

Het verhaal achter het verhaal

Leeropbrengsten keukentafelgesprek van de Werkplaats

Elizabeth van Twist

In mijn privéleven loop ik dagelijks met mijn hond in de groene omgeving van Hoogvliet en ontmoet ik, toevallig of niet, mooie mensen op straat. Zo ook Ansaj een sterke vrouw, althans dat vind ik. Ik bewonder haar, omdat zij na het meemaken van de oorlog in Bosnië, een nieuwe toekomst heeft weten op te bouwen in een vreemd land. Als ik Ansaj tegenkom, ontdek ik in de loop van de tijd hoeveel zij heeft meegemaakt. Ze idealiseert niet, maar vertelt trots over haar geboorteland en dankbaar over Nederland. Toch heeft ze het twintig jaar later nog niet veel beter dan toen zij net in Nederland kwam. Hoewel de eerste jaren het moeilijkst waren zonder papieren, zonder een dak boven hun hoofd en zonder geld, lijkt het de laatste jaren ook niet mee te zitten. Haar verhaal raakt mij emotioneel en ik nodig Ansaj uit voor een omgekeerd keukentafelgesprek om nieuwe perspectieven of oplossingsrichtingen te ontdekken, samen met een gemixt gezelschap van ervaren professionals en vrijwilligers. Haar verhaal lijkt mij bij uitstek een waardevol verhaal om van te leren en Ansaj misschien te kunnen laten zien wat zij wel al bereikt heeft.

Het omgekeerde keukentafelgesprek

Sinds 2015 bezoeken professionals bewoners thuis als zij een hulpvraag hebben die gaat over zorg- of hulpverlening. Deze gesprekken bij een bewoner thuis worden ook wel keukentafelgesprekken genoemd. Het werkteam Informeel-Formeel van de Werkplaats Sociaal Domein gooide dit 'formele' keukentafelgesprek om door als 'informele' groep bij formele instanties achter de voordeur te komen. Tijdens het Kenniscafé '[Het keukentafelgesprek van de Werkplaats](#)' organiseerde dit werkteam een bijzonder keukentafelgesprek. Beleidsmakers, sociaal ondernemers, (docent)onderzoekers, vrijwilligers en aankomende sociaal en sociaal-juridische professionals zaten tegelijkertijd rond de tafel. Ansaj ontmoette nieuwe gezichten en personen die zij in haar dagelijkse leven niet vanzelf tegenkwam. Het doel van het keukentafelgesprek was het aangaan van een gesprek met elkaar. Tijdens het omgekeerde keukentafelgesprek werden complexe situaties met taaie problemen verkend, mogelijke oplossingsrichtingen gedeeld en bij de afronding van het gesprek keek iedereen tevreden terug op dit bijzondere keukentafelgesprek. Maar dan....welke lessen worden zichtbaar als er een maand later een bewuste reflectie plaatsvindt met de professionals aan de hand van de terugkoppeling met Ansaj.

Grootste probleem

Ansaj zit samen aan de 'keukentafel' met een stafmedewerker van een gemeente, een onderzoeker/bestuurslid van Stichting Eropaf!, een bestuurslid van de Rotterdamse Kinder- en Jeugdrechtswinkel (KJW), een directeur van een bewindsvoeringinstelling en een teamlid van het werkteam Informeel-Formeel. De tafelgasten bespreken met elkaar hoe zij als bont gezelschap, kijkend vanuit verschillende perspectieven, tot een samenspel kunnen komen en tot mogelijke oplossingsrichtingen. Ansaj vertelt over de moeilijke beginjaren waarin zij samen met haar man, meer dan vijf jaar zonder papieren,

van opvang naar opvang verhuisden en hun zoon geboren werd in een asielzoekerscentrum. De onzekerheid over verblijf en inkomen bleef een grote stressfactor, terwijl ze inmiddels de verantwoordelijkheid over twee kinderen hadden. Tien jaar geleden ontvingen ze een vaste verblijfsvergunning, wat inhoudt dat je iedere vijf jaar een nieuwe aanvraag indient en iedere keer ruim €500 hiervoor betaalt. Inmiddels is haar man arbeidsongeschikt verklaard vanwege oorlogstrauma en lichamelijke klachten. Ansaj zelf doet vrijwilligerswerk. Haar kinderen zijn op dit moment 13 en 18 jaar.

Er worden verschillende vragen aan Ansaj gesteld om te verhelderen hoe haar situatie er op dat moment uitziet, wat voor haar het grootste probleem is en waar ze gelukkig van wordt. Zij wordt emotioneel wanneer ze vertelt dat haar beide kinderen nog steeds niet de Nederlandse nationaliteit bezitten, terwijl ze allebei in Nederland geboren zijn. Ansaj ervaart het ook als identiteitsprobleem omdat het je, volgens haar, een gevoel geeft dat je nergens bij hoort en niet erkend wordt.

Welke indrukken heeft het gemaakt?

De aanwezige professionals voelen met Ansaj mee. Weken daarna is hen bij gebleven dat het een ingewikkelde en langdurende toestand is, een impasse. “Ik werd getroffen door deze situatie,” aldus de stafmedewerker. “Ik vond het schrijnend om te ervaren hoe inefficiënt Nederland kan omgaan met inschrijvingen, statusregeling en nationaliteiten,” gaf het bestuurslid van de Rotterdamse Kinder- en Jeugdrechtswinkel aan. “Op dat moment ervaarde iedereen dat er echt een doorbraak nodig was,” zo koppelt een ander terug, “Iedereen dacht vanuit eigen perspectief goed mee om concreet iets te doen voor Ansaj.” Er was veel energie aan tafel. Door de persoonlijke betrokkenheid als mens (informeel) en niet alleen vanuit de formele functie konden ze direct hun eigen netwerk inzetten. Zo werd bijvoorbeeld meteen telefonisch informatie opgehaald over waar Ansaj het best geholpen kon worden. Opeens leek de situatie toch oplosbaar omdat er direct acties werden uitgezet en afspraken gemaakt.

Een van de aanwezige professionals belt een bevriende advocaat voor advies. Deze geeft aan dat een advocaat met vreemdelingenrecht als specialisme haar zou kunnen helpen bij het verkrijgen van de Nederlandse nationaliteit voor haar kinderen. Een ander noemt het Rotterdams Ongedocumenteerden Steunpunt (ROS). Een organisatie die de andere aanwezigen niet kennen en mogelijk praktische ondersteuning kan bieden. Ansaj is verheugd maar geeft aan dat zij geen geld heeft om een advocaat of het ROS te betalen voor ondersteuning. Geld moet geen belemmering zijn, volgens de aanwezigen. Er zijn fondsen of andere mogelijkheden om financiële ondersteuning te krijgen voor wat nodig is. Er wordt een gratis budgetcoach aangeboden om naar Ansaj's financiële situatie te kijken. Ansaj vertelt verder weinig gevoelde ondersteuning richting betaald werk te ervaren met name voor haar man. Daarop aansluitend wordt aangeboden om bij de afdeling Werk & Inkomen van de gemeente Rotterdam uit te zoeken wat de mogelijkheden richting betaald werk zijn.

Die middag vertrekt iedereen tevreden over het keukentafelgesprek. Er is echt onderling contact geweest, mogelijke oplossingsrichtingen zijn op tafel gelegd en er zijn afspraken gemaakt over vervolgacties.

Terugkoppeling een maand later; het levert (n)iets op

Na een maand vindt een terugkoppeling plaats. Ansaj vertelt dat ze gebeld is door een budgetcoach,

die begrepen heeft dat ze net uit de schuldsanering is en hulp nodig heeft bij haar financiën. Ansaj geeft aan dat dit niet klopt. “Mijn man wil niet dat er iemand thuis komt om te kijken welke spullen we kopen en dan zegt dat we die merken niet mogen. Ook is ze gebeld door een activeringscoach die aangeeft dat Ansaj heeft aangegeven dat ze meer vrijwilligerswerk wil doen en dat zij dit onlangs op een bijeenkomst heeft verteld tegen iemand van de gemeente. “Misschien omdat ik gebrekkig Nederlands spreek, maar ik heb dat niet gezegd. Ik kan niet meer vrijwilligerswerk doen dan ik nu doe door mijn gezondheid.” ze is ook gebeld door iemand van de rechtswinkel. “Maar die heeft alleen gezegd dat ze niets kunnen doen voor mij en dat ik gewoon naar de gemeente terug moet.” 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.

Enkele dagen na de terugkoppeling van Ansaj, gaven professionals aan dat het gesprek hen was bijgebleven. Een bestuurslid gaf aan dat ze na het gesprek het idee had dat de hulpvrager hoop had gekregen dat ze verder geholpen zou worden, maar zaten daar wel de juiste mensen voor aan tafel? Alle professionals hadden de vervolgacties uitgevoerd. Maar het leverde niet de resultaten op die een ieder verwacht had. De stafmedewerker merkte dat hij een andere inschatting had gemaakt van Ansaj. In het gesprek kwam ze over alsof ze goed in staat was met alles wat gezegd was zelf aan de slag te gaan. Het bestuurslid van de KJW voelde zich machteloos, wetende dat het KJW alleen mag adviseren en dat zij als KJW graag zou willen helpen in dit geval. Achteraf had een goede doorverwijzing naar de Raad van Rechtsbijstand en een specialistische advocaat wellicht wel geholpen. Natuurlijk had haar collega ook duidelijk moeten doorgeven bij wie van de gemeente ze terecht kon met haar vraag. Er had op een andere manier naar deze situatie gekeken kunnen worden. Deze situatie was volgens de aanwezigen hokjesoverschrijdend en letterlijk en figuurlijk instituut grensoverschrijdend. Het verhaal van Ansaj maakte hen bewust van hoe het is om met een kluitje het riet in gestuurd te worden. De aanwezigen hadden het gevoel dat het dit keer anders was gegaan.

Reflectie; hoe en wat leren we ervan

Een maand na het keukentafelgesprek vertelt Ansaj wat er na het gesprek gebeurd is. Enkele dagen later deelde ik deze terugkoppeling met de professionals waardoor duidelijk werd dat het nu niet anders was gegaan. De gevonden oplossingsrichtingen waren deels opgevolgd en gemaakte vervolgacties zijn uitgevoerd. Toch was er geen verbetering in de situatie van Ansaj gekomen. Door een gezamenlijke reflectiesessie met de betrokkenen is er, met behulp van de reflectiecyclus van Korthage, gekeken naar wat we van dit bijzondere keukentafelgesprek konden leren als professionals.

Er werd teruggeblikt op het gesprek, vervolgens werden essentiële aspecten benoemd en alternatieven bedacht voor een volgende keer. De professionals stelden vast dat het beter was geweest om ter plekke met Ansaj het aanbod, de keuzes en afwegingen te bespreken. Vond zij de budgetcoach wel nodig of niet? Wilde zij wel juridische hulp en zo ja, hoe krijgt ze die dan op korte termijn? Wat is daar voor nodig en wat kan zij zelf of waar heeft ze anderen voor nodig? Zitten



Figuur 1. Reflectiecyclus Korthage

de juiste professionals wel aan tafel voor integrale ondersteuning aan deze mevrouw? Inmiddels blijkt tijdens de terugkoppeling dat het gezin een belastingaanslag heeft gehad die ze niet eerder ontvingen, omdat ze in de bijstand zaten. Hoewel Ansaj hoopte dat het gewoon verkeerd is gegaan, is het wel al van de rekening afgeschreven. Ze moet nu met hulp van sociaal raadslieden proberen het weer op orde te krijgen. Er blijven doorlopende 'systeemproblemen' op hun pad komen waardoor zij opnieuw in financiële nood raken. Daarnaast is weinig aandacht geweest voor de persoonlijke ontwikkeling en daarmee de veerkracht en de slagvaardigheid van Ansaj, maar wiens taak is dit in de ondersteuning aan haar? Ook zou het in dit geval behulpzaam zijn geweest om meerdere gesprekken te organiseren. Zo mogelijk met het hele gezin een aantal keer en na afloop van dat traject vier keer per jaar om te monitoren of problemen zijn opgelost en het goed blijft gaan met het gezin.

Wat werkt(e) wel en wat kunnen we (beter) doen

Om goed werk te verrichten waarbij verschillende complexe situaties aangepakt kunnen worden evenals taaie systeemproblemen, kan beter uitgegaan worden van wat het gezin zelf als eerste wil en kan oppakken. Bewust zijn van overschatting wat een gezin zelf kan en tegelijkertijd benutten van de (veer)kracht en talenten, is iets wat professionals kan helpen ontwikkelingsgericht te blijven ondersteunen. Verder is meer dan één gesprek nodig en dient bij een aantal gesprekken steeds bekeken te worden of de juiste mensen aan tafel zitten die kunnen doen wat nodig is voor de situatie, zowel op korte als lange termijn. Het bespreken van dilemma's, verwachtingen en afwegingen met elkaar blijft belangrijk in de communicatie, waarbij doorverwijzen belemmerend kan werken en persoonlijk contact het allerbelangrijkst is. Ook is bewuste aandacht voor voldoende 'onafhankelijke cliëntondersteuning' nodig, met als doel recht te doen aan zelfregie en tegelijkertijd ervaren kwetsbaarheid en onvermogen van een cliënt of gezin op te vangen. Een continue verbinding tussen 'lagen' die verder van de uitvoering staan en de uitvoerende sociaal professional zelf lijkt ook noodzakelijk om complexe zaken op te lossen.

Het keukentafelgesprek van de Werkplaats, met een mooie mix van formeel en informeel waarbij drempels zoveel mogelijk van tafel worden geveegd, werd ervaren als een interventie die uitkomst kan bieden om een doorbraak te krijgen in een casus als een hulpvrager zelf aan tafel zit met een juiste mix van professionals. Juist omdat professionals daarmee direct aangesproken worden op hun doen-vermogen. Wel dient er duidelijkheid te zijn over uitgangspunten en dienen afwegingen voor keuzes en interventies ter plekke gezamenlijk besproken worden om met elkaar verder te komen in het samenspel van informeel-formeel. Tot slot vraag ik mij af of we, door op deze wijze te oefenen met een vorm van een keukentafelgesprek (reflection in action) en de reflectie er op (reflection on action), nog meer kunnen leren. Ik heb tussen de regels van dit verhaal ook gelezen, gezien of gehoord dat het erg lastig is om discipline-overstijgend met elkaar integraal te werken. En tegelijkertijd ook een beetje ontdekt wat daar wel voor nodig is. Een T-shaped professional -een specialist en generalist tegelijk- en hernieuwde aandacht voor de [rotonde van Hamed](#)? Wat haal jij hier uit?

Met leerzame groet, Elizabeth

Onderzoeker en verbinder bij de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid