



Ervaringen van cliënten met Enjoy Life

Inleiding

Enjoy Life is een sociaal-maatschappelijk project van de gemeente Zoetermeer. Gevestigd als wijkpost in Oosterheem functioneert Enjoy Life als een buurthuis waar bewoners langs kunnen komen voor advies door/van verschillende experts. Bewoners worden gestimuleerd om zelfstandig contact te zoeken met Enjoy Life of met een van haar partners. Een medewerker van Enjoy Life, de Fietser, gaat in de wijk op signalen van beginnende problemen af. Het doel is mensen de weg te wijzen om ze zoveel mogelijk op eigen kracht hun problemen op te laten lossen zodat deze niet escaleren.

Als onderdeel van de evaluatie van Enjoy Life is met drie personen gesproken die door Enjoy Life zijn begeleid. In de interviews is gevraagd hoe ze in contact zijn gekomen met Enjoy Life, hoe ze het contact hebben beleefd, welke hulp ze hebben gekregen en hoe ze de hulp hebben ervaren. Ook is gevraagd hoe het nu met ze gaat en of ze tips hebben voor Enjoy Life. Uit de gesprekken komt naar voren dat de werkwijze van Enjoy Life succesvol is. Het aantal respondenten is echter te klein om sluitende conclusies te trekken. Bovendien gaat het om personen die hun zegje kunnen en willen doen. Vooraf is met de Fietser gesproken over zijn ervaringen met het project. De gesprekken zijn gehouden in juli 2020.

Achtergrond cliënten

De drie cliënten hadden diverse problemen. De problemen waren zowel oorzaak als gevolg van schulden. Eén cliënt heeft een partner met psychische klachten. Een andere heeft een thuiswonende zoon met lichamelijke en psychische klachten na een ernstige mishandeling. Door de multi-problematiek zijn de cliënten in een neerwaartse spiraal terechtgekomen met toenemende financiële zorgen. Zo hadden ze te maken met terugvorderingen van de Belastingdienst en schulden op het vlak van vaste lasten. Door de schulden raakten ze niet alleen het overzicht van hun financiële verplichtingen kwijt, maar ook grip op andere zaken in het leven. Twee respondenten gaven aan dat ze medicijnen en slaaptabletten zijn gaan gebruiken, waardoor ze versuft raakten en het nog moeilijker werd om overzicht te houden in hun leven. Ze hadden daardoor geen energie over om hulp te zoeken. “Door alle problemen ontplofte mij hoofd en kwam ik nergens meer aan toe,” zei een respondent. Een andere respondent zag in dat ze in een vicieuze cirkel terecht was gekomen en dacht door het huis te verkopen en te breken met haar partner opnieuw te kunnen beginnen. Op dat moment zag ze niet in dat dan nieuwe huisvesting gevonden moest worden en dat het (emotionele gevolgen) zou hebben voor haar kinderen.

De respondenten hebben weinig mensen in hun omgeving waar ze een beroep op kunnen doen als er problemen zijn. Door de schulden nam hen zelfvertrouwen af en voelden ze steeds meer schaamte om hulp te vragen. Soms werd geld geleend van familieleden om boodschappen te kunnen doen.



Eerste contact

De drie cliënten kwamen via hulpverleners, zoals JobHulpMaatje, op de hoogte van het bestaan van Enjoy Life. Een respondent zei er eerder in het Streekblad over te hebben gelezen. De positieve toon in het verhaal trok haar over de streep om contact op te nemen met Enjoy Life. Alle drie voelden zich opgelucht toen ze hoorden van deze mogelijkheid om hulp te krijgen. Het eerste contact verliep telefonisch, waarna een afspraak werd gemaakt om thuis af te spreken.

De respondenten voelden zich na het eerste gesprek al deels bevrijd van zorgen. “Had ik dit maar eerder gedaan!” was de reactie van één. Voor de respondenten was het een grote troost dat er veel meer mensen zijn met schuldenproblematiek. Sommigen met grotere problemen dan zichzelf. Ook de boodschap dat het altijd mogelijk is om van schulden af te komen, gaf rust. “Doordat ik heb verteld wat ik heb meegemaakt, snapte hij de gebeurtenissen veel beter en dat is fijn. Je merkt dan echt dat je tot rust komt. Het voelde als een bevrijding,” zei een respondent.

Met de partner van een respondent is apart gesproken. Dat was een goede strategie, omdat beide partners zo makkelijker hun verhaal konden doen.

Vertrouwen op eigen kunnen

Ook de ervaringen van de respondenten met de aanpak van Enjoy Life zijn positief. Op de vraag wat zo fijn is aan de aanpak, noemden alle respondenten dat vanaf de start is gewerkt aan de opbouw van nieuw zelfvertrouwen. Volgens Enjoy Life is zelfvertrouwen essentieel om problemen te kunnen overwinnen. Het idee van de participatiewet is om mensen te laten participeren. Als iemand geen vertrouwen heeft in zijn eigen kunnen, gaat dat niet lukken. Bij Enjoy Life staat eigen verantwoordelijkheid daarom centraal in de hulp. De cliënten worden aangemoedigd zoveel mogelijk zelf de regie te nemen en om hun eigen mogelijkheden te benutten. “Je kunt het zelf, kijk hoe ver je komt, lukt het niet dan help ik je verder,” werd verteld bij aanvang van de hulp.

De respondenten zien een duidelijk verband tussen zelfvertrouwen en zelfstandigheid en hoe zij zich voelen. “Als je gaat praten met mensen blijkt er veel meer mogelijk,” is de ervaring van een respondent. “De bank was heel behulpzaam. Ik dacht dat alle stoplichten op rood stonden, maar ze ging allemaal op groen. Als blijkt dat iets lukt, geeft dat een goed gevoel”. Een andere respondent vond het fijn dat tijdens de gesprekken ook gevraagd werd naar zaken die goed zijn gegaan: “het gaf mij zelfvertrouwen om te vertellen hoe ik iets had aangepakt en dat het mij was gelukt”.

Weer gelukkig (durven te) zijn

Een gebrek aan zelfvertrouwen komt vaak mede door een gevoel van schuldigheid. De cliënten hadden het gevoel dat ze de problemen aan zichzelf te danken hadden. Voor de respondenten was het een opluchting om te horen dat iedereen schulden kan krijgen en dat ze zich daar niet schuldig over hoeven te voelen. “Als ik dat eerder zo had gevoeld, was ik zeker eerder hulp gaan zoeken”, aldus een cliënt.

Hoewel de aanpak van Enjoy Life uitgaat van zelfregie staat altijd iemand klaar om te helpen om bijvoorbeeld het eerste contact te leggen met een schuldeiser. “Het is fijn om contact op te kunnen nemen als dat nodig is. Het vertrouwen dat er iemand is op wie je kunt terugvallen, geeft rust, Ik kon me zo weer op andere dingen concentreren,” geeft een respondent aan.

Als de eerste stappen zijn gezet om de schuld te verminderen, krijgen de cliënten het overzicht op hun leven terug en weten weer, zonder schuldgevoel, van het leven te genieten. “De naam Enjoy Life klopt helemaal. Het is belangrijk om te genieten om die rotmomenten door te komen,” aldus een respondent. “Hij heeft mij heel goed geholpen en veel voor mij gedaan. Nu heb ik een schone lei en mijn leven weer onder controle,” geeft een andere respondent aan.

Tot slot zijn de cliënten gevraagd of zij vrienden, kennissen of familie zouden aanbevelen om contact op te nemen met Enjoy Life (indien nodig). Hierop antwoordden ze volmondig ja. “Het is nog beter om gewoon te vertellen over mijn positieve ervaringen dan zit er minder druk op,” sluit een respondent haar verhaal mee af.

10 succesfactoren

Op basis van de ervaringen van de cliënten kunnen 10 succesfactoren van de aanpak van Enjoy Life worden geformuleerd:

1. De start van de hulp is laagdrempelig en eenvoudig.
2. Er wordt bij de cliënten thuis afgesproken. Dat geeft hen een veilig gevoel.
3. De hulp is waarde vrij. De boodschap dat iedereen met schulden te maken kan krijgen en dat hulp niet voor specifieke doelgroepen is, lucht cliënten op waardoor ze verder kunnen.
4. De hulp gaat uit van zelfregie en bevordering van zelfvertrouwen.
5. Afspraken worden heel concreet geformuleerd. Dat geeft de cliënt duidelijkheid en maakt het makkelijk om te achterhalen of doelen zijn behaald.
6. Na afloop van een gesprek wordt gecheckt of de cliënt heeft begrepen wat er moet gebeuren. Dat schept duidelijkheid over en weer.
7. De cliënten krijgen de tijd, zowel om hun verhaal te doen als om weer grip te krijgen op het leven.
8. Er is oprechte interesse en belangstelling voor de cliënt en zijn achtergrond. Voor goede hulpverlening is dat essentieel.
9. Er worden complimenten gegeven als het goed gaat. Bijvoorbeeld als de cliënt zelf zaken heeft weten te regelen. Dat geeft zelfvertrouwen.
10. Er is een goede achtervang, waar men terecht kan voor raad mocht daar behoefte aan zijn.