
UIT DEN LANDEN

Wat zie je in die rotklanten?

Studiedag NcGv 19 oktober 1995 Reehorst te Ede

Marlieke de Jonge, cliëntdeskundige GGZ Groningen, vond dat het tijd werd om met de werkers uit de verslavingszorg en geestelijke gezondheidszorg te praten over de drijfveren van het werken met wat zij omschrijft als *rotklanten*. Via het NcGv werd hierover een congres georganiseerd met de toepasselijke en grensoverschrijdende titel. Mw. Sorgdrager mocht de spits afbijten en deed dit op een hartverwarmende manier door haar waardering uit te spreken voor hulpverleners die zich bezighouden met bijna niet op te lossen problemen. Zij omschreef de werkelijkheid als ingewikkeld en een aantal mensen hebben te weinig bagage meegekregen om zichzelf daarin staande te houden. Zij citeerde met verve uit de Wetten van Plato waarin overschrijden van regels wordt gezien als onwetendheid. Zij stelde dan ook voor dat de hulpverleners vooral moeten (leren) samenwerken en preventief beleid ontwikkelen tussen justitie, reclassering, gevangenis en hulpverleners. De hulpverleners moeten zich inspannen om perspectief voor de verslaafde en ontspoorde burgers te creëren. Straf is en blijft de sluitpost.

Marlieke de Jonge gaf plastisch uitdrukking aan haar visie over een rotklant: "Ik heb het liever over een rotklant dan over therapie-resistent, want in dat laatste geval ben je afgeschreven. Dan is er alleen verontwaardiging bij de begrafenis". Rotklanten ontstaan volgens mw. de Jonge wanneer een maatschappij

mensen met problemen uitsluit of ex-communicert.

Rotklanten gaan volgens haar niet goed om met de goede bedoelingen van de hulpverleners en hebben geen zelfrespect of eigen waarde. Ze gaf een aantal tips aan de hulpverlener mee:

De hulpverlener moet:

- 1 de klant niet in de steek laten
- 2 vertrouwen hebben, geen therapeutische trucs
- 3 geen sancties geven bij wangedrag of overtreding, maar andere afspraken maken
- 4 veranderen langzaam laten gaan
- 5 niet preken op het moment dat er praktische hulp moet komen

In een vraaggesprek met de dagvoorzitter, dhr. Heerma van Voss, werden vervolgens enkele werkers uit het veld geïnterviewd. Enkele zaken die naar voren kwamen in dit gesprek waren:

- *wanneer je veel werkt met "rotklanten" is het belangrijk dat je naast het werken met deze mensen, andere werkzaamheden moet hebben om burn-out te voorkomen (een vorm van risico-spreiding).*
- *grensoverschrijdende en creatieve werkwijze op een directieve manier is een van de basisvoorwaarden om dit werk leuk te vinden en vol te houden.*

Voor de middagpauze kwam Mw. Toos Willemsen, stafmedewerker van Centrum Maliebaan met het advies dat de werkers vooral elkaar (sociaal) moeten steunen en feedback geven. Of zoals ze het zelf vertelde: "de hulpverlener moet gele schoenen en

een betonnen broek dragen" ; niet afhankelijk zijn van de eigen organisatie en vooral goed voor jezelf zorgen.

's Middags werd er gewerkt in verschillende workshops en kwamen aspecten als *"macht en onmacht"* , *"voorkomen van burnout"* , *"grenzen in de hulprelatie"* , *"help ik de klant of help ik de samenleving"* en *"zorgvernieuwing als stimulant"* aan bod.

De thema's geven een aardig overzicht van hetgeen de hulpverleners bezighoudt die zich met de zogenaamde rotklanten bemoeien. Aan het eind van de dag bleek dat zonder definiëring van het begrip rotklant iedereen begreep waar het over ging en dat er opvallend veel hulpverleners uit verslavingszorg en dak- en thuislozenzorg aanwezig waren. Blijkbaar het werkkterrein waar deze klant veelvuldig wordt aangetroffen.

Gerard Lohuis