend gemaakt. Op momenten dat hij zich tekort gedaan voelde, schoot hij direct uit zijn slof. Buren voelden zich onveilig in zijn portiek, hij was niet meer welkom op de sportschool en mocht alleen onder begeleiding naar de tandarts. Die begeleiding was er niet; met het buurtteam had hij ruzie gehad en die hadden hem doorverwezen naar specialistische GGZ, maar daar ging hij absoluut niet naar toe. Na verloop van tijd liet Ibrahim mij steeds wat meer toe. Ik mocht zijn brieven lezen en hielp hem zijn schulden in kaart te brengen. Sindsdien spreken we regelmatig over bijvoorbeeld zijn jeugd en het gemis van zijn familie en soms ga ik met hem mee naar afspraken om te kijken of een uit de hand gelopen situatie nog te repareren valt. Soms zijn die gesprekken helpend; Ibrahim krijgt meer begrip voor de situatie en soms lukt het hem om naar zichzelf te kijken en zijn houding wat bij te stellen. Zo bood hij zijn excuus aan voor een tirade tegen de tandartsassistente. En soms lukt het de andere partij om het perspectief van Ibrahim te begrijpen: zo begrijpt de assistente nu zijn angst voor de tandarts en de stress die hij ervaart als hij lang moet wachten. Ze plant voortaan de afspraken 's morgens vroeg zodat de wachttijd beperkt bleef.



Ik vond het hard werken om gesprekken te begeleiden waarin emoties vaak hoog opliepen, en om zowel Ibrahim als zijn gesprekspartners uit te dagen zich te verplaatsen in de ander. En ondertussen steeds weer na te gaan of de ander goed verstaan werd en te kijken of er haalbare afspraken gemaakt konden worden. Ik was blij als dat lukte en ik naderhand een spraakbericht van Ibrahim kreeg: “Dankjewel Elizabeth, doordat jij erbij was kon ik rustig blijven en nu begrijpt de tandarts ook mijn kant van het verhaal. Ik ben blij dat we het goed hebben gemaakt.”

Ik vond het hard werken om gesprekken te begeleiden waarin emoties vaak hoog opliepen, en om zowel Ibrahim als zijn gesprekspartners uit te dagen zich te verplaatsen in de ander.

Maar soms kreeg ik ook te horen dat hij het contact met mij wilde verbreken omdat ik tegen hem was en niet voor hem was opgekomen. En dat het een vuile streek was dat ik het gesprek had afgerond, terwijl hij midden in zijn verhaal zat. Keer op keer gingen wij hier dan weer over in gesprek. “Het is goed als jij je verhaal vertelt, maar als je schreeuwt en een stoel omver trapt, word je niet gehoord. Ik voel me dan onveilig en anderen ook, en jij kan door je emoties niet meer horen wat er gezegd wordt. Het heeft dan geen zin om door te praten.”

Achteraf begreep Ibrahim het wel. Hij bleef zijn excuus aanbieden en zei dat hij het goed begreep als ik het contact zou verbreken. Steeds gaf ik aan dat meningsverschillen, conflicten en uitbarstingen geen reden waren om het contact te verbreken, maar ik wilde er wel keer op keer op terugkomen en



het uitpraten. Om de lucht te klaren, maar ook om hem te laten zien dat je dingen in de relatie bij kan leggen en dat ruzie niet per definitie hoeft te betekenen dat je alle schepen achter je verbrandt.

Ik zag Ibrahim worstelen met zichzelf en zijn omgeving en het afgelopen jaar ging hij achteruit. De woede-uitbarstingen kwamen vaker voor en hij werd ook angstiger. Op een dag vertelde Ibrahim dat hij een brief had gekregen voor een wijk-contactdag, een dag in de wijk waarop mensen met een uitkering in gesprek gaan met de gemeente over hun situatie. Ibrahim zag hier enorm tegen op en er volgde een relaas over waar hij bang voor was. De verhalen van Ibrahim – over wat volgens hem de verborgen agenda achter de brief was – werden steeds onnavolgbaarder. Ik luisterde naar zijn relaas en had begrip voor zijn angst, maar probeerde hem ook het doel van de afspraak uit te leggen. “Dus het is mijn achterdocht?” Die rake vraag verraste me en ik zei dat ik inderdaad dacht dat het met zijn achterdocht te maken had. Opeens hadden we een gesprek over zijn angsten en wantrouwen, waarin Ibrahim verrassend reflectief was.



De week erop hadden we afgesproken bij de kerk waar de afspraak met de gemeente plaats zou vinden. Ik stond al even te wachten maar Ibrahim was nergens te bekennen. Net toen ik besloot om weer weg te gaan, kwam hij aanlopen. Zijn houding was gespannen en terwijl hij op me af liep, hoorde ik hem schreeuwen over zijn band die was lek gestoken en dat ik niet bereikbaar was geweest. “Ik ga niet meer naar die f*cking afspraak! En aan jou heb ik ook niets. Je neemt niet eens op als ik je bel.” Ik voelde irritatie opkomen; ik stond daar te wachten en had hem verschillende keren geprobeerd terug te bellen. “Ik vind het vervelend dat je zo tegen mij tekeer gaat”, zei ik, “en het lijkt me inderdaad niet verstandig om zo het gesprek in te gaan.” “Nou, dan ga ik wel weer”, beet Ibrahim mij toe.



Nog diezelfde middag kwamen er zes excuus-appjes binnen. Ik besloot ze even naast me neer te leggen en er later op terug te komen. Toen we die week erop weer tegenover elkaar zaten en we terugblikten op het voorval, gaf Ibrahim aan dat hij last had van zijn woede-uitbarstingen. Ik zei dat ik me er ook zorgen om maakte en dat hij door die uitbarstingen overal deuren achter zich dicht trok. “Ik vind ook dat je de laatste tijd vaker verward en bang overkomt.” Ibrahim knikte en zweeg. “Zullen we hier nog eens met de huisarts over praten?”, vroeg ik. Ibrahim haalde zijn schouders op en zei dat de huisarts weer met hulp in de GGZ aan zou komen. “Dat denk ik ook”, zei ik, “en ik denk ook dat je dat nodig hebt.” Dit uitspreken was spannend omdat Ibrahim zo weer kon ontploffen, maar ik wilde hem ook de waarheid zeggen. Ibrahim bleef even stil en zei toen: “Maar dat vind ik zo spannend.” Ik vroeg hem waar hij bang voor was en hij haalde een negatieve ervaring met een psycholoog uit het verleden aan. Ik zei dat ik begreep dat het een spannende stap zou zijn, maar dat ik ook zag dat hij steeds verder achteruit ging en in die zin niks te verliezen had. Ibrahim knikte: “Ik zou het zelf ook anders willen. Ik voel me steeds dieper weg zinken.”

Een aantal maanden later is Ibrahim onder behandeling bij een GGZ-instelling bij hem in de buurt. Na al die jaren had ik niet gedacht dat het ooit zou gebeuren. Ibrahim heeft een goede klik met zijn woonbegeleider en ook tussen hem en zijn psycholoog Wim begint het vertrouwen te groeien. De woede-uitbarstingen lijken wat af te nemen. Op een middag vertelt Ibrahim dat hij ruzie heeft gehad met Wim nadat die over medicatie was begonnen. “Toen werd het helemaal zwart voor m’n ogen en ik begon te schreeuwen”, zegt Ibrahim. “En weet je, Wim bleef gewoon zitten. Hij liet me uitrazen en daarna konden we verder praten. Hij neemt me serieus en luistert echt. Er zijn niet veel van dat soort mensen op de wereld, maar jij bent er één en Wim ook!”

Elizabeth van Dis



Sunduz, Karina en Meryem

Elke woensdagmiddag ga ik langs in de weggeefwinkel, in één van de garages. Daar ontmoet ik buurtbewoners en spreek bezoekers en vrijwilligers. Op een dag zie ik op straat een groepje vrouwen naderen. Een van hen zegt: "Die meneer ken ik, die werkt hier", en dan komen ze op me af. "Wat is er aan de hand?" vraag ik.

De vrouwen vertellen me dat ze zo graag speelruimte willen; veilige speelruimte voor hun kinderen, in de straat, voor de flat. Die is er nu niet. Er zijn slechts kleine perkjes met gras en vuil, en zonder hek terwijl het verkeer er vlak langs rijdt. Ik besluit ter plekke om met ze mee te lopen om de situatie goed te bekijken, en zie direct dat de vrouwen een punt hebben. Waar zij wonen kunnen de kinderen niet veilig spelen, in de andere straat wel.

Ze doen een beroep op mij en zo leer ik deze vrouwen kennen. Het blijken burens van elkaar; ze wonen allemaal in de flat die op dat moment nog opgeknapt moet worden. Hun straat komt binnenkort vol te staan met steigers, bouwmaterialen en containers, op en om de kleine perkjes. En alle bewoners moeten tijdelijk naar een logeerwoning. Dat is ingrijpend. Ik vertel ze dat ik hun vraag om veilige speelruimte ontzettend begrijpelijk vind, en dat ik graag mee wil denken. En tegelijk haal ik aan, dat het groot onderhoud in aantocht is. We realiseren ons dat die vraag om veilige speelruimte net even te vroeg komt.

Door deze ontmoeting op straat ontstaat er vertrouwen tussen hen en mij en mag ik bij enkele vrouwen thuis langskomen. Alleenstaande moeders zijn het. Zoals Sunduz: zij combineert werk in de zorg met de opvoeding van haar dochter. En Karina: zij blijkt hersenletsel te hebben opgelopen bij een ongeluk, vertelt ze me. Toch voedt zij in haar eentje een jonge tweeling op. Bij hen thuis hoor en zie ik steeds meer over hun leven. Deze moeders maken indruk op me. Ze hebben hun handen vol, lijken chronisch moe. En nu komt er ook nog een verbouwing van hun flat aan... De logeerwoning is mooi, maar ze hebben maar vier of vijf dagen om hun spullen te pakken en hun eigen woning netjes achter te laten. Ik merk dat dit een bron van stress is. Het 'netjes achterlaten' betekent dat alle gordijnen en lamellen eraf moeten en de lampen van het plafond. Alle meubels en kasten moeten naar het midden van de kamer en bedekt met afdekzeil. De opslagbox moet helemaal leeg en de huissleutel moet tijdig ingeleverd bij de aannemer. Omdat niemand tijdens de verbouwing terug mag naar de eigen woning, moet iedere bewoner kleding en huisraad meenemen die nodig is voor het logeren in de logeerwoning. Wat een regel.

Ik probeer de vrouwen te horen en te ondersteunen in het vertolken van hun klachten en signalen, of waar mogelijk deze zelf te adresseren.



Het is een race tegen de klok. Sunduz krijgt hulp van een buurman. Karina vraagt mij om te helpen, omdat zij niemand anders heeft. Daarom besluit ik haar te helpen met de lamellen en de lampen. Oma past op de kinderen. Karina en ik zijn samen bezig. Ik ga af op wat zij aangeeft dat gebeuren moet. En tussendoor krijg ik koffie. “Ik maak lekkere koffie, he?” Ze geniet ervan als ik zeg dat ik het lekker vind. Dan vraagt ze me over de weggeefwinkel en wanneer die open is. Ze wil er overtoollig speelgoed naartoe brengen, en vraagt me met haar mee te gaan, want ze is er nog nooit geweest en vindt het spannend. Ik loop met haar mee en zie wat zij komt brengen, en ook wat zij weer opnieuw uitzoekt. De ontmoeting met de andere dames daar is leuk, iedereen heeft lol. Als we weer teruglopen, is het duidelijk voor Karina: deze plek wil ze onthouden, ze wordt er blij van.

Zes weken later volgt de omgekeerde beweging: de bewoners van de portiek van Sunduz en Karina krijgen de sleutel van hun opgeknaptte woning. We hebben contact met elkaar gehouden en nu vragen ze mij om snel te komen kijken. Ik zie dat ze het mooi vinden wat de aannemer gedaan heeft: een mooie nieuwe keuken en badkamer en nieuwe raamkozijnen. Karina vertelt me dat er ook vergissingen zijn gemaakt. Er is per ongeluk een fonteintje in de wc geplaatst en een stopcontact te weinig in de badkamer. Ook hoor ik dat er wat schades zijn, die Karina met haar moeder op het schadeformulier aangeeft. Het is een klus voor hen om overal aan te denken en alles goed op te schrijven. Het schadeformulier moet binnen 24 uur bij de aannemer ingeleverd zijn. Wat ze daarna nog meer aan eventuele schade ontdekken, telt dan niet meer mee.

Opnieuw een race tegen de klok, want binnen vier dagen moet iedereen haar logeerwoning uit. Karina en Sunduz werken zich opnieuw een slag in de rondte, dit keer om hun inboedel uit te pakken en lampen, lamellen en gordijnen weer op te hangen. Ze vragen mij om hulp, en ja, ik doe mijn best. Nu ik er zo bij betrokken ben, ondervind ik de spanning waarmee dit gepaard gaat en begrijp ik die ook.

In het vertellen
ontlaadt zich de
emotie, de stress,
de angst dat het
mis gaat of om de
gestelde termijnen
niet te halen.



Ze vertellen me wat er allemaal moet, en de druk is groot. In het vertellen ontlaadt zich de emotie, de stress, de angst dat het mis gaat of om het niet te halen.

Daarnaast krijg ik ook voorbeelden te horen van contact met de bouwers, waar mensen verontwaardigd over zijn en zich klein of onmachtig bij voelen. “De aannemer heeft stroom van ons gebruikt in plaats van de bouwstroom - en behoorlijk wat”, zegt Sunduz, en ze vervolgt: “Naderhand heb ik dat verteld aan de aannemer. Die was daar niet open over, maar ik had het verbruiksoverzicht van Eneco precies per dag. Daardoor kon ik het aantonen. Het ging best wel om veel stroom.” De aannemer heeft de kosten inmiddels vergoed. Het maakt mij extra alert in contact met andere bewoners.

Karina en haar moeder komen bij van de drukke tijd van de verbouwing, die nu afgerond is. Ze zijn zeker tevreden over hoe de woning geworden is. Maar sommige dingen snappen ze niet. “Je krijgt maar vier dagen om terug te keren. Dat is heel weinig. Alles moet snel. Terwijl je eigenlijk ook je huis wil opknappen, voor zover de aannemer dat niet doet: de vloer, de muren, het plafond. Dan is het wel vreemd als je ineens hoort

dat een ander een week langer in de logeerwoning mag blijven. Dat had ik ook wel gewild..." Ik probeer hen te horen en te ondersteunen in het vertolken van hun klachten en signalen, of waar mogelijk deze zelf te adresseren.

Ik krijg ook te horen dat de afhandeling van technische gebreken vraagtekens oproept. Sommige klachten worden snel verholpen, anderen niet. Zoals bij Meryem, een andere moeder uit het groepje. Ook zij vraagt mij langs te komen. Haar Nederlands is niet zo goed en haar dochter helpt met sommige zinnen. Ze heeft twee ramen in haar huis die niet goed sluiten. En de garage onder haar woning had altijd een bordje

'niet parkeren'. Dat is door de aannemer verwijderd, omdat de deur geverfd werd. Maar de bouw is afgerond, de werkers zijn weg en het bordje is niet teruggehangen. Nu staat er vaak een andere auto. "Dat is niet fijn." Ze heeft dit meermaals aangekaart bij de aannemer. Het antwoord was onduidelijk voor haar, maar uiteindelijk begreep ze dat deze doorverwees naar de woningcorporatie. Maar wie moet je dan hebben? Ze weet het niet.

We zoeken het nummer van de klantenservice. Het kantoor blijkt al gesloten. Zelf probeert Meryem de aannemer nog eens te bellen, maar die neemt niet op, blijkt moeilijk bereikbaar. We spreken af dat we het volgende week nog eens proberen. Als ik er dan weer ben, vertelt ze me over de klachten die ze had na de verbouwing. Die moest ze op het schadeformulier aangeven. Maar daarna werd het stil. Toen ze er meermaals achteraan ging, werden de meeste klachten zonder



toelichting afgewezen. Ze blijkt teleurgesteld over de bejegening en gefrustreerd over de communicatie. Ik snap ineens waarom ze onzeker is of ze wel serieus genomen wordt... We besluiten om samen naar de balie van het corporatiekantoor te gaan. Daar krijgt Meryem een afspraak met een medewerker die binnenkort langs komt. Als ik haar naderhand vraag hoe dat gegaan is, blijkt dat er niets gerepareerd is. En het vervolg is opnieuw onduidelijk voor Meryem. Dit is echt niet fijn. Ik vertel haar dat ik minstens in contact blijf met haar totdat haar klachten correct afgehandeld zijn. Het loopt nog, tot op heden...

Nu het groot onderhoud achter de rug is ga ik met Sunduz, Karina en de andere moeders weer in gesprek over hun behoefte aan veilige speelruimte voor hun kinderen. Achter hun flat ligt een binnenpleintje. Lang geleden was dat een leuk speelplein, nu is het helemaal betegeld en verloederd, maar er raast geen verkeer langs. Er zijn omwonenden die dit pleintje graag willen opknappen en vergroenen. Ik weet dit en ken de buurtbewoners die zich daar voor inzetten, en ik ken ook enkele meisjes in de buurt die daar graag een moestuintje zouden willen. Diverse jongens hebben dat al, maar de meisjes willen graag een eigen plek. Ik ga alle betrokken bewoners hierover vertellen. Misschien hebben zij er belang bij om elkaar te ontmoeten en met elkaar samen te werken. Dat zal de komende maanden blijken.

Titus Schlatmann

Missie, visie en werkwijze

De missie en visie van Buurtpastoraat Utrecht is: vanuit het Evangelie aanwezig zijn bij kwetsbare mensen in Utrechtse buurten en hen steunen in:

- hun streven naar herstel en behoud van waardigheid
- hun streven naar herstel en behoud van zeggenschap in zaken die hun bestaan bepalen
- hun zoeken naar perspectief in hun leven en samenleven

We doen dit omdat we geloven dat elk mens beeld van God is; waardevol en de moeite waard. We weten ons geroepen om juist die mensen nabij te zijn die in de samenleving weinig of geen aanzien hebben.

We doen dit opdat mensen niet verloren lopen, maar zich opgenomen weten in een gemeenschap – tenminste met ons – waarin we met pastorale zorg een aandacht nabij zijn. We willen liefdevol en trouw recht doen aan de waardigheid van buurtbewoners. Buurtpastores werken volgens de presentie-benadering. Daarbij is het uitgangspunt: je kunt er niet vóór iemand zijn als je niet mét hem of haar bent.

Enkele belangrijke kenmerken van presentie zijn:

- Werken vanuit de relatie
- Zo open en onbevangen mogelijk naar de ander kijken
- Aansluiten en afstemmen op wat de ander aandraagt en bezig houdt
- Trouw en nabij blijven, met liefdevolle aandacht

De centrale activiteit van de buurtpastores is spreken met buurtbewoners en hen ontmoeten: thuis op huisbezoek, in ontmoetings-ruimtes, op straat – waar de buurtpastor aanspreekbaar is – of door mee op te trekken (naar de dokter, het zwembad, Gemeente et cetera).

De centrale activiteit is spreken met buurtbewoners en hen ontmoeten: thuis, in ontmoetingsruimtes, op straat of door mee op te trekken.

Daarbij zijn vorm en ritme ongedwongen, los en alledaags.

Daarbij zijn vorm en ritme ongedwongen, los, alledaags: je weet als buurtpastor van tevoren niet waarover het gesprek zal gaan en wat er verder praktisch te doen staat. Die twee kenmerken ('ongedwongen' en 'open taak') leveren een grote wendbaarheid en ontvankelijkheid op. Ze maken begrijpelijk wat buurtbewoners missen als de buurtpastor wegblijft en waarom dat niet zomaar met telefoon, Zoom, WhatsApp en andere afstandelijke media goedge maakt kan worden. Én het maakt inzichtelijk waarom je van tevoren niet weet welke collega's of andere 'domeinen' ingeschakeld kunnen worden.



De betekenis van deze manier van werken kent drie kernen

- 1 De buurtpastor schept of is 'de ruimte' waarin de buurtbewoner zich kan tonen en tevoorschijn kan komen. Kenmerken als 'ongedwongenheid', 'alledaagsheid', 'verdunde ernst' et cetera, zijn daartoe behulpzaam of beslissend.
- 2 De buurtbewoner kan zich vervolgens in die ruimte in zijn eigen taal en tempo uitspreken: ontdekken wat hij of zij eigenlijk zou willen zeggen of vragen, of wie hij/zij zou willen zijn.
- 3 De buurtpastor leert op deze manier wat hem of haar te doen staat. In twee opzichten: methodisch (wat is mijn taak hier?) en moreel (welk appèl voel en beantwoord ik hier?)

Het centrale begrip in dit geheel is relationaliteit. Dat wil niet zeggen dat de buurtpastor dankzij relationaliteit leert wat hem/haar als buurtpastor te doen staat. De relationaliteit is in zichzelf een (moreel) goed.

Daarbij gaan we bij presentie ervan uit dat zowel de buurtpastor als de buurtbewoner zich laten zien en een eigen inbreng hebben.

De buurtpastor is geen echoput; in relationeel werken zijn we het zeker niet altijd met elkaar eens.

We schuwen de confrontatie niet, waar nodig, en zeggen waar het op staat. 'Vechten' kan een passende vorm van relationeel werken zijn, en dat hoort soms ook plaats te vinden. Ook al keur je iemands gedrag, opvatting of plannen niet goed, dat betekent niet dat je de persoon van de buurtbewoner afwijst. Hij of zij wordt altijd erkend, al wil dat niet zeggen dat je wat iemand doet of denkt inhoudelijk bevestigt.

Colofon

Verhalen uit de buurt is een uitgave van Stichting Buurtpastoraat Utrecht.

www.buurtpastoraatutrecht.nl

april 2023



Fotografie

Robin de Jong

Eindredactie

Marijke Katsburg

www.de-voorstelling.nl

Ontwerp

Jeroen van Lente

www.jeroenvanlente.nl

Druk

Drukzo

Stichting Buurtpastoraat Utrecht ontvangt onder andere steun van:



1e Daalsebuurt

Hoograven-Zuid

Kanaleneiland

Rivierenwijk

Geuzenwijk

