

Werken bij Stap Verder: “Je moet goed kunnen luisteren”

In het hart van Amsterdam Zuidoost, in de plint van de allereerste flat van wat toen nog de Bijlmer heette, zit Stap Verder, een diaconaal oecumenisch centrum. Geen uithangborden, vlaggen of neonletters, maar slechts een plaquette achter het raam naast de voordeur voldoet.

Binnen is het vaak een drukte van belang; mensen weten hun weg naar het centrum te vinden. Of ze nu een Nederlandse taal cursus volgen, juridisch advies zoeken, een medisch consult vragen, een computer willen gebruiken of gewoon om een goed gesprek verlegen zitten, bij Stap Verder kunnen ze terecht. De bezoekers van het centrum weerspiegelen de diversiteit van de bewoners in dit stadsdeel; ze komen uit alle windstreken, maar vooral uit Afrika.

En veel mensen bezitten geen geldige verblijfspapieren. Dat maakt het leven in Nederland moeilijk. Afgezien van het woud aan regels, wetten en instanties – Nederland is een ingewikkeld land – blijven voor deze groep veel officiële deuren gesloten. Stap Verder helpt ze door deuren op een kier te zetten of via de achteringang toch diensten aan te bieden.

Behalve de leraren Nederlands vormen de spreekuurmedewerkers de spil van het centrum. Zij staan de bezoekers als eerste te woord, luisteren naar hun verhalen en maken dan zelf een plan of verwijzen door.

Één van de spreekuurmedewerkers is Marjan. Een jonge vrouw van 30 die voor dit werk geknipt lijkt. Naast haar werk bij Stap Verder, is Marjan sinds kort ook predikant in Zeeland. Ze groeide op in een gereformeerd gezin in Ermelo. “Gereformeerd maar wel met de deuren open”, zegt Marjan. Na haar middelbare school begon ze een studie communicatiemanagement in Utrecht; na een jaar switchte ze naar theologie.

“Ik bleek niet zozeer geïnteresseerd in het manipuleren van mensen – hoe krijg je mensen daar waar je ze hebben wilt – maar veel meer in hoe mensen komen waar ze komen, hun levenspad”. Marjan zag zichzelf niet meteen als dominee, al interesseerde ze zich wel voor de kerk. En niet alleen de Westerse kerk. Ze specialiseerde zich in cross-culturele theologie: “Het uitgangspunt is anders. Kijk eerst eens waar je bent en dan pas open je de bijbel. De plek waar je bent speelt mee, bij wat en vooral hoe je het verhaal vertelt. Het vocabulaire is anders.”

Voor haar stage ging ze werken in een *community center* in oost Londen. Dat bleek een gouden greep. Want achteraf gezien lijkt het Londense centrum in veel opzichten op Stap Verder: het stond in een migrantenwijk – in het Londense geval vooral bestaand uit Bengalen. Ze gaven taallessen, medische consulten en advies over sociale kwesties.

Maar misschien wel het belangrijkste, dat Marjan daar ondervond, is hoe het evangelie je in actie zet, hoe het je dagelijkse werk inspireert, zonder dat het er dik bovenop ligt. Van de buitenkant leek het *community center* al zijn kerkelijkheid verloren te hebben. Maar alle medewerkers leerden wèl de kerkelijke ontstaansgeschiedenis van het centrum. En iedere zondag werd tijdens de dienst het evangelie verbonden met het dagelijkse werk. Het bleek de stille kracht van het centrum, de motor die de medewerkers draaiende hield.

Na haar afstuderen werd Marjan gegrepen door de vacature voor spreekuurmedewerker

bij Stap Verder. De functieomschrijving leek op haar werk in London! Ook de diversiteit aan bezoekers trok haar aan. “Toen ik voor het eerst uit de metro stapte, op weg naar Hoogoord, leek het wel of ik in een andere stad was, heel tof.”

Het mag dan 'slechts' vrijwilligerswerk zijn, een functie als spreekuurmedewerker is niet vrijblijvend – je tekent een contract voor tenminste een jaar – en de training is serieus. Je wordt degelijk ingewerkt, tenminste drie maanden, en om de buurt beter te leren kennen maak je in het begin regelmatig een excursie mee. Die varieert van een dienst in een migrantenkerk tot een bezoek aan formele instanties in het stadsdeel.

Alle spreekuurmedewerkers hebben één keer per maand gezamenlijk een overleg. Vaak wordt dan iemand uitgenodigd met expertise op een relevant onderwerp waar ze in het centrum regelmatig mee te maken krijgen. Laatst nog iemand die hen bijschoolde over PTSS.

Marjan geeft aan dat je als spreekuurmedewerker best sterk in je schoenen moet staan. Soms ligt voldoening en frustratie dicht bij elkaar. In één adem vertelt ze over een geslaagde actie om twee dochters van een alleenstaande moeder zonder verblijfspapieren op dansles te krijgen – hun grote droom. En over een jonge en gemotiveerde migrant die doordat hij uiteindelijk geen zicht heeft op verblijfspapieren langzaam afglijdt en een schim wordt van zichzelf. Ondanks de machteloosheid en frustratie, die je dan voelt als spreekuurmedewerker, moet je er toch proberen voor hem te zijn. En dat is soms best lastig.

“Goed kunnen luisteren, dat is misschien wel de belangrijkste eigenschap van een goede spreekuurmedewerker”, zegt Marjan na wat wikken en wegen. Kunnen en durven door te vragen om het werkelijke verhaal boven tafel te krijgen. Er zijn meerdere redenen waarom mensen niet in eerste instantie hun ware verhaal vertellen, het verhaal waar je mee verder kan. Het komt erop neer dat je moet investeren in mensen. “Laten zien dat je zelf te vertrouwen bent”, zegt Marjan. En dat kost tijd.

Geïnteresseerd in de functie van spreekuur medewerker? Neem contact op met Erika Feenstra: