

## Bijlage: VNG Interview inzet klusjesmannen gemeente Diemen

### Interview Anouk van Hulssen, casusregisseur Toeslagenaffaire – Diemen

‘Van een huis een thuis maken’

**Vaak lijkt een gedupeerde ouder geholpen met materialen om achterstallig onderhoud te plegen in haar huis. Toch werkt dat niet altijd zo, merkten ze in Diemen. Een huis waar echt veel aan moet gebeuren en een minimaal sociaal netwerk bezorgden de ouder vaak nog meer kopzorgen. Totdat Anouk van Hulssen bedacht om naast de materialen ook een klusjesman te regelen. Het bleek een gouden combinatie.**

Juist de ouders met jarenlang grote financiële zorgen wonen vaak in een huis met veel achterstand in het onderhoud. “Maar door de situatie waarin ze belandden is ook vaak hun sociale netwerk helemaal weggefallen”, vertelt Anouk. “En hebben ze vaak fysieke klachten doordat ze bijvoorbeeld slapen op oude matrassen.” Wie moet dan de klus klaren? De pakketten met laminaatdelen bleven onaangeroerd op de kapotte vloer staan.

#### **Van klusbrigade naar klusjesman**

Het zette Anouk tot nadenken. “In Diemen werken wij ook al met een klusbrigade om huizen te verduurzamen.” Anouk stuurde een mail uit naar deze collega’s of iemand een klusjesman kende. “Ik had wel een wensenlijstje: iemand die bekend staat als een vakman in zijn/haar werk én betrouwbaar.” Ouders zouden er niets aan hebben als de klus half afgemaakt zou worden.

Al snel meldde een ervaren klusjesman zich bij Anouk. “Samen met hem ga ik altijd eerst op een kennismakingsbezoek bij de ouder”, legt ze uit. “Zo weten ze wie er bij hen in huis komt en ontstaat er al voorzichtig een band. Soms zijn ouders bezorgd of dat er juist niet nog meer bij hen wordt weggehaald.”

#### **Lamgeslagen**

“Je kunt het gedrag van een gedupeerde ouder niet vergelijken met dat van een niet-gedupeerde”, legt Anouk uit. “Een gedupeerde ouder is zo geraakt, en kan simpelweg niet meteen doorpakken om bijvoorbeeld iemand te regelen om te helpen met klussen. Eigenlijk zijn ze gewoon lamgeslagen.” Dus blijven de pakketten laminaat op de vloer staan. Het vraagt van de klusjesman ook meer. “Hij moet weten hoe deze klanten kunnen reageren. Ook is het belangrijk dat de klusjesman van tevoren bevestigt wanneer hij komt en hoe lang het duurt. “Je merkt dat het vertrouwen helemaal weg is.”

#### **Rust en rouw**

Ouders kunnen vaak niet geloven dat er echt iets verandert. Anouk vertelt: “Ik kwam bij een ouder waar in de kamer alleen een paar stoelen stonden en een kaal peertje aan het plafond hing”. Ouders staan al jarenlang in een overlevingsstand: een dak om onder te slapen en net genoeg geld om te kunnen blijven eten. “Als ze dan zien gebeuren dat ze écht geholpen kunnen worden, brengt dat voor het eerst een stukje rust in hun leven.” Deze rust biedt de ouders tegelijk ook ruimte voor de verwerking van hun verdriet. “Dat is wel de keerzijde en dit hadden we echt niet zien aankomen. Het was gewoon een anticlimax. Zowel de ouder, de klusjesman als wij waren zo enthousiast over het opknappen van het huis. Na een paar weken merkten we dat de ouders ineens toekwamen aan de verwerking van een stukje rouw.” Anouk en haar team hebben ervan geleerd. “We zijn nu bezig met een plan om samen te werken met een therapeut die de ouder tegelijkertijd helpt met de verwerking van haar trauma en rouw.”

### **De cirkel is rond**

Dat de verschillende vormen van ondersteuning en hulp van de gemeente zo in elkaar grijpen, merkt Anouk heel vaak. “We hebben een casus met een gedupeerde moeder die flink ziek is en een operatie nodig heeft. Ze is alleenstaand met twee kinderen en durfde de operatie niet aan omdat ze voor haar kinderen wilden blijven zorgen.” Anouk maakte stapsgewijs een plan en startte met een persoonsgebonden budget waarmee de moeder haar zus kon inzetten om voor haar en de kinderen te zorgen. “Dat was niet makkelijk voor de moeder omdat ze haar zus eerst moest uitleggen waardoor ze in deze situatie was beland.” De operatie verliep goed en de zus verzorgde niet alleen moeder en kinderen maar ruimde ook meteen het huis op. “Dan zie je iets ontstaan bij deze mevrouw: ze durft heel voorzichtig weer plannen te maken. En na te denken over een toekomst. Anouk is nu bezig met een aanvraag voor woonurgentie. “Als ik dan de klusjesman daar ook naar toe kan sturen, is de cirkel rond!”