

# “In de ruim 8 jaar dat ik voor Dona Daria werk heb ik vele Ansaj’s voorbij zien komen”

“Ansaj was van tevoren nieuwsgierig naar het keukentafelgesprek en was zich er van bewust dat het misschien niets zou opleveren. Toch had die middag haar hoop gegeven en voelde het nu aan alsof ze niemand kon vertrouwen op hun woord.”

Ansaj is niet de enige. **In de ruim 8 jaar dat ik voor Dona Daria werk heb ik vele Ansaj’s voorbij zien komen.** Kwetsbare mensen, die ondanks alle goede intenties en inzet van hulpverleners er niet in slagen hun problemen de baas te worden. Hoe dat komt? Omdat het hún problemen zijn, waarvoor alleen zij de juiste, duurzame oplossing in handen hebben.

Uit het verhaal van Elizabeth worden een aantal dingen waar wij als social professionals tegenaan lopen bij het helpen van mensen met multiproblematiek pijnlijk zichtbaar. Het systeem is niet ingericht op multiproblematiek. Het gevoel van urgentie voor integraal werken en de wens daartoe is er, maar voor een daadwerkelijke integrale aanpak zal eerst ontschotting van het systeem moeten plaatsvinden. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan, want ook die schotten zijn ooit bedacht als oplossing voor een probleem. We kunnen op onze vingers natellen dat ontschotten weliswaar een oplossing zou bieden voor het ene probleem, maar tegelijkertijd gaat zorgen voor een ander probleem. De vraag is welk probleem wij als organisaties in het sociale en publieke domein meer bereid zijn te aanvaarden. In hoeverre weegt het oplossen van de gelaagde problematiek van kwetsbare mensen op tegen de organisatorische problemen die ontstaan door ontschotting van diverse organisaties en afdelingen, die samen zouden moeten werken in een efficiënte integrale aanpak van multiproblematiek?

Daarnaast zien wij hoe de hulpverleners bij het omgekeerde keukentafelgesprek alles op alles hebben gezet voor het direct oplossen van Ansaj’s probleem. **Met de beste bedoelingen worden oplossingen bedacht en contacten ingezet. Maar wiens oplossingen zijn dit nu eigenlijk?** Hoe zagen de mogelijke oplossingen van Ansaj en haar gezin eruit? Welke wensen en belemmeringen zagen zij met betrekking tot de verschillende scenario’s die zij met elkaar hebben bedacht? Wat hadden zij nodig om te komen tot een aanvaardbare oplossing? **Ik lees wat ik in de praktijk vrijwel dagelijks zie.** Hulpverleners die willen oplossen, het liefst zo snel mogelijk. Zeggen we daarmee niet indirect tegen Ansaj’s dat wij wel weten hoe het kan, en dat wij ook wel even regelen dat er schot in de zaak komt? In hoeverre laten wij de verantwoordelijkheid voor het probleem dan bij Ansaj, de expert van haar eigen probleem? Wat blijft er over van haar autonomie? Hoe effectief en duurzaam is een oplossing als daar geen draagvlak voor is?

Een oplossing zonder stevig draagvlak is een recept voor mislukking. Ansaj en haar gezin herkenden zich niet in de geboden oplossingen en zij hebben daar dan ook niet op doorgepakt. In de praktijk hoor

ik collega's dan zeggen: "Het is een lastige cliënt. We hebben van alles in gang gezet, maar ze pakt zelf steeds niet door." Ansaj's zelf hoor ik zeggen: "Ik ben wéér niet gehoord. Zij zeggen dat zij helpen, maar ik wordt alleen maar opgezadeld met dingen die ik niet nodig heb."

Wat werkt dan wel? Zoals ook uit de reflectie van de betrokken professionals blijkt: het versterken van de autonomie en zelfredzaamheid van Ansaj's. Vanuit de oplossingsgerichte gesprekstherapie weten wij dat voortbouwen op eigen oplossingen, het uitbouwen van dingen die al wel goed gaan, de snelste en meest duurzame weg is naar positieve verandering. Dat kan middels onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij Ansaj's zelf hun problemen, mogelijke oplossingen en behoeften in kaart brengen. Een aanpak waarbij social professionals er niet bovenop zitten als een soort reddende engel, maar waarbij zij als coach en achterwacht de cliënt op faciliterende wijze bijstaan door te luisteren, kritische vragen te stellen en een zetje te geven waar nodig. Lossen zij daarmee het probleem op? Nee. Zij zorgen dat mensen zich gehoord voelen en zich empowered voelen om dat zelf te doen.

Al met al hebben wij nog een lange weg met elkaar te gaan als het gaat om het verbeteren van de aanpak van multiproblematiek. Laten wij met elkaar ontschotting van organisaties en afdelingen blijven agenderen en scherp zijn op een faciliterende rol van hulpverleners, **dan komt er misschien een dag dat Ansaj's zeggen "Zij konden mij niet helpen, maar zij hebben mij in ieder geval gehoord. Dat gaf mij perspectief en de kracht om mijn problemen aan te pakken"**.

**Carola Dogan**  
**Projectleider Dona Daria**