

GERDA SCHOLTENS

Kwartiermakers over kwartiermakers

In deze bijdrage vraagt de auteur een aantal kwartiermakers naar hun reflecties op of naar aanleiding van het jongste boek van Doortje Kal, kwartiermaker bij uitstek, waaraan een selectie uit haar lezingen uit de afgelopen twintig jaar is gebundeld.

Achtergrond

Onlangs is het boek *'Buiten het gewone'*, *Tien lezingen over kwartiermaken* van Doortje Kal uitgekomen. De lezingen in het boek zijn een selectie uit ongeveer honderd lezingen en bestrijken een periode van 20 jaar waarin Doortje door uiteenlopende organisaties werd gevraagd om te komen spreken over het belang van kwartiermaken voor de vraagstukken waar deze organisaties zich voor gesteld zien. Dat ggz-organisaties haar vragen ligt voor de hand vanwege haar proefschrift over werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond (Kal, 2001). Maar ook een organisatie als de GGD IJsselland vroeg haar om in Zwolle een lezing te houden over de zorg voor kwetsbare mensen. En op een bijeenkomst van de koepelorganisatie van woningcorporaties Aedes sprak zij over 'krachtig wonen in de wijk'. Ze droeg verder haar steentje bij aan het congres *Een schat aan ervaring: 'zorgen dat ervaringsdeskundigheid via een inclusieplatform leeft bij alle partijen in de stad'*.

Vijf kwartiermakers over 'Buiten het gewone'

Doortje Kal heeft via deze lezingen haar ervaring en kennis over kwartiermaken breed kunnen toepassen en verspreiden. Het leek mij een mooie insteek op dit boek – in plaats van een recensie schrijven – om de lezers een idee te geven van wat kwartiermakers 'aan dit boek hebben'. Daarvoor heb ik vijf kwartiermakers gesproken over hun lezerervaring. De vraag was om enkele hoofdstukken te lezen die naar ik vermoedde, het meeste aansluiten bij henzelf en hun praktijk. Over ieder hoofdstuk heb ik hen gevraagd welke passages en/of citaten hen het meeste aanspreken en hoe dit verband houdt met hun werk.

De vijf kwartiermakers werken op verschillende plekken, in verschillende organisaties en in verschillende functies. Naast hun persoonlijke interesses in of affiniteit met kwartiermaken, leiden deze verschillen tot verrassende lezingen van het boek. Sommige passages of begrippen hebben een heel persoonlijke inkleuring gekregen. In de paragrafen waarin zij aan het woord komen zal ik hen daarom voorstellen.

Gemeenschappelijke grond

Een gemeenschappelijk lezerervaring was de (h)erkenning van hun praktijk. Het boek komt tegemoet aan hun behoefte om te onderbouwen wat ze doen. Dit staat voor meer dan alleen de persoonlijke opvatting van de kwartiermaker. Iemand verwoordde dit als: 'het boek geeft taal aan mijn manier van werken'. *Buiten het gewone* is geen handboek. Het is een boek dat de ervaringen van kwartiermakers in een context plaatst en daarmee perspectief biedt. Die context is 'het tegengaan van uitsluiting'. Dit maakt van kwartiermaken soms ook sisyfusarbeid (Kal, 2022, blz. 100), die blijvende aandacht verdient. Juist omdat het werk vaak nog als roeien tegen de stroom in voelt, is een boek als dit 'nog immer actueel'.

Werken aan gastvrijheid

'Kwartiermaken is in essentie werken aan gastvrijheid. Kwartiermaken is in het leven geropen om überhaupt maar zeker in een tijd van vernaaitschap-pelijkheid, de samenleving gastvrij te maken voor mensen met een psychi-atrische achtergrond of anderen die met uitsluiting kampen.'
Doortje Kal (Kal, 2022, blz. 39)

Voor Ahmet Turkmen, ervaringsdeskundig kwartiermaker bij Kwintes en coördina-tor Herstelnetwerk Regio Gooi en Vechtstreek is gastvrijheid een belangrijke waar-de in zijn werk. Hij herkent het in de Turkse cultuur meer dan in de Nederlandse. Elkaar helpen en ondersteunen maakt deel uit van een gastvrije cultuur. Gastvrij-heid waarin de vreemdeling zich thuis kan voelen (Kal, 2022, blz. 40) mist hij in de ggz en in de samenleving. Hij vergelijkt zijn positie en die van de cliënt met die van de vreemdeling. Een vreemdeling omdat hij in de organisatie geen gedeelde kennis en ervaring tegenkomt waar het bij kwartiermaken over gaat. Dit maakt van hem een éénpitter die op zichzelf wordt teruggeworpen en de ondersteuning mist om zich als kwartiermaker te ontwikkelen.

Stop de wereld – ik wil erop

Anke Biernans, kwartiermaker bij GgZfE (Eindhoven), heeft op haar vele reizen on-deronden hoe zij als vreemdeling gastvrij werd ontvangen. Die ervaring heeft haar doen besluiten in haar werk ook gastvrij te zijn en open te staan voor de ontmoeting met de ander. Anke was onder de indruk van de passage uit een boek van Arnhild Lauveng (Lauveng, 2007) die Doortje in haar boek parafraseerde. Veel mensen val-

ken van de wereld, of ze springen er af omdat ze het niet bij kunnen houden, het niet eens zijn met de gang van zaken; ze worden er soms ook afgeschop. Lauweng zegt dan: 'Stoop de wereld ik wil erop. Ik vind het een probleem om weer op die wereld te komen terwijl hij gewoon doordraait. Voor veel mensen draaien de pogingen er weer op te springen uit op nieuwe teleurstellingen en kwetsuren. Om weer op die draaiende wereld te springen heb ik helpers nodig (...) (Kal, 2022, blz. 46)'.

Anke zou je zo'n helper kunnen noemen. Zij vertelt dat haar inspanningen erop gericht zijn om mensen 'binnenhoofd' te houden. En dat zij ook degene is die medewerkers van een welzijnsorganisatie probeert aan te moedigen zo'n helper te zijn. Na de coronatijd was het draagvlak bij de welzijnsorganisatie voor een inloop waar mensen met en zonder makke welkom waren, inens weg. Een medewerker die de inzet van vrijwilligers coördineert vroeg zich af of zij haar vrijwilligers wel kon vragen bij de gezamenlijke inloop aanwezig te zijn. Als kwartiermaker blijft Anke met de medewerker over haar bezwaren in gesprek. Kwartiermaker is een mindset, zegt Anke. Zij wil een voorbeeld zijn voor hoe je op een gelijkwaardige manier kunt omgaan met de cliënten en dat ook uitdragen naar anderen. Om die reden organiseert zij onder andere samen met MEE workshops voor politimedewerkers om hen vertrouwd te maken met wat er in mensen omgaat als zij zich verward gedragen.

Kwetsbaar verbonden

In de lezing 'Een inclusieve samenleving in wording' naar aanleiding van een studiedag over het onderzoeksrapport *Kwetsbaar verbonden* (over de duomethodiek in Vlaanderen; Van Robeys & Lyssens-Danneboom, 2018) citeert Doortje Kal een vrijwilliger: 'wij geloven er heel erg in dat een mens heel door de ontmoeting met anderen' (Kal, 2022, blz. 62). Kal verwijst dan naar de Ubuntu-filosofie – menszijn is je menselijkheid bevestigen door de menselijkheid van anderen te erkennen en op grond daarvan menselijke relaties met anderen aan te gaan (...) (Kal, 2022, blz. 68). Henke van der Heiden werkt als beleidsadviseur bij de gemeente Gooise Meren. Zij onderschrijft het onderliggende uitgangspunt van kwartiermaken voluit: een samenleving die uitsluit, is debet aan het feit dat mensen erbuiten vallen. De negatieve betekenis die in onze samenleving aan kwetsbaarheid kleeft, heeft alles te maken met de nadruk die er ligt op efficiëntie en succesvol zijn. Ze is ingenomen met haar functie bij de gemeente: daar werkt zij aan een infrastructuur met voorzieningen waar mensen er voor elkaar kunnen zijn. In dat verband spreekt de Ubuntu-filosofie haar erg aan: een mens is een mens *door* andere mensen. Ze herkent dit in het kwartiermakerswerk. Als schrijver van het boek *Elke tijd zijn eigen gekte* (Van der Heiden, 2020) wijst ze erop dat kwartiermaken mede door de geschiedenis en ontwikkeling van de ggz noodzakelijk is geworden.

Vernooitschoppelijking van de zorg als antwoord op medicalisering en isolering
Henke stelt dat vernooitschoppelijking van de zorg het antwoord is (gewest) op medicalisering en isolering. De inzet van het gemeentelijk beleid was en is om pro-

professionals die werkzaam zijn in de wijk en medewerkers van gemeentelijke diensten, een belangrijke rol te geven in het ondersteunen van mensen in kwetbare omstandigheden. De ggz is in dit verband voor de gemeente niet het vertrekpunt, maar een samenwerkingspartner die naast cliënten ook de professionals in het sociaal domein bijstaat.

Sinds de gemeente ook verantwoordelijk is voor de ondersteuning en begeleiding van mensen met een psychiatrische diagnose, kan Henke putten uit de ervaring die ze eerder opdeed met de ondersteuning van ouderen en mensen met een fysieke en verstandelijke beperking. Kwartiermaken is voor haar een organisch proces waarbij de concrete ontmoeting met de ander een belangrijke katalysator is om een proces op gang te brengen.

Draagvlak door concrete, echte ontmoetingen met andere mensen'

Als voorbeeld noemt zij het sporten van mensen met een beperking. Het lukte maar niet om veel sportclubs voor deelname van deze groep te interesseren. Zij is toen gaan kijken waar het wel lukte. En wat bleek: een cruciaal moment was, als er een concreet persoon met een beperking voor de deur stond die wilde komen sporten of dat een van de sporters een kind had met een beperking. De kans van slagen wordt zoveel groter als er daadwerkelijk contact is en je iemand leert kennen voorbij diens beperking of het vreemde dat je niet kent. Dan komt het gevoel van urgentie: jij hoort er ook bij. Hoe kunnen we daarvoor zorgen?

'Die ervaring heeft mijn werkwijze gewormd: samen de gemeente de voorwaarden creëren dat mensen elkaar ontmoeten in een gastelijke omgeving en dat faciliteren.'

Henke van der Heiden

Om samenwerking en draagvlak te creëren voor haar werkzaamheden heeft Henke een netwerk ontwikkeld waarvan naast ervaringsdeskundigen ook medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties deel uitmaken. Ook tijdens bijeenkomsten met B&W vertelt ze over de mooie ontwikkelingen in het leven van mensen. Bijvoorbeeld het verhaal van een vrouw die na het volgen van twee cursussen bij het Herstelnetwerk Gooise Meren, uitriep dat zij daar meer aan heeft gehad dan 10 jaar therapie. Het feit dat zo'n resultaat in hun gemeente wordt gehaald, maakt diepe indruk op de bestuurders en zorgt voor meer politiek draagvlak.

Niches creëren

Gastvrije plekken noemt Doortje Kal in navolging van rehabilitatiepsychiater Detlef Perry, niches. Een voorbeeld van een niche is Toffie Peren in de gemeente Gooise Meren, waar mensen welkom zijn om mee te eten. Het gebeurt regelmatig dat mensen mee (gaan) helpen met koken. Tijdens de coronacrisis gingen de buurthuisen dicht en moest ook Toffie Peren de deuren sluiten. Omdat ook het gemeentehuis leeg

Kwetsbare mensen vinden in niches anderen die emotioneel ondersteunend zijn en tijd hebben. In niches vinden activiteiten plaats die als zinvol worden ervaren. Niches zijn omgevingen waar een gevoel van eigenwaarde wordt gevoeld. Kal (2022), blz. 31

stond zijn de maaltijden daar gekookt. Extra vrijwilligers sprongen bij die ook thuis waren komen te zitten, zoals enkele stewardessen. De contacten met mensen die tot dan toe niet in hun wereld voorkwamen, deden de deelnemers goed. Het aantal mensen dat zich aanmeldde voor een maaltijd groeide van 25 naar 60. Deze werden nu rondgebracht en daarbij gekleurde ook iets moos; de buren werden nieuwsgierig en knoopten een praatje aan bij de deur met de bewoner en de vrijwilliger die het eten kwam brengen.

Uit alle verhalen van kwartiermakers blijkt dat zij oog hebben voor mogelijkheden die zich in de praktijk voordoen. Tegelijkertijd zijn zij zich bewust van het feit dat de wensen en (on)mogelijkheden van de client leidend zijn in hun werk. Jeroen van Heel, kwartiermaker en accountmanager bij de GezE Eindhoven, heeft sinds 2005 ervaring met het creëren van gastvrije plekken in dagactiviteitscentra of bij welzijnsorganisaties als onderdeel van maatschappelijke steunsystemen. Van oudsher hebben deze plekken twee functies: een veilige haven én een springplank naar reguliere activiteiten. Tegenwoordig staat die tweede functie bij de politiek en bij veel beleidsmakers (noodgedwongen) bovenaan. Maar, zegt hij, mensen moeten ook de keuze hebben om ergens wel of niet bij te willen horen. Een deel van de mensen heeft behoefte aan troost, veiligheid en begrip van lotgenoten. 'Hoe erg is dat', vraagt hij zich af. Als kwartiermaker/accountmanager plet hij in overleggen met gemeente en politiek ervoor om niet van buitenaf te oordelen over mensen vanwege hun keuze om ergens wel of niet bij te willen horen.

Maatschappelijke steunsystemen organiseren

In de lezing 'Een maatschappelijk steunstelsel' zegt Doortje Kal: 'Een maatschappelijk steunstelsel kan op verschillende manieren worden ingevuld; het belangrijkste is dat de mensen om wie het gaat in een netwerk worden opgenomen'.

In Eindhoven is door medewerkers van de GezE gewerkt aan het ontwikkelen van maatschappelijke steunsystemen in wijken van Eindhoven en de randgemeenten. In het in 2008 verschenen boek *Buitengevoort: kwartiermaken en ervaringsdeskundigheid in maatschappelijke steunsystemen* wordt deze praktijk beschreven (Van Bergen & Sok, 2008). Door een kwartiermaker en ervaringsdeskundige kwartiermaker werd – op geleide van de vraag – hulp geboden aan een inwoner van een wijk en werden contacten gelegd met organisaties die een rol konden spelen in het verbeteren van de omstandigheden van de betreffende bewoner. Door de regelmatige contacten met de organisaties ontstond een netwerk van medewerkers die elkaar ook buiten de kwartiermakers om wisten te vinden en die elkaar ook tegenkwamen

in de maandelijkse Community of Practice om op basis van casuïstiek van elkaar te leren hoe zij de omstandigheden en de hulpverlening gezamenlijk konden verbeteren. Kwartiermakers dus als een bijzondere manier van netwerken om de leefbaarheid in buurten en wijken te verbeteren.

Hoe moeilijk kan het zijn....

Helias is anno 2022 kwartiermaker voor veel gemeenten en organisaties nog steeds geen vanzelfsprekende praktijk. Gelukkig worden hier en der wel kwartiermakers aangesteld die een voorbeeldfunctie vervullen voor medewerkers in uiteenlopende beroepen. Het verhaal van zelfstandig werkende kwartiermaker Wilma Belman laat echter zien hoe taai het onderwerp is. Zij gaat met een buurtbeheerder op stap in een 'moeilijke' buurt om hem te ondersteunen in het ontwikkelen van een netwerk. Dat is belangrijk: door de contacten met andere professionals die in de wijk werken, krijg je een completer beeld van de buurt.

De buurtbeheerder heeft een klacht gekregen over een bewoner: geluidsoverlast en niet opdoen als zorgmedewerkers contact zoeken. Bij het huis aangekomen, blijkt er geen bel te zijn. De kwartiermaker roept door de brievenbus en de man roept terug dat hij eraan komt. Op de vraag waarom er geen bel hangt, wijst de man op een nog ingepakte bel die hij niet kan ophangen omdat hij vanwege de ziekte van Parkinson in een rolstoel zit. De kwartiermaker kijkt de wijkbeheerder aan, maar die vindt het niet zijn taak. Ook de klussendienst ziet geen mogelijkheden en het kan al evenmin via de Wmo geregeld worden.

Wilma is een presente kwartiermaker die niet alleen present is voor haar cliënten, maar ook voor hun omgeving. Het gaat om aanpakbaarheid van de zorg, voor naastbetrokkenen, buren of andere derden, waarbij de kwaliteiten van deze naastbetrokkenen zeker niet uit het oog verloren moeten worden. Pas dan kan de sociale omgeving op zijn beurt present zijn én blijven voor degene om wie het hier gaat: presentie in het kwadraat (Kal, 2022, blz. 74-75).

De ervaring van Wilma Belman is dat veel ambulante begeleiders om privacyredenen niet het contact aangaan met de buren van een cliënt. Maar, zegt ze, als buren weten dat zij betrokken is, willen zij in geval van nood wel een handje toesteken. Dat overkwam haar toen haar cliënt met zijn hand in glas was gevallen en de buren met hem naar de eerste hulp zijn gegaan. Daarna hebben ze Wilma gebeld om haar op de hoogte te stellen.

Bij *gespikkeld wonen* (gemengd wonen van mensen die wel en geen begeleiding behoeven) zijn presente woonbegeleiders niet dan nodig, is haar overtuiging (Kal, 2022, blz. 81). Nodig om draagvlak voor een woonvoorziening in een buurt te organiseren als basis voor een community voor mensen met en zonder makke, zodat maatschappelijke steunsystemen worden opgebouwd. Maar in haar werkomgeving ziet Wilma Belman die presentie niet in voldoende mate aanwezig. Medewerkers

