

Interventietheorie van de gezinsaanpak kinderen in armoede



Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Onderzoek en Business Intelligence
is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam.

De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Petra van de Looij-Jansen



Annemarie Reijnen



Toine Wentink

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 11 maart 2021

Projectnummer: 8118

Vragen: onderzoek@rotterdam.nl

Meer informatie: onderzoek010.nl



**Gemeente
Rotterdam**

Inhoud.

1	Inleiding	4
1.1	Gezinsaanpak op hoofdlijnen	4
1.2	Onderzoek op hoofdlijnen	4
1.3	Deze tussenrapportage	5
1.4	Dataverzameling	5
1.5	Leeswijzer	5
2	Doelen van de gezinsaanpak	6
2.1	Versterken kansen voor kinderen	6
2.2	Bereiken van 500 gezinnen	7
3	Doelgroep van gezinsaanpak	9
3.1	Onderzoek op hoofdlijnen	9
3.2	Kenmerken van de doelgroep	9
3.3	Afbakening van de doelgroep	12
3.4	Huidige bereik van de gezinsaanpak	13
4	Integrale en intensieve aanpak	14
4.1	Integrale aanpak	14
4.2	Intensieve aanpak	15
5	Pijler gezinsondersteuners	16
5.1	Bereiken doelgroep	16
5.2	Stress-sensitieve dienstverlening	19
6	Pijler Wijkcoalitie armoede	24
6.1	Huidige bereik van de gezinsaanpak	24
6.2	Belang van de wijkcoalitie volgens betrokkenen	24
6.3	Stand van zaken	25
6.4	Factoren die netwerkvorming beïnvloeden	27
7	Pijler Ondersteunen van signaleerders	28
7.1	Opvattingen over de pijler ondersteunen van signaleerders	28
7.2	Stand van zaken	29
8	Randvoorwaarden	30
8.1	Interne communicatie en samenwerking	30
8.2	Overige randvoorwaarden	34

9 De interventietheorie	39
9.1 Interventiemodel	39
9.2 Discussie	42

1 Inleiding

Onderzoeksafdeling OBI van de gemeente Rotterdam voert vanaf eind 2019 tot juli 2022 onderzoek uit naar het gemeentelijk project Integrale, intensieve gezinsaanpak kinderen in armoede (in het vervolg aangeduid als gezinsaanpak). De gezinsaanpak is één van de onderdelen uit 'Uit de Knoop', het Rotterdamse beleidskader voor armoede.¹ De gemeente wil met dit project de ontwikkelingskansen voor kinderen uit 500 arme gezinnen versterken, opdat zij later minder risico op armoede lopen. Het evaluatieonderzoek van OBI heeft tot doel het project gedurende haar looptijd te voorzien van kennis en informatie over de uitvoering, werking en opbrengsten van de gezinsaanpak.

Voor u ligt de eerste rapportage van het onderzoek naar de gezinsaanpak. Deze rapportage richt zich in hoofdzaak op de explicatie van de interventietheorie, zoals hieronder verder zal worden toegelicht.

1.1 Gezinsaanpak op hoofdlijnen

De gemeente ziet de gezinsaanpak als een werkwijze om samen met het lokale netwerk de situatie voor kinderen die in armoede opgroeien structureel te verbeteren. De gezinsaanpak moet ertoe leiden dat gezinnen in armoede vroegtijdig worden bereikt en met de juiste ondersteuning niet erger in de problemen komen. Beoogde doelen voor ouders zijn verbeteren van hun opvoedvaardigheden, bevorderen van financiële stabiliteit, verminderen van stress, verbeteren van de omgang met armoede, en versterken van het sociale netwerk. Specifiek voor kinderen beoogt de gezinsaanpak hun sociaal-emotionele vaardigheden te verbeteren.

De aanpak bestaat uit activiteiten binnen drie pijlers in de wijken Bospolder-Tussendijken, Crooswijk en Tarwewijk²:

1. Ondersteunen van professionals bij het signaleren en bespreekbaar maken van armoede door voorlichting of ingekochte trainingen;
2. Aansluiten bij of oprichten van een coalitie armoede met als doel dat elk gezin optimaal gebruik kan maken van het ondersteuningsaanbod in de wijk;
3. Inzetten van gezinsondersteuners die als vast aanspreekpunt de inzet voor het gezin coördineren en het gezin ondersteunen naar de voorzieningen. Het is de bedoeling dat het gezin langduriger en intensiever wordt begeleid dan regulier mogelijk is.

1.2 Onderzoek op hoofdlijnen

Doel van het evaluatieonderzoek is om inzicht te krijgen in de resultaten en werkzame elementen van de gezinsaanpak. Daarmee richt het onderzoek zich op alle activiteiten binnen de drie pijlers.

Drie **hoofdvragen** zijn uitgangspunt voor de evaluatie:

1. Wat is de interventietheorie van de gezinsaanpak?
2. Hoe wordt de gezinsaanpak uitgevoerd en ervaren?
3. Wat zijn de resultaten van de gezinsaanpak?

De evaluatie van de gezinsaanpak bestaat uit drie deelonderzoeken: een exploratief onderzoek naar de interventietheorie, een procesevaluatie van de uitvoering en een resultatenanalyse: zie het schema hieronder.

¹ Uit de Knoop. De Rotterdamse aanpak van armoede. Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, 2019.

² Vanaf 2021 wordt de gezinsaanpak ook in Carnisse uitgevoerd.



1.3 Deze tussenrapportage

In deze rapportage wordt verslag gedaan van het exploratieve onderzoek naar de interventietheorie die aan de aanpak ten grondslag ligt. Met interventietheorie bedoelen we geen wetenschappelijke theorie, maar het geheel van opvattingen en aannames van (institutionele) 'stakeholders' die beschrijven welke resultaten men verwacht en hoe die, bij welke doelgroepen, onder welke voorwaarden tot stand zullen komen. Het vertrekpunt van de analyse is het plan van aanpak van de gezinsaanpak³, waarna wordt beschreven welke opvattingen en verwachtingen er bij diverse betrokkenen leven over de gezinsaanpak. Op basis daarvan wordt de 'papieren' interventietheorie verder inhoud gegeven, wordt beschreven waar leemtes zitten, waar inherente spanningen in de theorie zitten of over welke onderdelen verschillende opvattingen 'in het veld' leven.

Tegelijkertijd wordt in deze rapportage beschreven wat de stand van zaken is op elk van de hiervoor genoemde pijlers van de gezinsaanpak. Deze beschrijving vormt de aanzet voor de procesevaluatie die moet leiden tot een identificatie van de werkzame bestanddelen van het project.

1.4 Dataverzameling

De data voor deze rapportage zijn verzameld tussen november 2019 en september 2020. We interviewden leden van het projectteam, de methodiekontwikkelaar, en in alle drie de wijken gezinsondersteuners, managers welzijn,

gebiedsadviseurs, en wijkteamleiders. Ook interviewden we twee beleidsadviseurs armoede en schulden die in de voorbereiding betrokken waren bij het plan van aanpak. In totaal hebben we 31 interviews afgenomen met behulp van een lijst met gespreksonderwerpen. Daarnaast analyseerden we voor dit verslag intakegegevens, diverse documenten zoals het plan van aanpak, beleidsplannen, voortgangsverslagen, verslagen van digitale werkgroepbijeenkomsten en andere overleggen, alsmede onderzoeksliteratuur. Tot slot, in twee groepsgesprekken, één met projectleiding en methodiekontwikkelaars en één met gezinsondersteuners hebben we de voorlopige interventietheorie besproken. De gesprekken waren bedoeld om te achterhalen of de theorie wordt herkend en volledig is.

1.5 Leeswijzer

Na dit inleidend hoofdstuk bestaat de rapportage uit acht hoofdstukken. Hoofdstuk 2 gaat over de doelen van de gezinsaanpak. Hoofdstuk 3 beschrijft de kenmerkende eigenschappen van de doelgroep. Hoofdstuk 4 gaat over de betekenis van de kernbegrippen integraal en intensief. Hoofdstuk 5 bespreekt de aanpak van de gezinsondersteuners (pijler 3). Hoofdstuk 6 gaat in op de vorming van de wijkcoalities armoede (pijler 2). Hoofdstuk 7 behandelt de ondersteuning aan professionals bij het signaleren en bespreekbaar maken van armoede (pijler 1). Hoofdstuk 8 richt zich op de voorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de gezinsaanpak. In hoofdstuk 9, tenslotte, wordt de interventietheorie beschreven en wordt een aantal discussiepunten opgevoerd.

³ Plan van aanpak Integrale, intensieve gezinsaanpak kinderen in armoede. Definitieve versie. 17 september 2019.

2 Doelen van de gezinsaanpak

In het beleidskader Uit de knoop is vastgelegd dat de gezinsaanpak zich richt op de ondersteuning van 500 gezinnen die in armoede leven of schulden hebben. In het plan van aanpak 'Intensieve, integrale gezinsaanpak kinderen in armoede' staan de doelen van de gezinsaanpak beschreven. Deze zijn:

1. Versterken van de kansen voor kinderen.
2. Implementatie van werkzame elementen voor de aanpak van kinderarmoede.
3. Bewerkstelligen van effectieve dienstverlening voor kinderen.

De eerste gaat over de gevolgen voor kinderen uit arme gezinnen, de andere twee over de gevolgen voor de hulp aan kinderen uit arme gezinnen. In dit hoofdstuk gaan we in op de doelstellingen uit het plan van aanpak en bespreken we de opvattingen en verwachtingen van betrokkenen over de doelen die gaan over het versterken van de kansen voor kinderen gaan en over het bereiken van 500 gezinnen. De doelen voor de gemeentelijke hulpverlening laten we buiten beschouwing.

2.1 Versterken kansen voor kinderen

Zoals bij een plan voor de aanpak van kinderarmoede past gaat de doelstelling over wat de gemeente voor de kinderen wil bereiken.

Een succesvolle gezinsaanpak slaagt erin om op middellange termijn een gezonde gezinssituatie te creëren en financiële problemen aan te pakken, zodat op lange(re) termijn de kansen van de kinderen worden versterkt. De veerkracht van de kinderen zelf vergroten. Dit is niet alleen in deze gezinnen, maar ook daarbuiten in de leefomgeving van deze kinderen.

Volgens de tekst moeten de effecten voor kinderen zichtbaar worden in de gezinnen en in de leefomgeving van de kinderen. Wat dat precies inhoudt is niet uitgelegd. Ook is het niet helder waar een gezonde gezinssituatie voor staat of wat er wordt bedoeld met de middellange en lange(re) termijn. Betekent dit dat de termijn van achttien

maanden betrekking heeft op het bereiken van een gezonde gezinssituatie en een betere financiële situatie voor het gezin of juist op het vergroten van de kansen voor kinderen? Ook in de gesprekken komen we hierover niet meer te weten.

In het plan van aanpak zijn subdoelen benoemd. De subdoelen kunnen worden gezien als tussendoelen voor het bereiken van de hoofddoelstelling.

- Betere sociaal-emotionele vaardigheden (bij kinderen)
- Betere opvoedvaardigheden bij ouders
- Verbeterde financiële stabiliteit in gezinnen: korte termijn kan zijn inkomen op orde, start schuldentraject of geslaagde schuldregeling
- Betere 'coping' met armoedeproblematiek en een lagere stresservaring
- Een toegenomen sociaal netwerk
- Indien mogelijk moeten resultaten zichtbaar zijn van een vermindering van de kans dat de armoede in de volgende generatie(s) blijft bestaan. Waarschijnlijk is het aantonen van dit resultaat niet mogelijk binnen de termijn van dit project

Wat betreft de subdoelen: het doel over de betere sociaal emotionele vaardigheden bij kinderen komt in de gesprekken nauwelijks aan bod, met uitzondering van de inzet op kinderfondsen. De hoop is dat kinderen hierdoor meer gaan meedoen aan sport- en culturele activiteiten. Verschillende betrokkenen vinden dat er in de huidige praktijk onvoldoende aandacht is voor de kinderen. Daarmee bedoelt men dat interventies gericht op sociaal emotionele vaardigheden van kinderen niet echt deel uitmaken van de gezinsaanpak. Redenen dat er vooralsnog niet wordt ingezet op dergelijke interventies voor kinderen heeft er volgens betrokkenen mee te maken dat de hulpvragen van de gezinnen vooral financieel van aard zijn en dat sommige gezinsondersteuners zich voorheen vooral bezighielden met het aanpakken van de armoedeproblematiek en minder met kinderproblematiek. We merken overigens op dat uit het plan van aanpak niet is op te maken of directe

interventies gericht op de sociaal emotionele vaardigheden van kinderen ook echt de bedoeling zijn. De vraag kan worden gesteld of de betere sociaal emotionele vaardigheden bedoeld zijn als gevolg van verminderde stress bij de ouders of van interventies gericht op het verbeteren van sociaal emotionele vaardigheden bij kinderen.

Met uitzondering van de doelstelling over financiële stabiliteit, wordt ook over de andere subdoelen weinig gesproken. De interventies die op dit moment worden ingezet zijn financiële voorzieningen. Betrokkenen zien financiële stabiliteit en afwezigheid van (geld)stress als voorwaarden om te werken aan andere doelen. Hoewel in de gesprekken niet expliciet is gesproken over de doelstelling 'coping met armoede', benoemen gezinsondersteuners vergroten van (financiële) zelfredzaamheid nadrukkelijk als een doel van de gezinsaanpak. Daarbij gaat het om het bijbrengen van kennis over het hulpaanbod, de toegang daartoe én om het aanleren van vaardigheden die de doelgroep in staat stellen zelfstandig (financiële) kwesties te regelen. Bij de genoemde voorbeelden gaat het om praktische redzaamheid, niet om hoe iemand emotioneel kan omgaan met armoede, zoals met anderen praten over twijfels, vragen en problemen in verband met de armoede, zoals het plan van aanpak suggereert (p.7).

Ja, ik had het helemaal overgenomen bij een gezin, de administratie, alles en zo en toen heb ik gezegd, weet je, wij zijn eigenlijk achttien maanden maar in beeld. En ik vind het veel belangrijker dat jij de wegen leert, dan dat ik het helemaal van je overneem. Want zo meteen ben ik niet meer in beeld en dan moet je het zelf doen. En dan, ik heb gezegd, ik vind het veel belangrijker dat jij het zelf leert. En als je er langer over doet vind ik prima. Mocht het niet lukken, dan kunnen we altijd nog samen ernaar kijken, maar probeer het eerst zelf samen op te

pakken met je man. En eigenlijk, nou, ging het best wel goed daarna. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Tot slot, het doorbreken van de armoedecyclus zien diverse betrokkenen als een voor de duur van de pilot onbereikbaar maar wel na te streven doel.

Het uiteindelijke doel is mensen uit de armoede halen, hè. Ik weet niet zo goed of dat lukt. Dat is nogal een groot doel, zeg maar. Ik denk dat je hele kleine stapjes kan maken en die leiden dan ergens naartoe, maar of je iemand dan echt, in die anderhalf jaar dat je ze ziet, uit de armoede gaat halen, weet ik niet zo goed. Maar je kan wel een stukje de goede richting ingaan, natuurlijk. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

2.2 Bereiken van 500 gezinnen

De kwantitatieve doelstelling van de gezinsaanpak is het ondersteunen van 500 gezinnen die in armoede leven of schulden hebben én niet door de hulpverlening worden bereikt. Het plan van aanpak gaat ervan uit dat de gezinnen vroegtijdig worden gesignaleerd, dus in feite nog niet te maken hebben met chronische armoede of problematische schulden dan wel met negatieve gevolgen van armoede voor kinderen. Dit lijkt in strijd met de tekst van het beleidskader, namelijk dat de gezinsaanpak zich richt op 500 gezinnen die langdurig worstelen met armoede en schulden. Uit de gesprekken blijkt dat de gezinsaanpak nadrukkelijk een preventief doel dient. Betrokkenen geven aan dat de gezinsaanpak bedoeld is om escalatie van problemen te voorkomen. De gedachte is wel dat de doelgroep in de meeste gevallen te laat aankomt bij de hulpverlening, waardoor strikt genomen van vroegsignalering⁴ geen sprake meer kan zijn. Zo blijkt uit verschillende bronnen, zoals de website Hulpbijarmoede.nl, dat mensen gemiddeld vijf jaar wachten voordat ze hulp zoeken. Een kleine betalingsachterstand kan in deze periode oplopen tot

1.1.1 ⁴ Op 1 januari 2021 geldt de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, waardoor vroegsignalering voor alle gemeenten een verplichte taak wordt. Vroegsignalering wordt gedefinieerd als vroegtijdig contact zoeken met klanten die hun vaste lasten niet meer (kunnen) betalen en het risico lopen op problematische schulden. Bron: <https://www.nvvk.nl/k/n1312/news/view/12331/11512/nieuwe-versie-veel-gestelde-vragen-landelijk-convenant-vroegsignalering-beschikbaar.html>.

een enorme schuld, zo meldt de website. Dat mensen die in armoede leven of schulden hebben te laat hulp inschakelen schrijven betrokkenen toe aan de neiging om een slechte financiële situatie langdurig te ontkennen of de gedachte deze nog wel te kunnen oplossen.

Er is ongetwijfeld in het gebied vooral nog heel veel winst te behalen bij de mensen, dus met preventie. Wat klassiek is bij schulden is dat mensen het te laat melden en heel lang denken dat ze het ene probleem nog wel kunnen oplossen door het op een andere manier te organiseren. Dus dat mensen eigenlijk altijd te laat bij de hulpverlening aankomen. (gebiedsadviser welzijn, maart 2020)

Of de gezinsaanpak in staat is om 500 gezinnen die in armoede leven of schulden hebben te bereiken, bestaat verdeeldheid. Sommige betrokkenen zijn ervan overtuigd. Anderen zijn daarvan om verschillende redenen minder zeker. Volgens het plan van aanpak (p.17) gaat het bij de target van 500 gezinnen zowel om de instroom van gezinnen die behoefte hebben aan lichte ondersteuning als om de instroom van gezinnen met behoefte aan intensieve ondersteuning.

Het doel is vijfhonderd gezinnen vinden en die begeleiden. Dat geloof ik wel, dat dat gaat lukken of misschien vierhonderdvijftig, misschien wel vijfhonderdvijftig. En die hebben er dan zeker wel wat aan gehad. Die ambitie is volgens mij wel haalbaar. (manager welzijn, juli 2020)

Redenen die betrokkenen hebben om te twijfelen aan de haalbaarheid van het bereiken van 500 gezinnen zijn divers. Deze hebben te maken met het niet kunnen vinden van een doelgroep die voldoet aan de 'vereiste' kenmerken van onbekendheid bij hulpverlening en van vroegsignalering, zoals de onzekerheid of de gezinnen die de reguliere hulpverlening niet kan bereiken wel de hulp willen aanvaarden van de gezinsondersteuners. Wantrouwen tegen de gemeente zou hierbij een rol spelen. Specifiek in Tarwewijk zou sprake zijn van een gesloten gemeenschap die vooral uit arme Oost-Europese gezinnen bestaat.

Meer organisatorische redenen zijn de volgende:

- De vertraagde start van de pilot in twee van de drie wijken door de moeizame werving van gezinsondersteuners.
- De coronamaatregelen, waardoor de gezinsondersteuners beperkt zijn in hun outreachende activiteiten voor de werving van gezinnen, zoals het uitvoeren van gesprekken op scholen en andere activiteiten om gezinnen te vinden.
- De vraag of er gaandeweg voldoende capaciteit aan gezinsondersteuners is om de caseload aan gezinnen aan te kunnen. Temeer ook omdat de hulp aan gezinnen met kleine hulpvragen relatief veel tijd vergt van de gezinsondersteuners zonder dat duidelijk is of ze in een traject gaan met de Brugmethodiek.

3 Doelgroep van gezinsaanpak

De doelgroep van de gezinsaanpak wordt in het plan van aanpak als volgt omschreven:

De gezinnen (één of meer inwonende minderjarige kinderen), die wij willen bereiken zijn:

1. Er is sprake van een situatie van stress in het gezin, ontstaan door armoede en mogelijk ook schulden.
2. Er is een vermoeden dat de kinderen in het gezin belemmerd worden in hun sociaal-emotionele ontwikkeling door de stress in het gezin. Het vermoeden bij de melder is dat dit wordt veroorzaakt door langdurige armoede problematiek in het gezin,
3. Het gezin is nog onbekend bij wijkteam of geïndiceerde hulp, voor zover de signaleerder dat bekend is.

3.1 Onderzoek op hoofdlijnen

De doelgroep is niet specifiek omschreven omdat, zo stelt het plan van aanpak, men streeft naar een inclusieve benadering. De aanpak moet openstaan voor gezinnen met diverse kenmerken en belemmeringen, zoals bijvoorbeeld LVB, psychiatrie en verslaving (KOPP/KVO), laaggeletterden en werkende armen. Groepen die men verwacht te bereiken, zijn onder meer vluchtelingen, jonge, alleenstaande moeders en werkende armen. Men verwacht dat het gezinnen betreft die vaak al langdurig in armoede verkeren. Overigens roept dit laatste de vraag op hoe zich deze verwachting verhoudt tot het doel van vroegsignalering en voorkomen dat problemen escaleren.

Het enige uitsluitingscriterium dat wordt gehanteerd, is dat het gezin niet bekend mag zijn bij het wijkteam of de geïndiceerde hulp. We zullen nog zien dat er in de praktijk met deze uitsluitingsgrond wordt geworsteld.

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt ingegaan op de visies op en opvattingen van diverse betrokkenen over de doelgroep van de gezinsaanpak. We gaan in op wat de doelgroep volgens de verschillende stakeholders kenmerkt. Daarnaast wordt ingegaan

op het onderscheid van de doelgroep van de gezinsaanpak met de doelgroepen van andere hulpverleners, zoals het wijkteam en het welzijnswerk. Vervolgens wordt kort het huidige bereik van de gezinsaanpak beschreven.

3.2 Kenmerken van de doelgroep

Aansluitend bij de formele definitie benadrukken betrokkenen dat het gaat om gezinnen met financiële problematiek, die op een of andere manier doorwerkt in de sociaal-emotionele ontwikkeling of het functioneren van de kinderen. Eén van de beleidsadviseurs benadrukt dat de meerwaarde van deze aanpak gezocht moet worden in de aandacht voor de belemmeringen bij kinderen – meer dan een armoede-aanpak sec. Daarnaast wordt door betrokkenen veel nadruk gelegd op het feit dat het om gezinnen gaat die, op het moment, geen contact hebben met hulpverlening.

Armoede

In de verhalen van betrokkenen wordt de materiële armoede van de gezinnen benadrukt. Het gaat dan om schulden en betalingsachterstanden bij woningcorporaties, energiebedrijven, etc. Betrokkenen verwachten dat het vaak om een langdurige situatie van financieel gebrek gaat, die zich ook af laat lezen aan de kinderen: zonder ontbijt naar school, niet mee kunnen doen met schooluitjes of slechte kleding dragen.

Belemmerde ontwikkeling van kinderen

Minder uitdrukkelijk wordt gesproken over mogelijke belemmeringen of problemen voor de ontwikkeling van kinderen. De schaarse voorbeelden die worden genoemd hebben doorgaans weer te maken met financieel gebrek, waardoor kinderen niet in staat zijn om te participeren: op schooluitjes mee te gaan of lid te kunnen worden van een club of zonder eten op school komen. Een gezinsondersteuner:

Ik sta natuurlijk zo vaak op die basisscholen. En wat mij persoonlijk bijvoorbeeld heel erg, dat deed wel wat met me in de zin, dat er kinderen op school kwamen zonder eten en drinken. Maar wel van half negen tot half vier op school moesten zijn. Dat docenten zich dan verantwoordelijk voelen om er toch voor te zorgen dat het kind tussen de middag een Liga met wat water- En kapotte schoenen, te kleine schoenen, schoeisel wat niet goed zit, midden in de winter met voor je gevoel min drie in een T-shirt naar school. En ik had zoiets van, daar wil ik me over ontfermen, daar wil ik me mee bemoeien. (gezinsondersteuner, mei 2020)

Soms wordt de relatie gelegd met stress in het huishouden met de suggestie dat het gezin niet de veilige haven is die het kind nodig heeft voor een goede ontwikkeling. Enkele respondenten relateren armoede direct aan een hoog risico op verwaarlozing en mishandeling.

Multiproblematiek

Diverse respondenten argumenteren dat financiële problematiek vaak een aangrijpingspunt is voor interventie in een leven waarin meer, veelal samenhangende, problemen spelen.

Betalingsproblemen kunnen andere ‘materiële’ problemen veroorzaken zoals dreigende huisuitzetting of afsluiting van nutsvoorzieningen. Daarnaast worden veel persoonlijke problemen van ouders genoemd: gebrek aan cognitieve vaardigheden (LVB wordt verschillende keren genoemd), stress, psychiatrische problematiek, gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal, gebrekkige kennis van instanties en bureaucratische vaardigheden.

Voorts wordt genoemd dat er sprake is van kleine, soms zeer kleine, sociale netwerken, zodat ouders weinig sociale steun kunnen krijgen. Andere problemen die samengaan met armoedeproblematiek zijn opvoedingsproblemen,

verwaarlozing van kinderen en gezondheidsproblemen.

De doelgroep kortom, wordt volgens diverse respondenten gekenmerkt door stapeling van problemen of door ‘multiproblematiek’.

Nog niet bereikte groepen en bestendigingsfactoren

Veel nadruk leggen respondenten op het gegeven dat het om gezinnen gaat die niet door de hulpverlening worden bereikt. Dat kunnen gezinnen zijn die nooit eerder contact hebben gehad met de hulpverlening, maar ook gezinnen die eerder hulp hebben gehad en zijn ‘teruggevallen’ of waarvan het contact met eerdere hulpverlening is verbroken.⁵

De redenen die respondenten noemen, waardoor deze gezinnen niet worden bereikt of moeilijk bereikbaar zijn, geven ook inzicht in een aantal factoren en mechanismen die bijdragen aan een bestendiging van de armoede. Wat zijn de genoemde factoren?

- Psychologische factoren

Allereerst wordt door diverse respondenten verwezen naar *gebrekkige cognitieve vaardigheden* van ouders. Dat kan veroorzaakt zijn door een *verstandelijke beperking*, maar ook door (andere) psychologische factoren: met name *stress*, die ervoor zorgen dat mensen niet de rust noch het cognitieve vermogen hebben om bijvoorbeeld te verkennen welke hulpbronnen (denk aan inkomenstoelagen, hulporganisaties of voorzieningen) zij kunnen aanboren – of die ervoor zorgen dat armen niet in staat zijn om vooruit te kijken, niet goed kunnen plannen, impulsief zijn e.d.

Je merkte ook dat mensen met heel veel stress bij ons komen, omdat het ze niet lukt om die uitkering zelf aan te vragen, terwijl ze er uiteindelijk wel recht op hebben. Hoe kunnen we dat nou juist ook voor de groep, die nog

⁵ Dit is een relevant kenmerk van multiprobleem-gezinnen. In de literatuur over multiprobleem-gezinnen wordt doorgaans gesteld dat het bij deze gezinnen gaat om een combinatie van sociaal-economische problematiek, psychosociale problematiek én een moeizame relatie met de hulpverlening (Steketee, M. en M. Van

den Broecke (2010) *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut, Ghesquiere P. (1993) *Multi-problem gezinnen. Problematische hulpverleningssituaties in perspectief*. Leuven/Apeldoorn: Garant.)

geen ondersteuning krijgt, wel beter regelen?
(projectleider, juli 2020)

Vaak hebben ouders concentratieproblemen of overreactie, heftige emoties. Dat merk ik eigenlijk bij alle gezinnen, dat ze gewoon niet kunnen plannen. En dat probeer ik echt uit te leggen en ook mee te nemen in mijn begeleiding. (gezinsondersteuner, mei 2020)

Een ander mechanisme dat respondenten noemen, is dat mensen hun problemen pas erkennen of onder ogen zien als ze (veel) te groot zijn om ze zelf nog te kunnen oplossen. Er is pas in een laat stadium sprake van probleembesef én besef dat men ondersteuning nodig heeft om de problemen op te kunnen lossen.

Ik heb ook vindplaats schulden gedaan (...) daar zag je hetzelfde. We gingen mensen die betalingsachterstanden hadden op een aantal vaste lasten. En dan gingen we aanbellen, en op een aardige manier van: wellicht hebt u recht op dit of dat. Heel veel mensen gaven aan van: ik heb helemaal geen probleem. Dat is wat je hier ook wel merkt: mensen gaan niet gelijk hun hele hebben en houden boven op tafel leggen. (accounthouder, februari 2020)

De nadruk op dit type factoren, en met name de veel genoemde stress, is in de armoedebenaderingen tamelijk recent en staat ook centraal in de methodiek die de grondslag vormt van de Frontlijn-methodiek.⁶ Deze aandacht op haar beurt komt voort uit onderzoek naar psychologische effecten van schaarste dat op veel belangstelling heeft kunnen rekenen.⁷

- Sociale factoren

Andere factoren die van invloed zijn op de bestendinging van de situatie – en het niet-bereiken van gezinnen, hebben een sociaal karakter. Zo wordt herhaaldelijk genoemd dat het van groot belang is dat in de gezinsaanpak ruimte is om te investeren in een vertrouwensrelatie met gezinnen. Dat vertrouwen in de hulpverlening of overheidsinstanties is niet vanzelfsprekend. Soms is

er sprake van regelrecht wantrouwen op basis van eigen, negatieve ervaringen met hulpverleners of vanwege het imago van organisaties.

Voorts spelen trots en schaamte een rol. Trots omdat mensen niet afhankelijk willen zijn van hulpverleners en die ondersteuning zo lang mogelijk afhouden – en schaamte als keerzijde van deze medaille, dat men voor de buitenwereld niet wil weten dat men problemen heeft en afhankelijk van hulp is.

Een andere factor is het gebrekkige sociale netwerk van veel gezinnen: men krijgt geen hulp of informatie uit het netwerk om de weg naar instanties te vinden of contacten te leggen.

Tot slot wordt een sociaal-culturele factor genoemd: heel concreet de beperkte beheersing van het Nederlands bij sommige gezinnen, in bredere zin de 'opsluiting' in de eigen gemeenschap en beperkte kennis van de maatschappelijke omgeving.

Inderdaad dat wij ze doorverwijzen ook naar voorzieningen. Dus de zelfredzaamheid. Dat we dat vergroten. Want mensen kennen bijvoorbeeld de VraagWijzer niet. Sociale raadslieden kennen ze niet. De wegen kennen ze allemaal niet. Schuldsanering wisten ze ook niet. Dat mensen de wegen kennen. Dat mensen de voorzieningen kennen. Een stukje de zelfredzaamheid vergroten ook. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

(...) we merken dat de Tarwewijk toch ook wel een andere soort wijk is met andere mensen die toch wat afwachtender zijn en het allemaal wel wat spannender vinden. Alle partners in de wijk geven dit ook eigenlijk wel aan. (...) Ja, we merken dat ze best wel, de dynamiek van de wijk is wat anders. Het zijn veel MOE-landers en we merken dat die elkaar wel heel erg weten te vinden maar dan nog niet zo goed de hulpverlening. En die dan ook allemaal wel heel erg zoiets hebben van, ik los het zelf wel op en ik hoef geen hulp. Tenminste, dat is mijn ervaring nu. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

⁶ Jungman, N. en P. Wesdorp (2017) *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31.

⁷ Mulainathan, S. en E. Shafir (2013) *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven.

3.3 Afbakening van de doelgroep

In de voorgaande paragraaf zijn verschillende kenmerken van de doelgroep beschreven zoals die uit de interviews naar voren zijn gekomen. In de gesprekken ging het vaak al snel over de afbakening van de doelgroep van de gezinsaanpak ten opzichte van de doelgroepen van andere hulpverlenende organisaties, met name het wijkteam.

De metafoor die wordt gebruikt is dat het om gezinnen gaat die 'tussen wal en schip vallen', waarmee wordt aangegeven dat deze gezinnen buiten de scope van het bestaande aanbod vallen. Zo stelt een respondent dat de groepsaanpak van het welzijnswerk voor deze groep tekortschiet, terwijl hun problematiek voor de individuele ondersteuning door het wijkteam te licht is. Een andere respondent heeft een vergelijkbare opmerking: de problematiek is te zwaar voor het CJG en te licht voor het wijkteam.

Over het onderscheid van de doelgroep van de gezinsaanpak met die van het wijkteam bestaan bij de diverse gesprekspartners vragen. Bij beide aanpakken gaat het om multiprobleem-situaties, wat soms de vraag doet rijzen of beide organisaties niet 'in dezelfde vijver vissen'. Er worden daarnaast evenwel enkele kenmerken genoemd, waarmee de doelgroep van de gezinsaanpak zich onderscheidt van de doelgroep van het wijkteam.

Allereerst worden er met de outreachende werkwijze volgens een aantal respondenten gezinnen bereikt die het moeilijk vinden om zelfstandig de weg te vinden naar het wijkteam.

Ik bedoel, VraagWijzer is heel fijn en het wijkteam ook en dat is eigenlijk een beetje de standaard hulpverlening vanuit de gemeente en ja, soms is die drempel gewoon nog veel te groot en je komt het zo vaak tegen. Ik denk ook dat dat voor een gedeelte komt doordat ik dan bij ja, Moeders van Rotterdam, maar ook bij de voedselbank, je komt zoveel mensen tegen die niet weten waar ze recht op hebben of die niet weten waar ze om hulp kunnen vragen. (gezinsondersteuner, mei 2020)

(...) dat het wijkteam best wel een hoge drempel is voor mensen om aan te kloppen of überhaupt de Vraagwijzer al. En dat sommige mensen niet in aanmerking komen voor het wijkteam maar het ook niet alleen redden. Dat je juist eerder mensen wil helpen voor dat de problemen zo groot zijn en bij het wijkteam terecht komen. (gezinsondersteuner, april 2020)

Ten tweede noemen respondenten dat de gezinsaanpak zich richt op groepen waarvan de problemen niet zodanig geëscaleerd zijn dat zij bij het wijkteam terecht kunnen, waarmee de preventieve rol van de gezinsaanpak wordt benadrukt. Er mag dan bij de doelgroep sprake zijn van een combinatie van problemen, deze problemen zijn niet dusdanig ernstig dat het wijkteam zou moeten worden ingeschakeld. Met andere woorden: er is sprake van multi-problematiek in die zin dat het een stapeling van problemen betreft, maar de ernst is niet zodanig dat er specialistische expertise is vereist. Dan, zo stelt een respondent, ligt doorverwijzing naar een wijkteam in de rede:

We hebben nu ook al een aantal mensen in de begeleiding waar we denken van, dit is ook iets meer voor het wijkteam. En dan gaan we ook het wijkteam inschakelen, overleggen en doorzetten. Want ook mensen bijvoorbeeld met een licht verstandelijke beperking, dat vraagt ook wel veel meer. Dus dat moeten wij ook zeker, we moeten iedereen ook gewoon zijn werk volgens de expertise laten doen. En wij willen juist zo laagdrempelig en zo toegankelijk mogelijk maken. Op het moment dat we signaleren dat dat wel iets verder gaat, moeten we het wel zeker doorverwijzen. En gezinsaanpak is misschien dan wel een goede toegang vind ik, vanwege zijn laagdrempeligheid en wat we willen bereiken. Maar we kunnen denk ik niet iedereen helpen, nee. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Daar staat volgens andere respondenten tegenover dat binnen gezinsaanpak gezinnen veel langer kunnen worden begeleid dan bij de basishulp van het wijkteam. Dat zou weer mogelijkheden bieden om juist wat complexere problemen aan te pakken.

Kortom, het onderscheid in doelgroepen, met name tussen gezinsaanpak en wijkteam is niet heel duidelijk. Diverse respondenten neigen er wel toe dat de gezinsaanpak daarin a) gezinnen bereikt die nog

niet in beeld zijn, of althans geen contact hebben met een hulporganisatie en b) waarvan problemen nog niet zodanig zijn geëscaleerd dat zij zwaardere of specialistische begeleiding behoeven.

3.4 Huidige bereik van de gezinsaanpak

Op dit moment worden nog volop data verzameld over de achtergronden van de doelgroep die feitelijk door de gezinsaanpak wordt bereikt. Het gaat daarbij om gezinnen die daadwerkelijk een ondersteuningstraject gaan volgen (dus niet de gezinnen met enkelvoudige of eerste hulpvragen). De eerste gegevens tonen dat ongeveer de helft van de gezinnen niet altijd in staat is de maandelijkse lasten te voldoen. Bijna de helft van deze gezinnen heeft al langer dan een half jaar betalingsproblemen. Twee derde van de gezinnen heeft schulden. De helft van deze gezinnen heeft reeds hulp bij de schulden van de Kredietbank, het expertiseteam financiën of heeft bewindvoering.

Ruim de helft van de ouders maakt zich een beetje of veel zorgen over de gezondheid, het gedrag of de ontwikkeling van de kinderen. Een groot deel van de gezinnen had een maand voorafgaand aan de intake bij de gezinsaanpak contact met andere hulpverleners ten behoeve van de kinderen. Het betreft een veelheid aan typen hulpverleners. Het meest genoemd zijn welzijnspartijen, het schoolmaatschappelijk werk en, nota bene, het wijkteam.

Afgaande op deze kenmerken past een flink deel van de gezinnen binnen de doelgroepomschrijving. Maar toch ook: niet alle gezinnen lijken met (flinke) financiële problematiek te kampen of zijn bezorgd over de ontwikkeling van hun kinderen. En een deel had reeds contact met het wijkteam.

Verder doen zich twee onvoorziene verschijnselen voor die aanleiding geven tot overdenking van de doelgroepdefinitie

Een onvoorzien verschijnsel is het grote aantal enkelvoudige hulpvragen waarmee de gezinsondersteuners bij een outreachende aanpak (op scholen, voedselbanken, huizen van de wijk, etc.)

te maken krijgen. Een deel van deze gezinnen stroomt vervolgens door in een 'echt' begeleidingstraject van de gezinsaanpak, waarin ook de Brugmethodiek wordt toegepast. De vraag is nu of deze gezinnen met enkelvoudige vragen tot de doelgroep behoren (zouden zij juist niet bij de Vraagwijzer terecht kunnen)? Of biedt de hulp bij enkelvoudige vragen toegang tot gezinnen die (wegens gebrekkige kennis of achterdocht) moeilijk contact krijgen met 'officiële' hulpinstanties?

Het standpunt van de projectleiding neigt naar het tweede. De laagdrempelige toegang wordt benadrukt, waarna altijd nog een onderscheid kan worden gemaakt naar gezinnen met kleine hulpvragen en gezinnen die in een begeleidingstraject terecht komen. Het belang om gezinnen te bereiken die anders niet gemakkelijk bij hulpverleners terecht komen domineert.

Een ander onverwacht verschijnsel dat discussie oproept is de afschaling van gezinnen door het wijkteam naar de gezinsaanpak. Het gaat doorgaans om gezinnen waarvan de begeleiding door het wijkteam is afgerond, maar die nog wel wat ondersteuning of 'een vinger aan de pols' behoeven op de wat langere termijn. Het dilemma is dat volgens de formele criteria deze gezinnen niet tot de doelgroep behoren, maar naar de aard van de problematiek wel.

Een laatste praktische kwestie die nu speelt is dat soms gezinnen van buiten de pilotwijken zich melden, of gemeld worden, bij de gezinsaanpak. De vraag is nu of deze gezinnen mogen worden ondersteund of niet. De discussie, in ieder geval in Bospolder-Tussendijken, neigt ernaar om vast te houden aan het uitgangspunt dat het gaat om gezinnen die een 'binding' hebben met de wijk: er wonen of bijvoorbeeld omdat de kinderen er op school zitten.

4 Integrale en intensieve aanpak

De gezinsaanpak gaat uit van een integrale, intensieve aanpak. In dit hoofdstuk gaan we in op de begrippen integraal en intensief. Wat staat hierover in het plan van aanpak en wat verstaan betrokkenen onder integraal en intensief.

4.1 Integrale aanpak

De term *integraal* is een containerbegrip en wordt veelvuldig gebruikt in literatuur en beleidsdocumenten. Het plan van aanpak voor de gezinsaanpak omschrijft een integrale aanpak als volgt:

1. Een samenwerking met meerdere partijen, die op alle leefgebieden ondersteunen.
2. Alle expertise is vertegenwoordigd: motiverende gesprekstechnieken, opvoedvraagstukken, veilig opgroeien, sociaal emotionele ontwikkeling, armoede problematiek, stress-sensitieve hulpverlening, schuldhulpverlening, inzetten netwerk, sociale kaart van de wijk.
3. Zonder mandaat heeft het project weinig tot geen kans van slagen. Iemand die dicht bij de gezinnen staat, dient mandaat te krijgen om onder andere voor bestaande partners handelingsruimte te regelen (regelvrije zone) buiten gestelde kaders om, om deze partners aan het project te committeren en breed casusoverleg te organiseren. Binnen dit project zal de projectleider hiervoor afspraken moeten maken.

Betrokkenen verstaan onder een integrale aanpak vooral het in samenhang bekijken van de verschillende leefgebieden. De verwachting is dat er meer resultaten bereikt worden door meerdere leefgebieden (in samenhang) te bekijken dan alleen de focus te leggen bij financiële problemen. De Brug-methodiek (zie verder) zien betrokkenen als een hulpmiddel om naar de (samenhang tussen de) leefgebieden te kijken, waarbij de pijlers van de brug de leefgebieden visualiseren. Of elke gezinsondersteuner zelf de brede expertise moet hebben of dat het in het team van

gezinsondersteuners aanwezig moet zijn, is in het plan van aanpak niet duidelijk. In de interviews is het punt van expertise niet nadrukkelijk aan de orde gekomen.

Integraal betekent volgens de methodiekontwikkelaar ook dat alle betrokken partijen in de keten samenwerken om te zorgen dat Rotterdammers sneller en op de juiste plek aankomen.

Enkele betrokkenen verstaan onder een integrale aanpak, een aanpak die zowel op de ouders als op de kinderen gericht is. De verwachting is dat het elkaar versterkt.

Ik vind zodra ergens integraal staat, dan vind ik het altijd heel moeilijk, want ik denk van, wat is dat en het is zo lastig om daar handen en voeten aan te geven. Voor mij is dus integraal kind en ouder, dat vind ik de belangrijkste integraliteit in het plan wat voor mij in ieder geval uit zou moeten komen. Ik hoop dat het gewoon werkt als er inderdaad parallel ingezet wordt op verbetering van de situatie van zowel het kind als ouders. Natuurlijk hangt het allemaal met elkaar samen, maar ik hoop dat het toch wel elkaar versterkt als je beide sporen zeg maar aanpakt. (beleidsadviseur, juli 2020)

Het krijgen van mandaat is nog weinig uitgewerkt. De projectgroep loopt hierbij tegen verschillende issues op. Wat houdt mandaat in, oftewel wat willen we regelen binnen de gezinsaanpak? Willen we bijvoorbeeld een voorrangspositie voor de gezinnen, zoals urgentie bij een woning? Daarnaast speelt dat organisaties hun eigen beslissingsbevoegdheid willen houden. Ook is er veel variatie in wat een gezin nodig heeft en is het niet haalbaar om met elke partij afzonderlijk een afspraak te maken.

4.2 Intensieve aanpak

Intensief betekent volgens het plan van aanpak:

1. In de interventie zal aandacht zijn voor 'hands on'-tijd die nodig is om effect te hebben. Veel tijd voor 'hands on' is in de aanpak van de Children's Zone en bij diensten van welzijn ook een meerwaarde.
2. Intensief op één expertise, die je toevoegt, met name nodig aan het begin om bij het gezin op een crisis te kunnen doorpakken en een doorbraak te forceren.
3. Intensief betekent dat je lang betrokken blijft, minimaal 1,5 jaar.

Wat opvalt in de gesprekken is dat veel vragen 'kleine hulpvragen' betreffen, bijvoorbeeld een aanvraag voor een Rotterdampas of het Jeugdsportfonds, waar vaak (nog) geen intensieve inzet voor nodig is. Betrokkenen noemen dat eerst een fase nodig is om vertrouwen op te bouwen en mensen laagdrempelig met hun vragen te helpen. Pas als er meer vertrouwen is, kan mogelijk een intensiever traject gestart worden. De veronderstelling dat in de begeleiding eerst intensieve ondersteuning nodig is (want veel stress en er moet veel gebeuren) en daarna lichte ondersteuning (want stress is gedaald en minder intensief nodig), ziet er in de praktijk dus vaak anders uit. Dat wil niet zeggen dat er geen sprake is van situaties waar 'hands-on'-tijd nodig is. Gezinsondersteuners noemen ook voorbeelden van gezinnen waarbij ze intensiever betrokken zijn omdat er sprake is van veel stress en direct handelen nodig is, bijvoorbeeld om een dreigende ontruiming te voorkomen. Intensief kan ook betekenen dat een gezinsondersteuner soms veel moeite moet doen om iets voor elkaar te krijgen, bijvoorbeeld door de juiste persoon bij een instantie te vinden.

Gezinsondersteuners vinden het positief dat ze, afhankelijk van de situatie van een gezin, zelf invulling kunnen geven aan de intensiteit van het contact met cliënten en dat ze de tijd kunnen nemen om een band met een cliënt op te bouwen. Betrokkenen zijn daarnaast positief over de duur van het traject (ongeveer 18 maanden) en benoemen dat dit een meerwaarde is ten opzichte van de aanpak van het wijkteam. Ze benadrukken het belang van

een langduriger traject om enkele redenen. Om te beginnen is voor deze doelgroep tijd en geduld nodig om vertrouwen op te bouwen. Daarnaast is voor een duurzame verandering nodig dat cliënten vaardigheden aanleren en dit kost tijd.

5 Pijler gezinsondersteuners

Eén van de drie pijlers van de gezinsaanpak is de inzet van gezinsondersteuners. In elke pilotwijk zijn ongeveer vier gezinsondersteuners actief, waarbij een min of meer gelijke verdeling is in het aantal gezinsondersteuners van Frontlijn en gezinsondersteuners van een welzijns partij (DOCK, WMO Radar). De gezinsondersteuners vormen de spil in de gezinsaanpak.

Het plan van aanpak beschrijft de uitgangspunten van de gezinsondersteuning als volgt:

1. De gezinsondersteuner staat dicht bij de signaleerder en start actief bij een signaal, niet gehinderd door drempels;
2. De gezinsondersteuner ondersteunt het gezin naar de voorzieningen die er zijn, zoals Vraagwijzer, wijkteam, trajectbegeleider Financiën of welzijn. De gezinsondersteuner is nabij het gezin;
3. De gezinsondersteuner heeft kennis van alle voorzieningen, maar kan in het begin ook helpen bij het in kaart brengen van wat er nodig is en gebruikt hierbij de brug-methodiek zoals vormgegeven in de Children's Zone;
4. De gezinsondersteuner start direct met een screening 'Check op Recht', waardoor meteen kleine of grote successen kunnen worden behaald;
5. De gezinsondersteuner heeft toegang tot een maatwerk-paniek-budget per gezin. Het budget is beschikbaar voor de hulpverlener per gezin;
6. De gezinsondersteuner blijft lange tijd aanspreekpunt voor het gezin en coördineert de inzet. Bij lange tijd bedoelen we 1,5 jaar of langer bij intensieve ondersteuning;
7. Bij multiproblematiek verwijst de gezinsondersteuner door naar het wijkteam voor extra ondersteuning. De regie blijft bij de gezinsondersteuner. Alleen als het een gezin is met dermate ernstige problematiek kan het gezin worden overgedragen naar het wijkteam voor reguliere interventie en valt dan buiten het project;
8. De gezinsondersteuner organiseert breed casusoverleg en zorgt dat alle partijen uit de coalitie (zie pijler 2) nakomen over wie wat in welke fase doet. De gezinsondersteuner heeft daartoe mandaat;

9. In het team zijn ook sociaal makelaars van welzijn vertegenwoordigd, die met name de rol van aanleren van vaardigheden en toeleiden naar lokale voorzieningen in de wijk en versterken netwerk op zich nemen.

In dit hoofdstuk gaan we in op de aanpak van de gezinsondersteuners om in contact te komen met de beoogde doelgroep. Ook gaan we in op het begrip stress-sensitieve dienstverlening, een methodisch uitgangspunt van de gezinsaanpak volgens het plan van aanpak.

5.1 Bereiken doelgroep

Outreachinge en laagdrempelige aanpak

De gezinsaanpak beoogt gezinnen te bereiken die nog niet bekend zijn bij de hulpverlening, in dit geval wijkteam of geïndiceerde hulp. Het gaat om een doelgroep die niet makkelijk te bereiken is omdat vaak sprake is van schaamte, wantrouwen tegen instanties en laag probleembesef (zie hoofdstuk 'Doelgroep'). Een outreachende, laagdrempelige aanpak is nodig om met de beoogde doelgroep in contact te komen, zo komt uit de interviews naar voren. Bij een outreachende aanpak is volgens betrokkenen van belang dat gezinsondersteuners zich kenbaar maken bij het wijknetwerk, goed op de hoogte zijn van de initiatieven in een wijk, de samenwerking opzoeken en aanwezig zijn bij vindplekken.

Op verschillende manieren maken gezinsondersteuners zich kenbaar in de wijken. Er zijn bijvoorbeeld flyers gemaakt en gezinsondersteuners zijn deze flyers uit gaan delen op verschillende punten in de wijk, waarvan ze weten dat er veel mensen komen (bijvoorbeeld Huis van de Wijk, voedselbank, kerk). Daarnaast zijn gezinsondersteuners aansluiting gaan zoeken bij locaties en activiteiten waar de doelgroep aanwezig is. Enkele voorbeelden zijn: aanwezig zijn bij Yess ('pop-up weggeefwinkel' in Bospolder-Tussendijken), inloopmoment bij project Gijsing flat waar één van de

gezinsondersteuners wekelijks aanwezig is (Bospolder-Tussendijken), hulp bieden aan MOE-landers via Bulgaarse supermarkt (Tarwewijk), aansluiten bij spreekuren van DOCK of taallessen of wijkmaaltijden (Tarwewijk), aansluiten bij een bijeenkomst over opvoedingsondersteuning (Crooswijk).

Overal waar we weten dat mensen bij elkaar komen, proberen we ons te laten zien. Dus je hoeft als hulpzoekende niet echt meer op zoek te gaan, je vindt ons eigenlijk als het goed is vanzelf wel een beetje. Dus wat ik fijn vind, is dat je niet speciaal toe hoeft te gaan naar ons, maar je komt ons tegen. (coördinator welzijn domein jeugd, juli 2020)

Ik denk als mensen op een gegeven moment regelmatig je gezicht zien, dat ze je op een gegeven moment wel herkennen. En ze denken o, weet je, die is er altijd wel, die kan ik benaderen. En dat je ook gewoon iets vertrouwdwer voor ze wordt en niet iemand die af en toe een keer langskomt. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Een welzijnsmanager merkt op dat een outreachende aanpak tot nu toe ontbrak en van meerwaarde kan zijn omdat veel mensen de weg niet kennen:

Waar ik zag dat het aan het schorten was, was een partij die die mensen ook op straat of waar dan ook, op verschillende vindplaatsen ophaalt. En hen van daaruit begeleidt naar die eerste of tweede lijn. Want vaak zie je dat de mensen die de weg weten te vinden wel bij de tweede lijn terechtkomen. Maar juist de mensen waarvan we het vermoeden hebben, maar die niet de weg weten, die komen nergens. En daar is echt een grote groep van. En dan heb je dus partijen nodig die die mensen weten te vinden. Dan bedoel ik echt een outreachende aanpak van partijen of een partij die op de plekken komt waar die mensen zich ophouden. Op de scholen, in de supermarkt, op straat, bij activiteiten, noem maar op. En dat zou wat mij betreft de kracht zijn van dit project, door de nulde, de eerste lijn, te koppelen aan de tweede lijn. (manager welzijn, juni 2020)

Naast zichtbaarheid en bekendheid in de wijk is de aanpak *laagdrempelig* omdat geen ingewikkelde aanmeldprocedure nodig is. Ook de betrokkenheid van gezinsondersteuners van welzijnspartijen draagt bij aan een laagdrempelige aanpak. Mensen stappen makkelijker bij bijvoorbeeld een DOCK naar binnen

dan bij een gemeentelijke instantie, zo merken betrokkenen op. Dit heeft volgens hen te maken met meer wantrouwen en ervaren afstand ten opzichte van gemeentelijke instellingen.

Laagdrempelig ook omdat geen ingewikkelde procedure nodig is, je kunt ook met een eenvoudige vraag langskomen, geen intake. Je hoeft hier niet hele algemene, ingewikkelde procedures voor te doorlopen om een gezin aan te melden. Wat de laagdrempeligheid natuurlijk verhoogt. Wat juist voor deze doelgroep weer een pre is. (netwerkregisseur CJG, juli 2020)

Dat de aanpak als laagdrempelig wordt ervaren, blijkt wel uit de vele 'kleine hulpvragen' waarmee ouders bij de gezinsondersteuners komen. De laagdrempelige aanpak is volgens betrokkenen ook nodig om vertrouwen op te kunnen bouwen.

En wat ik denk dat goed werkt is, dat we juist ook met kleine vragen, kleine praktische vragen, heel snel kunnen helpen en dan vervolgens het traject kunnen aanbieden. Wat ik zelf heel belangrijk vind is dat we met praktische financiële hulpvragen heel snel kunnen handelen, omdat bijna alle gezinnen op financiële vragen bij ons binnenkomen. En doordat we daar heel snel in kunnen handelen bouwen we heel snel vertrouwen op waardoor we zo'n gezin heel goed bij ons houden. Want er komen meer mensen binnen op financiële vragen dan opvoedvragen bijvoorbeeld. En juist doordat je dan thuis bij ze komt en de financiële zaken zo snel mogelijk goed regelt, zie je ook hoe het in de thuissituatie gaat en kan je kijken of je wat tips kan geven bijvoorbeeld over de opvoeding. (gezinsondersteuner, mei 2020)

Een aandachtspunt van de laagdrempelige aanpak is om geen inloopspreekuur te worden waar mensen met een kleine vraag komen en vervolgens weer uit beeld verdwijnen. Voor de gezinsondersteuners is het een uitdaging om de mensen vast te houden.

We zijn zo makkelijk te bereiken dat we soms ook wel een beetje een inloopspreekuur aan het worden zijn zonder dat daar een traject uitkomt. Het is heel laagdrempelig. Dus ze kunnen in principe ook- We merkten ook wel dat er dan opeens- Dat er dan een ouder voor de deur stond met een vraag. Of een vraag over een brief. Of zo van, ik zou graag een uitkering aan willen vragen. En zodra dat gedaan is, dat ze dan eigenlijk een beetje uit beeld verdwijnen.

En dan uiteindelijk wil je toch die- Ja, wij willen dan toch heel graag die slag maken naar van een lang traject en kijken van, hoe kunnen we je verder helpen? Maar we merken dat sommige mensen- Dan is de eerste crisis eigenlijk weg en dan vinden ze het niet meer zo belangrijk om dan bij ons te komen. En dat is toch wel iets waar- Wat we lastig vinden. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Vindplaatsen

Vindplaatsen zijn divers en de mate waarin ze een rol spelen bij de aanmeldingen verschilt per wijk. Betrokkenen noemen als 'fysieke' vindplaatsen onder andere scholen, kinderopvang, CJG, Jongerenloket, Twinkeltje, Mama's Garden, Thuis op Straat (TOS).

Scholen worden als een belangrijke vindplaats gezien, maar niet in elke wijk komt de samenwerking met scholen goed van de grond. In BoTu hebben gezinsondersteuners op drie scholen een inloopsprekkuur. In Crooswijk staan scholen niet zo te springen om op het thema armoede samen te werken, zo geven enkele respondenten aan. De concurrentie tussen scholen is groot en volgens beleidsadviseurs zijn scholen bang minder leerlingen te krijgen als ze gezinnen aanmelden voor de gezinsaanpak. In Tarwewijk is vanwege de aanwezigheid van Children's Zone (CZ) de afspraak gemaakt dat gezinsondersteuners zich niet actief op de scholen richten omdat CZ daar al mee samenwerkt. In de praktijk is het overigens lastig gescheiden te houden. Er komen bijvoorbeeld ook aanmeldingen bij de gezinsondersteuners binnen via SMW.

Naast scholen is ook voor het CJG en de huisartsen in Tarwewijk de afspraak gemaakt dat CZ zich op deze vindplaatsen richt. Gezinsondersteuners richten zich op alle andere netwerkpartners. De welzijnsparitij in Tarwewijk plaatst vraagtekens bij deze strikte indeling in vindplaatsen omdat ze ook veel contacten hebben met scholen en het als een gemiste kans zien om daar dan geen gebruik van te maken. Gezinsondersteuners in Tarwewijk voelen zich vanwege de afspraken met CZ belemmerd omdat ze van de 'logische' vindplaatsen geen gebruik mogen maken. Het is voor hen een uitdaging om andere vindplaatsen te vinden. Een vraag die in Tarwewijk

ook speelt is of met de gezinsaanpak een andere doelgroep wordt bereikt dan de doelgroep van Children's Zone. Met andere woorden, in welke mate vullen beide aanpakken elkaar aan in de doelgroep die ze bereiken?

Opvallend is dat er ook enkele aanmeldingen vanuit het wijkteam komen, wat 'indruist' tegen het criterium dat gezinnen nog niet bekend zijn bij de hulpverlening. Reden is dat wijkteams vinden dat er gezinnen zijn die nog nazorg nodig hebben, in de vorm van individuele ondersteuning van de gezinsondersteuners. Ze zijn bang dat het misschien toch mis kan gaan als deze gezinnen uit beeld zijn.

Opbouwen vertrouwensrelatie

Doorslaggevend voor de werving van gezinnen die niet door de reguliere hulpverlening worden bereikt, is het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het gaat er volgens betrokkenen om dat er bij de doelgroep een gevoel van veiligheid ontstaat, waardoor men uiteindelijk bereid is om de noodzakelijk hulp te aanvaarden. Om dit te bereiken is het volgens diverse betrokkenen noodzakelijk dat de gezinsondersteuners zich met regelmaat als zodanig in de wijk positioneren en de gezinnen onvoorwaardelijk helpen met hun kleine hulpvragen.

Volgens verschillende betrokkenen kan het bevorderlijk zijn als de gezinsondersteuners dezelfde sociaal culturele achtergrond hebben als de gezinnen met wie ze in contact (willen) komen en als de gezinsondersteuners niet in dienst zijn van de gemeente of zich niet expliciet als zodanig bekend maken. Dit laatste vanwege het negatieve beeld dat, al dan niet van horen zeggen, aan de dienstverlening van de gemeente kleeft. Om deze reden geven diverse betrokkenen aan dat sleutelfiguren vanwege de aan hun toegedichte verbindende rol belangrijk kunnen zijn voor de werving van de doelgroep. Hierbij gaat het om personen die op voorhand al het vertrouwen hebben van de doelgroep, zoals vrijwilligers met dezelfde sociaal culturele achtergrond, welzijnsprofessionals, en andere professionals uit het wijknetwerk.

Een andere factor die van belang wordt geacht voor het opbouwen van een vertrouwensband is de periode van 18 maanden die gezinsondersteuners hebben om gezinnen te begeleiden. De verwachting is dat er in eerste instantie veel contactmomenten nodig zijn, en dus veel tijd nodig is, om achter de veronderstelde complexe problematiek van de doelgroep te komen. De gedachte is ook dat de gezinsondersteuners in het begin vooral niet te snel hulp moeten willen regelen. Een van de betrokkenen noemt om die reden de fase waarin er enkel contact is met een gezin voor laagdrempelige hulpactiviteiten nadrukkelijk niet een voorfase maar de eerste fase van het hulpverleningstraject.

We hebben natuurlijk met deze gezinsaanpak ook gezegd, op een gegeven moment, toen we in de gedachtevorming zaten, toen was het beeld dat de wijkteams ongeveer een half jaar tot een jaar kunnen begeleiden. En als je natuurlijk kijkt, dat je eerst heel veel tijd nodig hebt om een vertrouwensrelatie met een gezin op te bouwen, dan zie je de complexiteit van de problematiek. En voor je goed en wel op gang bent, is het jaar over. En dan moet je zeggen, we moeten het loslaten. Dus de intensieve aanpak hierbij was vooral ook om te kijken, zou je dan ook een langere periode kunnen begeleiden? Maar dat het natuurlijk niet altijd per saldo een duurder traject hoeven te zijn. Want je kunt zeggen, in het begin moet ik wat meer investeren, maar ik kan bij een gezin wel langer de vinger aan de pols houden. En dat is wat in de reguliere aanpak van de wijkteams niet kan. (beleidsadviseur, juli 2020)

5.2 Stress-sensitieve dienstverlening

Achtergrond stress-sensitieve dienstverlening

Het plan van aanpak benoemt stress-sensitieve dienstverlening als een uitgangspunt van de gezinsaanpak. Wat onder stress-sensitieve dienstverlening wordt verstaan, staat niet concreet omschreven in het plan. Wel is het de bedoeling dat de gezinsondersteuners de brug-methodiek toepassen (zie p.22). Voordat we verder ingaan op de brug-methodiek, gaan we kort in op de relatie tussen armoede en stress en op de rol van stress-sensitieve

dienstverlening. Onderzoek op dit terrein heeft de laatste jaren veel nieuwe inzichten opgeleverd.

Mensen die langdurig met schulden of in een situatie van armoede leven, kunnen chronische stress ontwikkelen. Chronische stress heeft een negatieve invloed op het functioneren van de hersenen en leidt tot een vermindering van executieve vaardigheden, zoals focussen, impulsen beheersen of problemen oplossen. Juist deze vaardigheden hebben mensen nodig hebben om zelfredzamer te worden en uit hun situatie van armoede te komen. De veronderstelling bij stress-sensitieve dienstverlening is dat als hulpverleners rekening houden met de doorwerking van stress op de cliënt, ze de ander beter begrijpen en ze mensen beter en sneller kunnen helpen. In Nederland is echter nog geen hard bewijs dat de methode werkt, in de VS wel.

Op veel plekken in Nederland worden aanpakken ontwikkeld voor stress-sensitieve dienstverlening. De gemeenschappelijke deler in deze aanpakken is dat ze voorzien in elementen en instrumenten die stress verminderen en dat zij burgers een context bieden waarin ze vaker hun doelen bereiken.

Voorbeelden van veel ingezette onderdelen zijn⁸:

- Geen stress toevoegen: burgers ontvangen in rustgevende ruimten, gebruik van formulieren met eenvoudige indeling, brieven met een vriendelijke toon en laag taalniveau.
- Steunende interactie: professionals of vrijwilligers beheersen gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering en voeren respectvolle, gelijkwaardige en empathische gesprekken. Ze kennen ook inzichten over effectiviteit – zoals het gegeven dat mensen complexe zaken in de ochtend beter kunnen doordenken – en passen die toe.
- Voorzien in psycho-educatie: professionals of vrijwilligers informeren hun cliënt hoe stress gedrag kan ontregelen en verkennen met hem in hoeverre dat ook bij hem aan de orde is.

⁸ <https://www.schuldenindeopvang.nl/magazine-en-publicaties-valente/handreiking-gemeenten/toegang-tot->

[schuldhulpverlening/stress-sensitieve-dienstverlening-laat-mensen-floreren/](https://www.schuldenindeopvang.nl/magazine-en-publicaties-valente/handreiking-gemeenten/toegang-tot-schuldhelpverlening/stress-sensitieve-dienstverlening-laat-mensen-floreren/)

- Helpende instrumenten: met de inzet van praatplaten en doelactieplannen worden burgers ondersteund hun langetermijndoelen te ontdekken, alsmede de doorwerking van weinig geld op andere levensdomeinen. Door sms-jes als reminder in te zetten en burgers te voorzien van eenvoudige "to do"-lijstjes worden doelen vaker bereikt.
- Schaarste zo mogelijk opheffen: door onder meer de beslagvrije voet en onjuist aangevraagde toeslagen te corrigeren, krijgen burgers de geldstromen waar zij recht op hebben.

Opvattingen over stressreductie uit interviews met betrokkenen

Uit de interviews komt naar voren dat betrokkenen het belang van stressreductie onderschrijven. Gezinsondersteuners benoemen het effect van stress op het gezin en zien dat er meer rust en overzicht ontstaat door stress weg te halen. Gezinsondersteuners zetten vaak in eerste instantie in op het reduceren van stress door in financiële zin iets te regelen voor een gezin, bijvoorbeeld door een check op recht op voorzieningen/fondsen ('Check op Recht'), de inzet van een 'paniekbudget' of het regelen van inkomen. Ook geven ze voorlichting over stress en wat de gevolgen daarvan zijn voor executieve vaardigheden.

Dus meestal bij dat soort beslissingen die cliënten maken of nemen, probeer ik wel uit te leggen waarom dat op lange termijn niet werkt. En ook dat het logisch is dat zij kijken naar hoe ze zo snel mogelijk kunnen aflossen, maar dat ze ook moeten kijken naar hoe ze op dit moment het langst kunnen rondkomen, zeg maar. En dan is het wel fijn als je bijvoorbeeld zo'n Brug erbij kan pakken of kan uitleggen wat die langdurige stress met je doet. Want dat geeft cliënten soms ook wel een stukje rust van oké, ja, het is niet gek dat ik me zo voel of dat ik bepaalde keuzes maak. (gezinsondersteuner, mei 2020)

De methodiekontwikkelaar die betrokken is bij de gezinsaanpak benoemt dat stressreductie een

containerbegrip is. Ze werkt aan een methodische uitwerking van de begrippen stress-sensitieve dienstverlening en stressreductie, zodat het voor de gezinsondersteuners helder is wat ze kunnen betekenen bij stressreductie en welke technieken ze daarbij in kunnen zetten.

Inzet brug-methodiek bij stress-sensitieve dienstverlening

Zoals eerder aangegeven is het de bedoeling dat gezinsondersteuners bij de begeleiding van gezinnen de brug-methodiek toepassen. De brug-methodiek is een instrument voor ouders waarmee ze inzicht krijgen in hun situatie en in de vaardigheden die ze verder moeten ontwikkelen om aan een betere toekomst toe te werken. De brug-methodiek is geïnspireerd op de Bridge to Selfsufficiency⁹ en bestaat uit vier instrumenten: de Brug naar een Positieve Toekomst, het Bouwplan, het Werkplan en de Reddingsboei.¹⁰ Het kader geeft een korte toelichting op de instrumenten, met uitzondering van de Reddingsboei; daarin zijn de gezinsondersteuners niet getraind.

De Brug naar een Positieve Toekomst

Hulpverlening is effectief wanneer deze toeleidt naar een positieve en stabiele toekomst. Deze wordt gesymboliseerd door de Brug naar een Positieve Toekomst. Om de brug over te kunnen steken naar die positieve toekomst, moeten alle pijlers van de brug stabiel zijn. Elke pijler staat voor een leefgebied. Wanneer een van deze pijlers omvalt, heeft dit effect op de gehele brug. Andere pijlers worden ook zwakker en storten wellicht zelfs in. Hoe hoger iemand functioneert op de brug, hoe zelfredzamer diegene is op dat leefgebied.

Waterlijn

Wanneer wel en wanneer niet taken van de cliënt overnemen wordt op de brug aangegeven met de waterlijn: onder water houdt niemand het lang vol. Diegene die kopje onder gaat heeft directe hulp nodig. In deze fase kan geen beroep gedaan worden op het lerend vermogen omdat iemand aan het overleven is. Op de waterlijn houdt in dat iemand aan het zwemmen

⁹ Jungmann en Wesdorp. Mobilty Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Platform 31/Hogeschool Utrecht, 2017.

¹⁰ Penraat et al. Preventief integraal werken in de Children's Zone. Methodiekbeschrijving voor oudercoaching in de Children's Zone, Gemeente Rotterdam, 2018.

is. Diegene kan wel iets zelf, maar houdt dat niet lang vol. Er moet actie ondernomen worden om te voorkomen dat hij kopje onder gaat. Je steekt een helpende hand uit, maar de cliënt zwemt zelf en klimt zelf omhoog. Dit is bevorderend voor het vertrouwen in eigen kunnen, een belangrijke beschermende factor voor terugval.

Bouwplan

Tijdens de intake (met de brug) worden de wensen die de cliënt wel en niet heeft duidelijk. De wensen zijn eigenlijk de doelen voor de lange termijn. De cliënt maakt zelf een keuze aan welke 1 à 2 (maximaal 3) pijlers hij of zij wil werken om de wens te bereiken. Voor iedere pijler wordt een bouwplan ingevuld. In het bouwplan wordt het doel opgedeeld in kleinere brokken: wat wil de cliënt kunnen, weten of doen? Hier worden de tussenstappen neergezet, de mijlpalen op weg naar het doel. Ook wordt gekeken met welke vaardigheden de cliënt zou kunnen oefenen om zijn of haar doel te kunnen behalen. En welke vaardigheden de cliënt al heeft die hij of zij kan inzetten om het doel te behalen. Concrete acties en activiteiten die nodig zijn om de mijlpalen te behalen worden niet hier, maar op het werkplan gezet.

Werkplan

Kort gezegd is het werkplan het to-do lijstje voor de komende periode. Hoe beter iemand kan plannen, hoe langer deze periode kan zijn. Bij de meeste cliënten is aan te raden te starten met werkplannen voor twee weken. In het werkplan worden de activiteiten opgenomen van de verschillende bouwplannen die door de cliënt zijn ingevuld. Het werkplan is tegelijkertijd een planning van twee tot zes weken waarin de coaches met de cliënt bepalen welke activiteiten prioriteit hebben en met welke vaardigheden geoefend gaat worden de komende huisbezoeken.

Reddingsboei

Mensen leren door zelf te ervaren. De cirkel van Kolb (1984) is de belangrijke inspiratiebron geweest voor het maken van de ervaringsleercyclus. Het verschaft een vaste volgorde, waarbij tegelijk de executieve functies aan bod komen. De reddingsboei is een visueel hulpmiddel die de vaste volgorde weergeeft.

De brug-methodiek is een instrument vóór de ouder en neemt als uitgangspunt de doelen van de ouder. Het uitgaan van doelen die de ouder zelf bepaalt, zorgt voor intrinsieke motivatie wat een belangrijke succesfactor is voor gedragsverandering. Ook het mentaal contrasteren, oftewel de discrepantie tussen de gewenste situatie en de huidige situatie zichtbaar maken, helpt bij het vergroten van intrinsieke motivatie.¹¹

Bij het bereiken van langetermijndoelen maakt de brug-methode gebruik van werkplannen voor kortetermijndoelen. Daarbij helpt het belonen van stappen bij het versterken van gewenst gedrag¹².

Een ander onderdeel van de brug-methode is het aanleren van executieve vaardigheden (zie ook eerdere uitleg onder achtergrond stress-sensitieve dienstverlening). De mate waarin iemand over executieve vaardigheden beschikt, bepaalt hoe zelfredzaam iemand is. Het trainen van deze vaardigheden draagt dus bij aan de zelfredzaamheid van een ouder en daarmee ook aan het bereiken van lange termijn doelen.

Eerste ervaringen van gezinsondersteuners met toepassen brug-methodiek

Alle gezinsondersteuners zijn bij aanvang van de pilot getraind in het werken met de brug-methodiek. Dit vond gefaseerd plaats vanwege de verschillende momenten waarop de wijken gestart zijn met de gezinsaanpak. De training bestond uit vier bijeenkomsten en werd gegeven door een methodiekontwikkelaar van PPMO/Frontlijn. Vanwege de coronacrisis vond de training voor de meeste gezinsondersteuners geheel of gedeeltelijk online plaats. Een uitzondering zijn de gezinsondersteuners uit BoTu die voornamelijk face-to-face zijn getraind. Voor de meeste gezinsondersteuners is de brug-methodiek een nieuwe methode om mee te werken. Dat betekent dat de gezinsondersteuners de methode veelal nog eigen moeten maken. De methodiekontwikkelaar die de

¹¹ Jungmann en Wesdorp. Mobilty Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Platform 31/Hogeschool Utrecht, 2017.

¹² Jungmann en Wesdorp. Mobilty Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Platform 31/Hogeschool Utrecht, 2017.

training in de brug-methodiek geeft, begeleidt de gezinsondersteuners daarbij.

Op het moment dat de interviews met de gezinsondersteuners plaatsvonden, hadden de meeste gezinsondersteuners enkele ervaringen met de brug-methodiek, sommigen hadden nog geen ervaring en een enkele had al wat meer routine.

We gaan in op enkele eerste ervaringen.

- De timing om de Brug te introduceren in een gezin is belangrijk. Vaak gaan er meerdere gesprekken aan vooraf voordat een start gemaakt kan worden met het toepassen van de brug-methodiek. Gezinsondersteuners geven aan dat eerst een band met de cliënt opgebouwd moet worden en er moet sprake zijn van vertrouwen. Ze zetten de Brug pas in op het moment dat ze starten met een traject. Bij gezinnen die 'onder de waterlijn' zitten, kan de Brug pas ingezet worden als de crisis minder is.
- Gezinsondersteuners ervaren de Brug als een talig instrument. Het is soms lastig om de positie van de cliënt aan de hand van standaard geformuleerde tekst in te vullen, zeker voor gezinsondersteuners die nog weinig ervaring hebben met het toepassen van de methodiek.

Je hebt natuurlijk de brug en daar staan verschillende uitspraken onder. En samen met de ouder ga je dan kijken nou, wat past dan een beetje bij jou? Maar heel veel ouders of als ze de taal überhaupt niet spreken, dan vinden ze het al lastig om het samen door te nemen. Dus dan kan het nog wel door middel van voorlezen. Maar dan krijg je ook weer dat mensen aangeven van, de uitspraken die je noemt, die passen eigenlijk net niet bij mij. Dus dan vinden ze het ook moeilijk om aan te geven waar ze dan ergens op de brug staan. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

De Brug kan ook afschrikken bij cliënten die de taal minder goed beheersen omdat er veel tekst bij de afbeelding van de Brug staat. De taligheid

van de brugmethodiek kwam ook uit eerder onderzoek naar voren.¹³

- Een positief aspect aan de Brug is dat mensen gaan nadenken over hun toekomst en wat daarvoor nodig is. Dat kan voor cliënten motiverend werken. Een gezinsondersteuner die enthousiast is over het uitvragen van de wensen en behoeften van de cliënt vertelt:

Hiervoor was ik denk ik toch meer probleemgericht. Dus veel meer aan het kijken naar de problemen die nu spelen. En ik merk dat ik nu bij alle cliënten echt wel kijk van, wat is hun toekomstplaatje? Waar willen ze naar toewerken? En daardoor wordt het veel meer het traject van de cliënt dan dat ik allemaal dingetjes voor ze oplos zodat het op korte termijn beter gaat. Mensen gaan nadenken over waar ze naartoe willen. Heel veel cliënten zitten heel erg in het hier en nu en ervaren heel veel stress en zijn het eigenlijk kwijtgeraakt om te dromen over hun toekomst. Dus dat merk ik wel dat ze dat meer doen. En ook in de dingen die ze oppakken. (gezinsondersteuner, mei 2020)

Een andere gezinsondersteuner merkt op dat cliënten het soms moeilijk vinden om de gewenste situatie te formuleren omdat ze daar heel lang niet over nagedacht hebben. Wat bij wensen voor de toekomst veel genoemd wordt is rust en het oplossen van financiële problemen.

- Gezinsondersteuners vinden het over het algemeen een prettig en handig hulpmiddel. Wel vindt een enkele gezinsondersteuner de voorbeeldvragen als gekunsteld overkomen en gebruikt men liever eigen vragen.
- Gezinsondersteuners verschillen in de mate waarin de verschillende instrumenten van de brug-methodiek worden toegepast. De één werkt bijvoorbeeld met bouw- en werkplannen, de ander alleen met werkplannen. Een enkele keer benoemt een ondersteuner expliciet het gebruik van de reddingsboei.
- De ervaringen met het aanleren van vaardigheden zijn wisselend. Voor de een is het nog een uitdaging om meer aandacht aan te

¹³ Dorenbos, R., Heemskerk, J. QuickScan Brugmethodiek bij Children's Zone. Ervaringen van professionals en cliënten. Platform31, 2019.

besteden aan het verbeteren van vaardigheden. Gezinsondersteuners met meer ervaring zijn daarentegen vaak al gewend om cliënten te motiveren meer zelf te doen. Wel is er meer behoefte aan informatie hoe vaardigheden te trainen en te verbeteren.

Bij zo'n vaardigheid als plannen, daar kan ik wel wat mee. Dat je ze leert om een agenda bij te houden of een app of wat dan ook. Maar heel veel van die executieve functies vind ik lastig wat je daar concreet mee kan. (gezinsondersteuner, mei 2020)

- De reactie van cliënten op de brug-methodiek is verschillend. Het kan afschrikken bij cliënten die niet zo talig zijn. Daarentegen zijn er ook cliënten die het visuele aspect van de Brug waarderen en benieuwd zijn waar ze staan op de Brug en waar ze in de toekomst willen staan.

6 Pijler Wijkcoalitie armoede

Een pijler van de gezinsaanpak, naast de begeleiding die gezinsondersteuners bieden, is de vorming van wijkcoalities in de wijken waar de gezinsaanpak wordt uitgevoerd. De wijkcoalitie is bedoeld als een netwerk van organisaties, die gaan samenwerken om de arme gezinnen te signaleren en zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. In het Plan van Aanpak (p. 16) staat daarover het volgende:

In de coalitie, die breder is dan alleen het wijknetwerk, afspraken maken over de gezinsaanpak: partijen die meedoen committeren zich aan inzet voor elk gezin vanuit hun reguliere opdracht. Deelnemers die minimaal meedoen, anders kan in die wijk niet gestart worden:

Wijkteam, CJG, W&I, scholen, schoolmaatschappelijk werk, Welzijnspartijen, Trajectbegeleiding/Expertise Team Financiën, Vraagwijzer, KBR, preventieve jeugdinterventies (zoals Enver, per wijk verschillende partijen). Doel van de coalitie is om in elk gezin optimaal gebruik te maken van een ieders, reeds bestaande diensten.

6.1 Huidige bereik van de gezinsaanpak

De wijkcoalitie heeft dus uitdrukkelijk een uitvoeringsfunctie, dat wil zeggen dat wordt samengewerkt om gezinnen te ondersteunen vanuit het beschikbare aanbod van elk van de betrokken partijen. *“De gezinsondersteuner organiseert breed casusoverleg en zorgt dat alle partijen uit de coalitie (zie pijler 2) de afspraken nakomen over wie wat in welke fase doet. De gezinsondersteuner heeft daartoe ook mandaat.” (p.17)* Daarin wordt een sterke organiserende rol van de gezinsondersteuners gezien, met ‘mandaat’ om te zorgen dat partijen hun afspraken nakomen. Het belang van gezamenlijke uitvoering op gezinsniveau wordt in een notitie aan de wethouder over de gezinsaanpak nog eens benadrukt: *“Daarmee bedoelen wij: niet naar elkaar doorverwijzen, maar samen aan de slag.”*¹⁴

In het vervolg van deze paragraaf wordt de visie van betrokkenen op de wijkcoalitie beschreven.

6.2 Belang van de wijkcoalitie volgens betrokkenen

In deze paragraaf wordt de visie beschreven van betrokkenen op het belang en de betekenis van een wijkcoalitie Armoede voor de gezinsaanpak. Daarbij zij aangegeven dat voor enkele gesprekspartners nog niet helemaal duidelijk is wat het specifieke doel van de wijkcoalitie is. Dat zou nog nader moeten worden bepaald. Voor het overige worden diverse betekenissen aan de wijkcoalitie gehecht, die soms dicht tegen de beschrijving uit het plan van aanpak aanliggen, soms ook andere functies van een dergelijk netwerk belichten. We noemen ze hier in willekeurige volgorde.

Kennis delen

In verschillende varianten wordt het thema kennis delen genoemd als een belangrijk doel van een wijkcoalitie armoede. Daarbij kan het om verschillende typen kennis gaan. Ten eerste kan het *kennis van de wijk* en haar bewoners betreffen. Wat speelt er aan problematiek in de wijk, bij welke groepen, wat zijn oorzaken van problemen? De verschillende partijen kunnen vanuit hun eigen ervaringen en lokale kennis bijdragen aan een goede analyse van de armoedeproblematiek in de wijk.

Ten tweede kan het gaan om *institutionele kennis*: kennis van het georganiseerde ondersteuningsaanbod en de werkwijze van organisaties in de wijk. Een combinatie van wijkkennis en institutionele kennis zou daarbij kunnen helpen om leemtes in het aanbod op te sporen.

¹⁴ Notitie wethouder Grauss, 10 juli 2019, p. 2

Dan denk ik, er wordt van alle kanten vaak, vooral in deze wijken, daar worden zoveel projectjes gestart, waarvan ik denk, laten we eerst eens goed kijken met zijn allen wat er is en welke problemen er zijn en wat goed werkt en wat niet. Nou ja, en daar kan, denk ik, zo een integrale wijkcoalitie in ieder geval bij helpen, zeker in die afstemming. (...) Ik denk dat het heel erg van belang is dat we goed zicht krijgen vanuit iedere discipline van wat signaleren we? Welke problemen signaleren we? Welke doelgroepen? Goed onderzoek doen naar wat zit erachter? Wat zijn oorzaak, gevolg? En als we op basis van wat we signaleren, dat we daar kijken hoe kunnen we de samenwerking goed op elkaar afstemmen en verbeteren? Wie doet- Niet alleen wie doet wat in die wijk, maar hoe kunnen we zorgen dat het goed op elkaar aansluit? Dat de scholen ook daadwerkelijk signaleren en vervolgens ook goed ondersteund worden op basis van datgene wat ze signaleren. En dat er een sluitende aanpak is. (teammanager, mei 2020)

Ten derde kan het gaan om *professionele kennis*: het uitwisselen van ervaringen met de ondersteuning van (arme) gezinnen. Als voorbeeld wordt door een respondent ook genoemd het anoniem kunnen consulteren van collega's van een andere organisatie in verband met een casus.

Gebruik maken van het lokale aanbod

Diverse partijen geven aan dat de wijkcoalitie het gebruik van het aanbod in de wijk kan bevorderen. Mede op basis van de kennis van de sociale kaart, de institutionele kennis, wordt het gemakkelijker om gezinnen te verwijzen naar andere organisaties of andere organisaties te betrekken bij de ondersteuning. Een respondent stelt dat op het lokale niveau vooral lichte of praktische ondersteuning van gezinnen te vinden is. Voor specialistische ondersteuning zal naar andere, niet-lokale, partijen moeten worden omgezien.

Het lokale aanbod, de dienstverlening, kan door formele organisaties worden geleverd, maar er zijn in gebieden vaak ook informele organisaties, zoals vrijwilligersorganisaties of buurtinitiatieven, actief. Enkele respondenten wijzen erop dat de wijkcoalitie een brug kan slaan naar dit type organisaties en initiatieven. Deze genieten doorgaans wat minder

bekendheid en zijn mogelijk minder stabiel dan formele organisaties: ze bestaan wat korter of zijn bij periodes minder actief. Dat neemt niet weg dat deze informele organisaties een bijdrage kunnen leveren aan de ondersteuning van arme gezinnen.

En ik denk dat dat de grote uitdaging is ook, hoe we dat verenigen ook met bijvoorbeeld de gezinsaanpak, maar ook met het wijkteam, zodat eigenlijk die hele laagdrempelige hulp van allerlei particuliere initiatieven, bijvoorbeeld aan maaltijdservices, weet ik veel wat, die in coronatijd heel erg sterk aanwezig zijn geweest in de wijk, hoe we die ook kunnen aanhaken aan meer structurele ondersteuning om een gezin echt structureel op de rit te krijgen. Dus ik denk dat daar nog een grote uitdaging zit. (projectleider, juli 2020)

Toeleiding naar de gezinsondersteuning

Een derde functie die wordt genoemd betreft het (vroeg)signaleren van armoedeproblematiek bij gezinnen en het toeleiden naar de gezinsondersteuning. De aangesloten organisaties kunnen zo bijdragen aan het bereik van de gezinsondersteuning.

Enkele direct betrokkenen bij de gezinsondersteuning noemen ook het 'zichtbaar blijven' in de wijk als het belang om deel te nemen aan een wijkcoalitie. Als nieuwe partij is het goed om geregeld contact te hebben met andere, gevestigde organisaties, zodat je in beeld blijft en men de mogelijkheid om gezinnen bij de gezinsaanpak aan te melden niet over het hoofd ziet.

Ja, het uitwisselen van ervaringen. Hoe ervaren zij de samenwerking? Zijn daar nog verbeterpunten in? Ook een soort van reminder wat ik al zei. Dat kan ook een doel zijn van, denk er nog aan, van, we hebben ruimte, we kunnen de nieuwe doelgroep ontvangen. Want mensen zijn natuurlijk ook wel druk en zo en dan vergeten ze ons een beetje. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

6.3 Stand van zaken

De netwerkvorming in de drie pilotgebieden is nog gaande. In elk gebied is sprake van een zoektocht naar de samenstelling van het netwerk en de wijze waarop de samenwerking in een wijkcoalitie kan worden vormgegeven. In twee van de drie

pilotgebieden zijn werkgroepen opgezet, waarmee de vorming van een wijkcoalitie is gestart. Hieronder wordt per gebied kort de stand van zaken beschreven.

Bospolder-Tussendijken

In de ogen van de respondenten is sprake van een sterk georganiseerd maatschappelijk middenveld in Bospolder-Tussendijken, of breder: het gebied Delfshaven waar deze wijk deel van uit maakt. Er zijn diverse organisaties actief op het gebied van armoedebestrijding en ondersteuning van verschillende doelgroepen. Deze organisaties participeren reeds in diverse netwerken en er worden periodiek bijeenkomsten georganiseerd om kennis te maken en kennis te nemen van elkaars werk en aanbod. Daarbij gaat ook veel invloed uit van het programma Veerkrachtig BoTu, gericht op verbeteringen in de wijk op het gebied van zorg en opvoeding, werk en inkomen, energietransitie en leefbaarheid. Vanuit dit programma is ook financieel bijgedragen aan de gezinsondersteuning in BoTu

De hoge organisatiegraad in BoTu en het feit dat de gezinsondersteuners reeds langere tijd werkzaam zijn in dit gebied én veel organisaties kennen, heeft geleid tot de keuze om vanuit de gezinsaanpak geen initiatieven te nemen om in deze wijk een coalitie op te zetten. Liever zoekt men de aansluiting bij bestaande structuren.

Bij BoTu zie ik daar nog niet zo heel veel meerwaarde in, omdat daar een heel goed wijknetwerk is en daar zijn zoveel partijen die zich inzetten. Juist ook informele partijen. Dus daar zou ik vooral niet iets nieuws gaan doen. En het samenbrengen van de partijen gebeurt ook al, want ik ga naar heel veel netwerkbijkomsten. Naar mijn idee is in BoTu juist te veel al. (gezinsondersteuner, mei 2020)

Tarwewijk

In Tarwewijk is de werkgroep rondom de gezinsaanpak onderdeel van de coalitie Jeugd Charlois. De werkgroep is breed opgezet met ruim 15 personen uit 9 organisaties, de gezinsaanpak inclusief. Organisatie die vertegenwoordigd zijn, zijn onder andere de Children's Zone, het Expertiseteam Financiën van de KBR, PPO Rotterdam

(samenwerkingsverband voor passend onderwijs), het CJG, schoolmaatschappelijk werkers van twee scholen en een gebiedsadviseur van de gemeente. De medewerkers van de Children's Zone vertegenwoordigen ook het wijkteam. Hoewel de nadruk van het overleg ligt op het uitvoeringsniveau, wordt de werkgroep nog niet altijd als meerwaarde door uitvoerders ervaren:

We haken erbij aan. Het zijn op zich fijne bijeenkomsten hoor. Ik merk wel maar iedereen is nog wel heel erg met zijn eigen vakgebied bezig en er is nog niet zo heel erg veel wat we voor elkaar kunnen betekenen omdat we nog niet zo veel kunnen. Dus dat maakt het lastig. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Omdat de werkzaamheden van de Children's Zone en de gezinsaanpak op elkaar lijken, ook wat betreft het 'outreaching' werken, is besloten om de 'vindplaatsen' te verkavelen, opdat de beide organisaties elkaar niet in de weg zitten. Overigens verwacht men voldoende emplooi te hebben voor beide organisaties, gezien de prevalentie van armoede in de Tarwewijk. De Children's Zone richt zich, onder andere, op de benadering van gezinnen via de scholen, het CJG en de huisartsen. De gezinsondersteuners gaan andere vindplaatsen benutten, vooral via de informele netwerken.

Crooswijk

Ook in Crooswijk is een werkgroep gestart. Deze groep bestaat naast de gemeentelijke projectleiding en de gezinsondersteuners uit onder meer medewerkers van de welzijnsorganisatie, huisartsen, het Expertiseteam Financiën (ETF), diverse vertegenwoordigers van het CJG, een schoolmaatschappelijk werker, en het wijkteam. Deze groep is, in de onderzoeksperiode, tweemaal bijeengekomen.

De laatste bijeenkomst ging vooral over het bereik, vindplaatsen en aanmelding van gezinnen bij de gezinsaanpak. Een van de afspraken die is gemaakt, is dat er een 'beslisboom' wordt gemaakt waarmee voor partners duidelijk kan worden welk gezin ze voor financiële problematiek bij welke organisatie kunnen aanmelden (bijv. de welzijnsorganisatie, de Vraagwijzer of de gezinsaanpak).

6.4 Factoren die netwerkvorming beïnvloeden

Wat zijn factoren die worden genoemd die de netwerkvorming en samenwerking kunnen bevorderen of juist belemmeren? Een factor die genoemd wordt is dat de bedoeling achter de netwerkvorming voor de partners in de wijk duidelijk moet zijn om de betrokkenheid op lange termijn te kunnen waarborgen. Hiervoor is al beschreven dat de doelen van de wijkcoalitie nog niet voor alle betrokkenen helder zijn. Dit is met name van belang omdat in de wijken doorgaans al veel overleggen plaatsvinden en diverse netwerken zijn gevormd – het risico op dubbeling of overlapping is aanwezig: wat is de meerwaarde van een armoedecoalitie binnen dat lokale weefsel van organisatorische verbindingen?

De keuze kan ook zijn, zoals bijvoorbeeld in BoTu, om vooral te zoeken naar aansluiting bij bestaande netwerken in plaats van nieuwvorming. Het risico is wel dat bestaande netwerken niet altijd voldoen omdat ze met andere doelen zijn opgezet of niet de gewenste samenstelling hebben. Zo zijn er bijeenkomsten die een tamelijk 'vrijblijvend' en 'open' karakter hebben en mogelijk niet geschikt zijn om een intensieve samenwerking op te bouwen. Daarnaast is de schaal waarop netwerken zijn georganiseerd niet altijd passend – zo zijn er netwerken op gebiedsniveau georganiseerd, terwijl het voor de gezinsaanpak om samenwerking op wijkniveau gaat.

Een risico is ook dat organisaties strikt vanuit hun eigen doelen, belangen en perspectieven blijven werken in plaats het maatschappelijke doel centraal te stellen.

Wat we van tevoren met elkaar moeten afspreken, klinkt positiever, is dat we ook echt wel bereid zijn om over onze eigen huidige werkwijze heen te kijken. En ons eigen bestaande netwerk uit te breiden. Wat nu opviel bij die bijeenkomst waar ik ook bijzat afgelopen dinsdag, is dat het heel erg weer ging over het geëigende. De school zegt namelijk (...) wij hebben al contact met [partij X]. [Partij X] gaat vervolgens vertellen wat ze allemaal doen en hoe goed ze het

allemaal doen. En weet je, waardoor je eigenlijk- En dat is helemaal niet de bedoeling hè. Maar waardoor je anderen alweer buitensluit. (manager welzijn, juni 2020)

Voorts wordt gesignaleerd dat het vormen van een nieuw netwerk, een nieuwe wijkcoalitie, uitvoeringskracht vergt. Mogelijk zou de aanstelling van een specifieke functionaris daarbij helpen, ook om het in de verschillende wijken enigszins op een uniforme wijze te doen. Gevreesd wordt dat de gezinsondersteuners te weinig tijd hebben om een actieve rol in de ontwikkeling van de netwerken te spelen. Overigens wordt in het plan van aanpak daarvoor vooral ook gekeken naar gebiedsadviseurs van de gemeente om die verantwoordelijkheid op zich te nemen. Tot nu toe lijkt het initiatief vooral bij de projectorganisatie van de gezinsaanpak te liggen.

Een voorwaarde die genoemd wordt als het gaat om netwerkvorming gericht op de aanpak van casussen is dat de informatie-uitwisseling privacy-proof kan gebeuren. Dat is iets wat partijen bij voorbaat huiverig maakt om intensief samen te werken.

7 Pijler Ondersteunen van signaleerders

Een andere pijler van de gezinsaanpak betreft de ondersteuning van signaleerders om arme gezinnen te bereiken die niet in beeld zijn bij andere hulpverleners. De beschrijving van wat deze pijler moet inhouden in het plan van aanpak is tamelijk beperkt. Daarin staat:

- Inzetten op voorlichting aan professionals (dit kan mogelijk meeliften in campagne die is aangekondigd in Uit De Knoop);
- Signaleren;
- Bespreekbaar maken.

De onderliggende aanname is dat het niet altijd gemakkelijk is om armoede in gezinnen te signaleren en dat het evenmin gemakkelijk is om het bespreekbaar te maken met de betrokken ouder(s).

In de volgende paragraaf worden opvattingen van verschillende betrokkenen over deze pijler beschreven.

7.1 Opvattingen over de pijler ondersteunen van signaleerders

Deze pijler roept, in vergelijking met de andere twee pijlers van de gezinsaanpak, mogelijk nog de meeste vragen op. Er zijn rond de ondersteuning van signaleerders geluiden te horen als 'de minst uitgewerkte pijler', 'daar heb ik nog niet zo over nagedacht', 'het is nog vaag'. En ook bij de gezinsondersteuners leeft deze pijler nog het minst, vooral in Tarwewijk en Crooswijk. In Bospolder-Tussendijken is wel, een eerste, uitvoering gegeven aan deze pijler, zie de volgende paragraaf.

Verschiedende betrokkenen kunnen zich wel voorstellen dat het nuttig is om signaleerders te ondersteunen bij het herkennen en bespreekbaar maken van armoedeproblematiek in gezinnen. Dat kan van belang zijn voor professionals in verschillende organisaties, maar, aldus één van de

gesprekspartners, ook voor sleutelpersonen binnen vrijwilligersorganisaties die contacten in de wijk hebben.

Gezien mogelijke verschillen in kennispositie en kennisbehoeften wijst een aantal betrokkenen erop dat het verstandig is om vooraf een inventarisatie van de kennisbehoeften bij (potentiële) signaleerders uit te voeren. En daarbij mogelijk ook een bredere analyse te maken van wat de signalering en toeleiding van arme gezinnen naar de hulpverlening hindert: is er inderdaad sprake van moeite met het herkennen van armoede? Of van handelingsverlegenheid als het gaat om het bespreken van mogelijke signalen van armoede? Of is het probleem dat men het moeilijk vindt om ouders te motiveren om de stap naar de hulpverlening te zetten? En mogelijk speelt een rol dat men onvoldoende kennis heeft van de sociale kaart en niet weet waar men arme gezinnen naar kan verwijzen? Op basis van een dergelijke analyse kan aansluiting gezocht worden bij de ondersteuningsbehoeften van, professionele en informele, signaleerders.

Een indicator dat de ondersteuning van signaleerders meer kan of moet inhouden dan 'hoe herken ik armoedeproblemen' is de vraag van een zorgverlener in Crooswijk om een 'beslisboom', teneinde te kunnen bepalen welke cliënt hij naar welke instantie moet verwijzen bij signalen van armoede: wanneer ligt doorverwijzing naar de Vraagwijzer in de rede, naar het wijkteam, het welzijnswerk of de gezinsaanpak?

Voorts wordt de pijler veelal geassocieerd met een 'hands on'-ondersteuning bij de signalering van arme gezinnen in de vorm van presentie van gezinsondersteuners op vindplaatsen. Zo worden (inloop-) spreekuren georganiseerd op scholen, zijn gezinsondersteuners aanwezig bij klantgesprekken op voedselbanken of in het kader van de renovatie van woningen.

Een aantal respondenten legt een verband met de pijler over de wijkcoalitie. In dit netwerk kan kennis over signalering en toeleiding van arme gezinnen worden gedeeld en mogelijke handelingsstrategieën worden afgestemd.

7.2 Stand van zaken

Alleen in Bospolder-Tussendijken is uitvoering gegeven aan het ondersteunen van signaleerders in de bedoelde zin van kennisoverdracht en training. Het aanbod via de gezinsaanpak kwam ook goed uit. Vanuit het armoedeplatform Delfshaven was, op basis van onderzoek, de behoefte geuit om de signaleringsfunctie op scholen te versterken. Daarop zijn door de gezinsaanpak twee sporen bewandeld; het organiseren van spreekuren op een drietal basisscholen in BoTu én het trainen van personeel in het herkennen en bespreekbaar maken van armoede. Het betrof één training per school.

Daarbij kwam dat Frontlijn in BoTu reeds voor de gezinsaanpak een positief ervaren pilot heeft uitgevoerd in het kader van de benadering van arme gezinnen bij de voedselbank. Deze ervaring is benut om een dergelijke aanpak van presentie op vindplaatsen (bij de 3 scholen, bij een islamitische voedselbank, bij een weggeef-winkel) vaker toe te passen.

De ervaring is overigens dat presentie op zichzelf niet voldoende is om het gesprek met ouders aan te kunnen gaan. Bij de voedselbank bleven bewoners niet 'hangen' voor een praatje. Recent is ervoor gekozen om aanwezig te zijn bij klantgesprekken van voedselbankmedewerkers met hun klanten. Ook de ouders op scholen kwamen niet spontaan langs in het spreekkamertje, maar verwijzing door personeel op het schoolplein, door een begeleider of schoolmaatschappelijk werker of door een actieve ouder bleek belangrijk. De rol van docenten in de verwijzingen is vooralsnog, ondanks de trainingen, beperkt. De coronacrisis heeft hier overigens een versturende invloed op gehad.

In Crooswijk zijn diverse signaleerders betrokken bij de wijkcoalitie, of werkgroep zoals die daar heet. Daar is ook het idee geopperd om een 'beslisboom' te

maken. In tegenstelling tot BoTu zijn er nog nauwelijks contacten met scholen; die worden als tamelijk ontoegankelijk ervaren.

In Tarwewijk heeft de discussie over de verkaveling van de signaleringsfunctie tussen de Children's Zone en de gezinsaanpak de gemoederen beziggehouden. En soms ook tot onduidelijkheid geleid bij gezinsondersteuners: in hoeverre kunnen ze nu wel of niet gezinnen, die via scholen worden toegeleid, aannemen? Vooralsnog zijn er geen structurele activiteiten binnen deze pijler uitgevoerd.

Op projectniveau zijn er diverse communicatiemiddelen beschikbaar gekomen zoals een video op facebook, flyers, visitekaartjes en dergelijke die de gezinsondersteuners kunnen gebruiken om informatie achter te laten op plekken en bij personen in de wijk.

Voor de uitwerking van deze pijler is inmiddels ook een plan voorgesteld, waarin veel ruimte is gemaakt voor verkenning van het signaleringsvraagstuk, onder meer door kennis te nemen van de behoeften van signaleerders, de ervaringen van gezinsondersteuners, de ervaringen met de communicatiemiddelen en bijvoorbeeld de (onderzoeks)literatuur. Dit sluit aan bij de opvatting van een aantal respondenten dat verdere exploratie nodig is om deze pijler invulling te kunnen geven.

8 Randvoorwaarden

Randvoorwaarden gaan over aspecten die vaak pas gaandeweg de uitvoering expliciet worden (of kunnen worden gemaakt) en waarvoor dan nog van alles moet worden gedaan en geregeld. Ze hebben betrekking op eisen die aan de professionals worden gesteld, zoals hun kennis en vaardigheden, de wijze van samenwerken en op eisen die aan de organisatie van het project worden gesteld. Denk bijvoorbeeld aan voldoende geld, tijd, capaciteit. In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de interne communicatie en samenwerking. In de daaropvolgende paragraaf behandelen we de overige meer specifieke randvoorwaarden voor gezinsondersteuners, samenwerkingspartners en de organisatie van de gezinsaanpak.

8.1 Interne communicatie en samenwerking

Communicatie en samenwerking zijn van belang voor optimale uitvoering van de gezinsaanpak. Genoemde aspecten behoren daarmee tot de categorie van organisatorische randvoorwaarden. Deze paragraaf gaat over de interne communicatie en samenwerking tussen de uitvoerders van de gezinsaanpak. We bespreken de rolverdeling tussen Frontlijn en Welzijn, de communicatie binnen de gezinsaanpak, de samenwerking tussen de gezinsondersteuners en de aansturing van gezinsondersteuners.

Rolverdeling Frontlijn en welzijn

De gezinsaanpak wordt uitgevoerd door gezinsondersteuners van Frontlijn en Welzijn. Het plan van aanpak beschrijft waarom er is gekozen voor de combinatie van Frontlijn en Welzijn. De keuze is als volgt verantwoord.

Voordeel van deze keuze is laagdrempeligheid en dat hierdoor de inbedding in de wijk verbetert, optimaal van producten van welzijn gebruik wordt gemaakt en de effecten goed onderzocht kunnen worden. Frontlijn is immers een partij die ervaring heeft in het uitvoeren van pilots, die uitvoering onderzocht moeten worden.

In lijn hiermee benadrukken betrokkenen dat de combinatie Frontlijn - Welzijn van toegevoegde waarde is omdat de kwaliteiten van beide partijen elkaar kunnen aanvullen. De gedachte is ook dat de gezinsondersteuners op dit punt veel van elkaar kunnen leren. Betrokkenen zien Frontlijn als de partij die methodisch te werk gaat en welzijn als de partij die zicht heeft op de activiteiten en initiatieven in de wijk én over de contacten met het wijknetwerk beschikt. Voor beide partijen zijn er respondenten die denken dat de ene partij beter dan de andere in staat is om (pro-actief) het contact met bewoners aan te gaan. Aan Frontlijn is in het plan van aanpak de rol van kwartiermaker toebedacht.

Frontlijn gaat starten en zoekt per wijk de samenwerking met welzijnspartijen. Deze samenwerking wordt uitgewerkt. Wel is duidelijk dat alleen voor een welzijnspartij gekozen kan worden. Als deze partij al een activiteit uitvoert op het gebied van jeugd en/of op het gebied van armoede en bereid is te investeren in medewerkers die ene individueel aanbod doen naar gezinnen. De welzijnspartij zal dan een deel van de inzet van de gezinsondersteuners invullen of een deel van de taken van de gezinsondersteuners

Over de rol van de gezinsondersteuners van Welzijn in de gezinsaanpak zegt het plan het volgende.

In het team van gezinsondersteuners zijn ook sociaal makelaars van welzijn vertegenwoordigd die met name de rol van aanleren van vaardigheden en toeleiden naar lokale voorzieningen in de wijk en versterken van netwerk op zich nemen.

Over de rolverdeling tussen Frontlijn en Welzijn bestaan bij betrokkenen verschillende visies. Deze komen niet helemaal overeen met wat het plan van aanpak daarover zegt. Zo hebben sommige betrokkenen de idee dat de gezinsondersteuners van welzijn vooral de lichte casussen aanpakken en de gezinsondersteuners van Frontlijn de complexe casussen. Anderen hebben de verwachting dat de gezinsondersteuners van beide partijen gelijkwaardige rollen en taken hebben en daarmee

bijvoorbeeld niet speciaal gericht zijn op een bepaald type casussen. Hetgeen overigens meer in overeenstemming is met de werkelijkheid. In de praktijk lijkt de verdeling van casussen vooral afhankelijk van de vereiste expertise van een gezinsondersteuner of van de persoonlijke band tussen een gezinsondersteuner en een gezin.

Het is natuurlijk ook heel erg mensenwerk. Dus ik vind ook dat jij bijvoorbeeld bij een intakegesprek merkt van, dit gezin past beter bij A. Of dit gezin past juist beter bij een C. Ja, dan moet je dat ook daarin meenemen. En niet dan heel erg vasthouden aan van ja, maar dit mijn taakje dus ik moet dit gezin oppakken want dat staat in mijn lijstje. Dat ik denk nee, je moet ook gewoon kijken naar, hoe zit het gezin in elkaar? En bij wie voelt het gezin zich het meest prettig? Want dan ga je veel meer bereiken dan dat je een soort van geforceerd een coach erop zet, gezinsondersteuner in dit geval. Dus ja op papier ja, er was een schifting in. Maar ik zie in de praktijk is die schifting er niet. (coördinator welzijn domein jeugd, juli 2020)

Ook wat betreft de contacten met de netwerkpartners lijkt er geen verschil in rolverdeling te bestaan tussen de gezinsondersteuners van Frontlijn en welzijn. Over het algemeen verdelen de gezinsondersteuners onderling wie de contacten met de netwerkpartners onderhoudt. Dit betekent overigens niet dat er geen contact is tussen de netwerkpartners en de andere gezinsondersteuners of dat de netwerkpartners onbekend zijn met de andere gezinsondersteuners in de wijk. De gezinsondersteuners treden als één front naar buiten. Uit de gesprekken blijkt evenwel dat in de praktijk de gezinsondersteuners van welzijn door hun korte lijnen vaker dan de gezinsondersteuners van Frontlijn contact hebben met andere medewerkers van de welzijnspartij.

Ik denk dat we in de praktijk heel veel van hetzelfde gaan doen. Maar dat misschien vanuit het welzijnswerk de dingen van gezinnen makkelijker opgepakt kunnen worden. Dat heeft veel kortere lijnen, omdat je in het welzijnswerk zit, de collectieve activiteiten in de wijk en de andere dingen die gebeuren in de wijk. Misschien dat we daar vanuit het welzijnswerk iets meer van op de hoogte zijn en gehouden worden en kortere lijnen hebben met onze teamgenoten. Maar verder verwacht

ik dat het in de praktijk niet veel uit zal maken. (gezinsondersteuner, april 2020)

Communicatie

Uit de gesprekken maken we op dat de gezinsaanpak verschillende vormen van formeel en informeel overleg kent. In onderstaand schema zijn de structurele overleggen weergegeven. Deze verlopen door de coronapandemie vooralsnog virtueel via MS-teams.

Wat	Wie	Frequentie
Dagstart	Gezinsondersteuners van een wijk	1 of meer keren per week
Wijkoverleg	Gezinsondersteuner van een wijk	Elke 3 of 4 weken
Teamoverleg	Alle gezinsondersteuners onder leiding van de projectleider	Elke week
Kwartaaloverleg	Projectleiding en welzijnsmanagers	Een keer per kwartaal
Projectteamoverleg	Projectleiding en beleidsadviseurs	Een keer per maand
Wethoudersstaf	Projectleiding, verantwoordelijk wethouder en ambtelijk opdrachtgever	Een keer per kwartaal

De dagstart is een onderling overleg tussen de gezinsondersteuners in een wijk. Om over het verloop op de hoogte te blijven neemt de projectleider soms ook deel aan dit overleg. In dit overleg, dat ongeveer een half uur duurt, wisselen de gezinsondersteuners persoonlijke informatie uit en overleggen ze over alledaagse werk gerelateerde zaken. Zo nemen ze bijvoorbeeld met elkaar de dag door, inventariseren ze wie hulp kan gebruiken, en dragen ze eventueel taken aan elkaar over. De projectleider heeft dit overleg ingevoerd om de samenwerking en de persoonlijke band tussen de gezinsondersteuners te bevorderen.

Het wijkoverleg is ook een onderling overleg van de gezinsondersteuners in een wijk. In dit overleg stemmen de gezinsondersteuners af wie welke taken op zich neemt, zoals wie met welke netwerkpartner het contact onderhoudt, wie de binnenkomende mails beantwoordt. Ook bespreken ze met elkaar de casussen waarmee ze bezig zijn, waar ze in de ondersteuning tegenaan lopen en hoe knelpunten aangepakt kunnen worden. De projectleider sluit geregeld aan bij dit overleg.

Het teamoverleg is een overleg van de gezinsondersteuners uit alle wijken onder leiding van de projectleider. In dit overleg bespreekt de projectleider zaken die van belang zijn voor de uitvoering van de gezinsaanpak en worden de gezinsondersteuners uitgenodigd hun eigen punten in te brengen. Er wordt gesproken over standaard werkwijzen, voorzieningen, speciale (financiële) acties of initiatieven, trainingen en over de aanpak van lastige casussen. Daarnaast wordt ingegaan op andere relevante zaken zoals het belang van registratie en monitoring.

Wij hebben ook intervisie met elkaar of ook vaak overleggen met andere teams om gewoon ervaringen met elkaar te delen. Daar al haal je al zo veel uit, van elkaars ervaringen, dus dat is alleen maar fijn. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Wij hebben op donderdag altijd teamoverleg met alle gezinsondersteuners, omdat we natuurlijk best wel veel dingen, die we met alle gezinsondersteuners op dezelfde manier doen of moeten aanpakken. Ik noem een onderzoekslijst die ze allemaal moeten invoeren of dingen rondom communicatie, maar ook het delen van ervaringen en wat werkt daar nou in? Ze zitten in natuurlijk eigenlijk hetzelfde, vergelijkbaar proces. Het is natuurlijk goed dat ze daar van elkaar van leren. En daarnaast hebben ze per wijk overleggen. We zijn toen corona begon, zijn we begonnen met een dagstart waarin destijds met het hele team, maar dat is toen een maand later bijna verdubbeld, omdat we toen ook met Crooswijk startten. En er vanuit Bospolder-Tussendijken mensen bij kwamen. Maar waar we eigenlijk elkaar in de ochtend eventjes om negen uur, eventjes een half uurtje spreken. Joh, wat ga jij doen, hoe ziet je dag eruit? Hoe was je weekend? Om gewoon eventjes in te checken in deze tijd. En toen het team

werd uitgebreid, hebben we dat per wijk zijn we dat gaan doen. (projectleider, juli 2020)

Naast deze formele overlegstructuren zijn er ook allerlei informele contacten tussen gezinsondersteuners via Whatsapp, MS-teams, fysiek in de wijk of anderszins. Ook blijkt uit de gesprekken dat de gezinsondersteuners elkaar weten te vinden wanneer dat nodig is. Dit is niet alleen het geval op wijkniveau maar ook Rotterdam breed. De voorbeelden die gezinsondersteuners noemen, hebben te maken met kwaliteiten waarover de één wel en de ander niet beschikt, zoals specifieke expertise of het kunnen spreken van de moedertaal van een gezin met een migratieachtergrond.

Het komt heel vaak voor in Delfshaven, omdat wij heel vaak samenwerken. Ik ben, ik loop ook met collega die Kaapverdianse mensen in de begeleiding heeft en dan ga ik daar, of voor Portugese ga ik dan ook weer vertalen voor ze. Ik denk dat dat kunnen we wel met elkaar oplossen. Voornamelijk als je dan zo veel andere mensen in je team hebben. We hebben een meisje bijvoorbeeld ook, die Koerdisch is en Arabisch spreekt. Nou, dan ga je die weer inschakelen voor mensen die dat, voor gezinnen die alleen, beter Arabisch spreken als Nederlands om je boodschap toch gewoon beter te brengen aan mensen, ik probeer de zaken beter te regelen (gezinsondersteuner, augustus 2020).

Het kwartaaloverleg is een overleg op managementniveau. In dit overleg bespreken de projectleiding en de welzijnsmanagers de voortgang van de gezinsaanpak. Daarnaast informeert de projectleider de managers maandelijks over het aantal gezinnen op de zogeheten signaal- en trajectlijsten.

Het projectteamoverleg is een overleg tussen de projectleiding en verschillende beleidsadviseurs van het cluster maatschappelijke ontwikkeling. In de gesprekken is dit overleg relatief weinig aan de orde gekomen.

Samenwerking gezinsondersteuners

In twee wijken is er een samenwerking op gang gekomen met DOCK, in de derde wijk met WMO-Radar. De samenwerking is als eerste eind 2019 tot stand gekomen in Bospolder-Tussendijken en in

samenspraak met WMO-Radar vormgegeven. De gezinsaanpak in Bospolder-Tussendijken vervult hiermee een pioniersfunctie. De gezinsondersteuners van Frontlijn zijn in Bospolder-Tussendijken als eerste in de wijk gestart. De gezinsondersteuners van WMO-radar op een later moment. In 2020, ongeveer tijdens de eerste lockdown, is de gezinsaanpak van start gegaan in de wijken Crooswijk en Tarwewijk.

De samenwerking tussen de gezinsondersteuners is aanvankelijk niet soepel verlopen in Bospolder-Tussendijken en in Tarwewijk. In Bospolder-Tussendijken had dit volgens enkele betrokkenen vooral te maken met zaken die speelden tussen de gezinsondersteuners van Frontlijn en Welzijn. Voor beide partijen was het daarom zoeken naar een gezamenlijke werkwijze. Zo ervoeren de gezinsondersteuners van Frontlijn dat de gezinsondersteuners van welzijn anders met cliënten omgaan dan zij vanuit Frontlijn gewend zijn. Verschillen in organisatiecultuur, doelen, en leidinggevendens lijken daarbij in het begin een rol te hebben gespeeld, evenals enkele personeelwisselingen.

Ook in Tarwewijk hadden de gezinsondersteuners te maken met het feit dat ze uit verschillende organisaties met een eigen achtergrond kwamen, maar ook dat de gezinsondersteuners bij beide organisaties zijn aangenomen als nieuw personeel. Dit betekende dat gezinsondersteuners vertrouwd moesten raken met de nieuwe eigen organisatie én met de nog niet uitontwikkelde methodiek van de gezinsaanpak. De eerste corona-lockdown waardoor er geen gelegenheid was tot fysieke ontmoeting hielp daar niet bij. Daarnaast verliep de samenwerking in Tarwewijk niet lekker doordat het met één van de gezinsondersteuners niet klikte op persoonlijk en inhoudelijk vlak. Zij heeft inmiddels een andere functie.

In Crooswijk leken de gezinsondersteuners van dit alles geen last te hebben. De projectleider schrijft dit toe aan het feit dat de gezinsondersteuners daar als team tijdens de eerste lockdown gezamenlijk zijn gestart met de uitvoering van de gezinsaanpak én na de lockdown hun functie konden gaan uitoefenen

vanuit een locatie: het Huis van de wijk De Branding. Volgens de projectleider is dit een locatie met goede faciliteiten, geschikte werkruimte en met netwerkpartners.

In Crooswijk zie je dat dat bijvoorbeeld- Daar zitten alle vier de gezinsondersteuners in de Nieuwe Branding. Die hebben daar op dit moment een eigen ruimte, waar ze terecht kunnen. En ik merk dat dat eigenlijk wel voor de samenwerking ook wel echt gewoon heel goed is. En we kregen in Bospolder-Tussendijken- Pier 80 is gewoon best wel druk en vol. Dus daar is niet een makkelijke, één aanlandplek voor de gezinsondersteuners te vinden. En ja, dat is ook een beetje hoe een wijk, de dynamiek van een wijk is. Zowel in Pier 80 als in Looiershof is bijvoorbeeld een wijkteam te vinden. W&I is ook volgens mij op beide locaties. Dus andere collega's of andere netwerkpartners zien zij ook op verschillende plekken in de wijk. En in Crooswijk zie ik bijvoorbeeld dat dat echt gecentreerd is in de Nieuwe Branding, in het Huis van de Wijk daar. (...) In Tarwewijk zitten we in het Millinx Parkhuis. Het lastige is dat dat wel, ergens wel een groot gebouw is, maar het heeft weinig makkelijk te werken ruimtes. En er zitten dus ook niet heel veel partners. (projectleider, juli 2020)

Behalve het gebouw waar de gezinsondersteuners hun kantoor houden en het dagstartoverleg wordt ook de uitvoering van gezamenlijke intakegesprekken gezien als bevorderlijk voor de samenwerking tussen de gezinsondersteuners.

Aansturing

Over de inhoudelijke aansturing van de projectleider laten de gezinsondersteuners zich tevreden uit. Ze waarderen dat ze autonoom kunnen handelen en dat er ruimte is om ook zelf invulling te geven aan de gezinsaanpak.

Wat ik heel erg fijn vind is dat het echt een soort samenwerking is, ook met ons. Dat er niet gezegd wordt zoiets van, op deze manier moet je het doen. Natuurlijk hebben we de Brug en alle andere methodieken die we gewoon moeten inzetten. Maar het is wel heel erg een samenwerking van tussen ons en de opdrachtgever laat ik maar zeggen. Het is wel van joh, jullie zijn in de wijk. Jullie zien elke dag hoe het werkt, dus vertel ons ook gewoon hoe het nu werkt in de wijk en hoe jullie het fijn vinden om aan te pakken. Daar worden we wel heel erg vrij in gelaten, dat vind ik wel heel fijn. Aan de andere

kant- En je kunt dus meedenken over de aanpak begrijp ik? Ja en het is wel echt onze wijk. (gezinsondersteuner, augustus 2020)

Het lijkt erop dat leidinggevenden vanuit welzijn enigszins bevreesd zijn en proberen te voorkomen dat hun medewerkers door de samenwerking met Frontlijn als vertegenwoordiger van de gemeente 'te ambtelijk' gaan worden, in de zin dat overlegwerkzaamheden op een gegeven moment de overhand gaan hebben boven de praktische werkzaamheden in de wijk.

8.2 Overige randvoorwaarden

In het plan van aanpak wordt onder het kopje randvoorwaarden (p.24) benoemd van welke partijen inzet wordt gevraagd en wat hun rol is. Zo wordt bijvoorbeeld van gebiedsadviseurs jeugd en volwassenen een rol gevraagd bij het vormen van een wijkcoalitie armoede en van welzijnspartijen wordt verwacht ze deel uitmaken van de wijkcoalitie en medewerkers inzetten als gezinsondersteuners.

Voor gezinsondersteuners zijn in het plan ook rollen en taken benoemd (zie eerder in dit onderliggend verslag). Verder wordt in het plan van aanpak (p.13) voor de gezinsondersteuners een aantal houdingskenmerken genoemd die effectief zouden zijn in de benadering van kwetsbare gezinnen.

- Betrokken en respectvol;
- Transparant en duidelijk;
- Empowerend;
- Individueel en flexibel;
- Outreachend.

Randvoorwaarden voor de gezinsondersteuners

De eisen waaraan gezinsondersteuners volgens verschillende betrokkenen moeten voldoen zijn hoog te noemen. Deze betreffen hun houding, kennis, vaardigheden, en specifieke kwaliteiten of eigenschappen. De typeringen die betrokkenen van een gezinsondersteuner geven zijn divers. Samengevat komt het erop neer dat een gezinsondersteuner iemand is die niet net van de

opleiding afkomt, integraal kan denken en handelen, deskundig is in financiële hulpverlening en in de hulp aan kinderen en niet alle interventies zelf wil uitvoeren. Kortom een gezinsondersteuner is, zoals iemand typeert, een 'alleskunner'. Maar zijn gezinsondersteuners alleskunnens? In de gesprekken maken gezinsondersteuners duidelijk dat ze verschillende kwaliteiten hebben. De één is vooral financieel juridisch deskundig, de ander vooral deskundig op sociaalpedagogisch gebied. De gezinsondersteuners zelf lijken het niet nodig te vinden om over alle kwaliteiten te beschikken: als team beschikken ze er namelijk wel over.

Verschillende betrokkenen gaan in op de wijze waarop gezinsondersteuners met hun cliënten zouden moeten omgaan. De methodiekontwikkelaar spreekt in dit verband over een '*positief betrokken basishouding*'. Een ander heeft het over '*de goeie types, die mensen snel vertrouwen*' en over '*een wat meer maatschappelijk werkachtig type*'. Uit de gesprekken blijkt dat het hier gaat om professionals die toegankelijk zijn, kunnen luisteren, geduld hebben, hun client aanvoelen en oprecht begrijpen. Een dergelijke houding sluit aan bij wat Bakker-Klein in haar proefschrift responsiviteit noemt¹⁵. Het vermogen van de professional om te kijken naar wat werkelijk voor de ander van betekenis is.

Hoe omschrijf je het ideale type gezinsondersteuner? Ik denk sociaal, empathisch, goed doorkunnen vragen, ik denk ook mensen helpen met te realiseren van wat is de situatie en ook wel een beetje zacht sturen op de achtergrond. Ik heb ook wel eens bij gesprekken gezeten met activeringscoaches, dat zijn ook vaak mensen die in een vastgeroeste situatie zitten, die elke nieuwe stap een brug te ver vinden, terwijl dat in de praktijk heel goed uit kan pakken. Dus dan helpt als zo iemand een beetje kordaat bij de hand genomen wordt, van ik zie dat u het moeilijk en spannend vindt. En zeker als jezelf in een moeilijke situatie zit, kan ik me voorstellen dat het ook prettig is. Het is een beetje zo van je staat naast iemand maar je geeft een zetje in een bepaalde richting zonder dat je over iemands grenzen heen gaat. Ik denk dat dat wel heel belangrijk is, want

¹⁵ Bakker-Klein J. (2019) Anders kijken. Een zoektocht naar responsiviteit in het sociale domein.

grensoverschrijdend gedrag maakt vervolgens dat mensen hun grenzen gaan aangeven bijvoorbeeld door niet meer te komen. (gebiedsadviseur, maart 2020)

Daarnaast verwachten diverse betrokkenen dat de gezinsondersteuners in staat en voldoende creatief zijn om naar eigen inzicht passende begeleiding te bieden, ook als dit niet in overeenstemming is met gangbare richtlijnen of regelgeving. Dit betekent dat een gezinsondersteuner niet te procedureel moet zijn of niet te veel aan de richtlijnen moet willen vasthouden. Ook hier is aansluiting te zien bij de stelling van Bakker-Klein, namelijk dat gemeentelijke en sociale professionals in het sociaal domein meer moeten gaan denken en handelen vanuit individuele situaties van mensen

En ik denk dat het gewoon heel erg belangrijk is dat de gezinsondersteuners gewoon ook lef durven te tonen en dat zij inderdaad daarin nou, gevoed worden om dat ook te mogen doen, zeg maar. Dus het klimaat waarbinnen zij hun werk moeten doen, is, denk ik heel belangrijk. En waarom zouden zij lef moeten durven tonen? Nou, professionals hebben heel vaak met hele zware gevallen te maken waar eigenlijk niemand echt een oplossing voor weet. En dan kan je twee dingen doen, of je gaat inderdaad lef tonen en je probeert buiten de lijntjes te gaan of je gaat je verschuilen achter je richtlijnen en regeltjes. (beleidsadviseur, juli 2020)

De gezinsaanpak vraagt van gezinsondersteuners een manier van hulpverlening die volgens de methodiekontwikkelaar niet overeenkomt met wat studenten van sociale opleidingen doorgaans leren. Ze stelt dat hiervoor bij de gezinsondersteuners een *'mindsetverandering'* nodig is. Dit betekent dat er anders moet worden gedacht over wat hulpverlening inhoudt en vervolgens dat daarnaar moet worden gehandeld.

Waar zit die mindsetverandering 'm precies in? Wat is anders? Tot nu toe worden mensen binnen social work nog steeds opgeleid als een hulpverlener die hulpverleent. Er zijn nog steeds gezinsondersteuners die net klaar zijn met de studie, of een paar jaar klaar

zijn met de studie, en die zeggen 'jij vraagt iets van mij en in mijn opleiding van 4 jaar heb ik alleen maar het tegenovergestelde gehoord'. Die kanteling begint nu te komen, maar veel gezinsondersteuners zijn niet zo opgeleid. Die willen meteen doen en dat zit heel erg in hun manier van werken. En als je daar nooit eerder tools voor hebt gehad, dan is het heel moeilijk om daar verandering in te brengen. (methodiekontwikkelaar, april 2020)

Meer betrokkenen wijzen erop dat het voor de ondersteuning aan gezinnen van belang is dat de gezinsondersteuners over bepaalde kennis en vaardigheden beschikken. Het gaat hier om kennis en vaardigheden ten aanzien van methodieken, technieken en interventies die toegepast kunnen worden voor (langdurige) begeleiding van gezinnen die in armoede leven. In de praktijk wordt gewerkt aan een vertaling van het op wetenschappelijke inzichten gebaseerde factorenmodel¹⁶ en ook aan een vertaling van de uitgangspunten uit het plan van aanpak naar handelingsperspectieven voor gezinsondersteuners.

Er staan heel veel uitgangspunten in het plan van aanpak, bijvoorbeeld dat uit de literatuur bekend is dat het goed werkt om het op zo'n manier aan te pakken. Of om eerst stress te reduceren en daarna langer aan de slag te gaan. Om eerst te starten met de vertrouwensband op te bouwen, al kleine dingen te kunnen handelen. Maar uiteindelijk wil je ook toekomstgericht werken. Dus er staan heel veel aanknopingspunten in. Maar wat betekent dat nou voor de gezinsondersteuner? Dat vind ik een hele belangrijke, dat we die vertaalslag maken, dat het niet alleen maar een plan van aanpak is met hele mooie plannen van oké, en doe dit maar. Maar dat het ook vertaald wordt naar een soort handelingsperspectieven of meer handvatten voor in de praktijk. (projectleider, juli 2020)

Om te kunnen werken met de Brugmethodiek hebben de gezinsondersteuners trainingen gehad. Vanaf de eerste lockdown waren dit uitsluitend digitale trainingen. De digitale scholing is niet door iedereen

¹⁶ Het factorenmodel staat voor een model met risico- en beschermende factoren die samenhangen met de ontwikkeling van kinderen (Hosman, 2018). Het factorenmodel maakt inzichtelijk wat de huidige wetenschappelijke kennis is over

risico- en beschermende factoren bij armoede, hun onderlinge relaties en hun effect op het opvoedgedrag van ouders én op de ontwikkeling van kinderen

even positief ervaren. Dit had niet te maken met de inhoud van de training maar met de beperkte mogelijkheden van online interacties. Een andere manier waarop de projectleider investeert in de professionalisering van de gezinsondersteuners zijn de overleggen over werkwijzen en casuïstiekbesprekingen. Gezinsondersteuners zijn hierover onverdeeld positief.

Ook voor het outreachend werken is het volgens diverse betrokkenen van belang dat de gezinsondersteuners over bepaalde kennis en vaardigheden beschikken. Zo moeten zij weten welke activiteiten en initiatieven het lokale netwerk biedt en wat het stedelijke hulpaanbod is. Ze moeten een beeld hebben van de problematiek van de wijk. Ze moeten in staat zijn om zich in de wijk te positioneren, samenwerkingsrelaties aan te gaan en te onderhouden. Om deze functie te ondersteunen zijn er flyers en visitekaartjes voor de gezinsondersteuners gemaakt. Over de communicatieve kwaliteiten van de gezinsondersteuners of hun behoefte aan trainingen op dit gebied is weinig bekend.

Ik denk dat het sowieso goed is dat ook in de communicatie dat ze er inderdaad zijn en wat ze precies doen en wat hun aanbod is, hun meerwaarde is. Ik vind dat nog vrij summier. Ze hebben hele leuke kaartjes gedrukt met inderdaad contactgegevens van de gezinsondersteuners, waar ze precies zitten, wat ze doen, welke ondersteuners ze kunnen bieden, of een succes delen van een gezin waar ze ondersteuning bieden. Ik denk dat dat- De beeldvorming van die gezinsondersteuners roept soms nog weleens vragen op. (...) Waar onderscheiden de gezinsondersteuners zich nou in? Ik denk dat als je daar al wat duidelijk hebt, dat dat misschien ook wel wat succesvorming zal zijn. (...) Het is goed om jezelf te laten horen met enige frequentie, dus niet aan de start, we zijn er en we gaan het doen en we gaan ervoor, maar gewoon tussentijds ook. Gewoon iedere keer een soort van terugkoppeling, of te laten zien van we zijn er weer. Om dat een beetje scherp te houden bij wijknetwerkpartners, juist omdat het aanbod zo groot is in de wijk. (wijkteamleider, juni 2020)

Wat verder uit de gesprekken naar voren komt als een randvoorwaarde zijn trainingen voor gezinsondersteuners:

Misschien wel trainingen, maar dan weet ik niet precies wat voor onderwerpen. Ik merk dat bij de nieuwe collega's vooral meer behoefte ligt om meer te leren over schulden en allerlei praktische dingen. Daar weet ik eigenlijk heel veel van. Terwijl ik een stukje ervaring mis in gezin en opvoeding en dat soort dingen. Ik weet niet of er een bepaald trainingsaanbod komt of is wat aansluit bij de wens van de medewerker. Maar dat zou heel mooi zijn. (gezinsondersteuner, april 2020)

Met de ervaringen van de projectleider kan een geschikt wijkkantoor worden gezien als een randvoorwaarde voor de samenwerking tussen gezinsondersteuners. Het is de ervaring van de projectleider dat de inrichting en faciliteiten van een gebouw belangrijk zijn voor de samenwerking. De Huizen van de wijk in Bospolder-Tussendijken en Tarwewijk zijn in dat opzicht minder geschikt dan in Crooswijk. In Bospolder-Tussendijken werken de gezinsondersteuners van Frontlijn daarom veelal vanuit een gemeentekantoor (Looiershof) en de gezinsondersteuners van welzijn vanuit het Huis van de wijk (Pier 80) maar ook op elkaars locatie en op andere plekken in de wijk. In Tarwewijk werken de gezinsondersteuners wel vanuit één locatie, het Huis van de wijk (Millinxburghuis), maar is er minder geschikte werkruimte.

Randvoorwaarden voor de netwerkpartners

Betrokkenen benoemen diverse randvoorwaarden op het niveau van de netwerkpartners. Gezien de signalerende en hulpverlenende rollen die aan netwerkpartners is toebedacht, vinden diverse betrokkenen dat de partners zich moeten scharen achter de uitgangspunten en werkwijze van de gezinsaanpak. Organisaties moeten volgens sommigen niet alleen tijd vrijmaken, maar ook bereid zijn om integraal te werken vanuit een gemeenschappelijke doelstelling en om informatie over eigen werkwijzen en werkprocessen te delen. Dat betekent volgens hen duidelijkheid over rollen en taken, gezamenlijk nagaan en leren van wat er wel en niet goed gaat én gemeentelijk leiderschap.

In feite wat ik altijd zeg, is dat juist dat verband tussen dat collectieve leren in een gebied, een heel erg verband houdt met de kwaliteit die je uiteindelijk kunt leveren als individuele professional vanuit jouw organisatie in het gebied. Dus die verbinding en dat gelijk opgaan van dat leren. Snap je. Dat is voor mij echt een cruciale factor, van hoe leer je met elkaar en hoe zet je met elkaar die kwaliteit in en die vroegsignalering en die aanpak? In ketenaanpak, in sluitende aanpak. Dus dat is die voorwaardelijke kant. Dan kan een gezinsondersteuner nog zo goed zijn, als de rest van het netwerk niet ook die kennis heeft en die vaardigheden heeft qua leren. En dan kun je het op school bijvoorbeeld goed begeleiden in die context, dan gaat het hem niet worden. (netwerkregisseur CJG, juli 2020)

Hierop aansluitend stelt één van de respondenten dat samenwerkende partijen fte moeten vrijmaken voor professionals, zodat die direct hulp kunnen bieden aan de gezinnen wanneer ze worden doorverwezen. Volgens de gesprekspartner voorkomt deze oplossing dat gezinnen van de gezinsaanpak op wachtlijsten komen te staan.

En dat is natuurlijk vanuit de politiek of vanuit de gemeente, door met elkaar één taakstelling te hebben. En te zeggen van luister, wij gaan dan ook zorgen dat als mensen zo'n aanpak aangaan, dat we gewoon vanuit de verschillende organisaties daar dan ook voldoende fte voor vrij hebben en dat die schotten ertussenuit gaan. Dat het wijkteam tijd heeft om op het moment dat ze iets aangeleverd krijgen, ook meteen aan de slag gaan. Weet je, zo zou je- Dus de verschotting tegengaan als het ware en te zeggen, we hebben één project. En daarin maken we zoveel fte vrij, om het ook meteen door te kunnen pakken. (manager welzijn, juni 2020)

Randvoorwaarden voor de organisatie

Capaciteit en continuïteit zijn belangrijke randvoorwaardelijke aspecten voor de afstemming van de vraag naar ondersteuning, werkprocessen en de inzet van gezinsondersteuners. Het gaat hier om voldoende fte voor de begeleiding van 500 gezinnen, een caseload die voor de gezinsondersteuners behapbaar is en zo min mogelijk personeelwisselingen. Verschillende betrokkenen betwijfelen of deze condities wel voldoende aanwezig zijn, alhoewel iemand opmerkt dat personeelsverloop nauwelijks is te beheersen. Over

het aantal fte en de hoogte van de caseload zijn twijfels, omdat in de praktijk blijkt dat de ondersteuning aan gezinnen met kleine hulpvragen en de gezinnen met heftige problematiek veel tijd van een gezinsondersteuner vergen. Dat betekent dan ook dat de gezinsondersteuners niet belast moeten worden met andere activiteiten dan de ondersteuning aan gezinnen.

Wat ik verder wel een risico vind, is alle wijken zijn anders en we hebben niet heel veel uitvoeringskracht. De uitvoeringskracht zit in de gezinsondersteuners. Die kun je niet belasten met allerlei andere tierelantijnen zoals het opzetten van zo'n netwerk en zo. (beleidsadviseur, februari 2020)

Een andere randvoorwaarde die uit de gesprekken blijkt heeft te maken met het interventiegetrouw inzetten van de Brugmethodiek. Zo is er de methodiekontwikkelaar, die zich zorgen maakt of de gezinsondersteuners de Brugmethodiek interventiegetrouw kunnen inzetten, gezien het feit dat het een visueel instrument is waardoor het niet adequaat toegepast kan worden als gevolg van de beperkende coronamaatregelen.

Andere betrokkenen verwachten of hebben inmiddels de ervaring dat een vertrouwensrelatie opbouwen met gezinnen of gezinnen de begeleiding geven die ze nodig hebben mogelijk meer tijd in beslag neemt dan de achttien maanden die er voor de ondersteuning aan gezinnen staat. Hun opvattingen sluiten aan bij wat er in het plan van aanpak over begeleidingstijd is geschreven. We lezen dat in voorbereiding op het plan (p.7) professionals van verschillende gemeentelijke en niet gemeentelijke organisaties aangeven dat: *'een gezin minstens 1,5 jaar nodig heeft om vertrouwen te houden. Voor een gedragsverandering is dat eigenlijk nog te kort.'* Vandaar mogelijk dat bij intensieve ondersteuning de begeleidingstijd anderhalf jaar of langer kan duren (p17.). Hoe dan ook is er waardering voor de begeleidingsduur van de gezinnen, ook omdat dat meer tijd is dan het wijkteam aan gezinnen 'mag' besteden.

Wat mij heel optimistisch stemt, is dat het een project is voor een langere periode. Want dat is natuurlijk vaak

wat je ziet, dat het project vaak heel kort is. En dan wordt het wel opgestart, maar uiteindelijk zie je niet wat het daadwerkelijke resultaat wordt. Dus dat vind ik een hele goede, positieve factor daarin.
(netwerkregisseur CJG, juli 2020)

9 De interventietheorie

De interventietheorie geeft aan hoe de interventie werkt, bij wie, onder welke voorwaarden. Op basis van ideeën, opvattingen en eerste praktijkervaringen starten we dit laatste hoofdstuk met een beschrijving van de voorlopige interventietheorie. We sluiten af met een discussie waarbij we per thema aandacht vragen voor onderwerpen die van belang zijn voor begrip van de interventietheorie.

9.1 Interventiemodel

Het interventiemodel brengt de interventietheorie van de gezinsaanpak in beeld. We maken hiervoor gebruik van het model van Van Yperen¹⁷. Dit interventiemodel geeft de logische samenhang weer tussen de elementen waarmee de theorie is opgebouwd: doelen, doelgroep, mediators, moderators, organisatie en uitkomsten. In de beschrijving hieronder lichten we eerst de elementen uit dit model toe en geven we er betekenis aan. De paragraaf sluiten we af met een schematische weergave van de interventie theorie.

1. Doelen

Het geheel aan interventies die de uitvoerenden van de gezinsaanpak inzetten zijn gericht op het bereiken van de subdoelen van de gezinsaanpak. De veronderstelling is dat met het bereiken van de subdoelen het einddoel 'Versterken van kansen voor kinderen' bereikt kan worden. Hieronder zijn, op basis van de onderzoeksbevindingen, de subdoelen uit het plan van aanpak vertaald naar concretere subdoelen.

Einddoel interventie

- Versterken kansen voor kinderen

Doelen ouders

- Vinden en binden

- Realiseren mentale rust
- Versterken financiële vaardigheden, mentale veerkracht en sociale steun bij financiële problematiek

Doelen kinderen

- Verbeteren leef- en opvoedingssituatie en sociale deelname van kinderen
- Versterken sociaal emotionele vaardigheden kinderen en vaardigheden en sociale steun ouders bij opvoedingsproblematiek

2. Doelgroep

Het element doelgroep beschrijft de doelgroep naar hun probleemsituatie en hoe betrokkenen aankijken tegen factoren en mechanismen die de situatie in stand houden.

De doelgroep van de gezinsaanpak kent de volgende kenmerken:

- Dubbele doelgroep: enkelvoudige en meervoudige hulpvragen
- De leef- en/of opvoedingssituatie van kinderen is geraakt door financiële problematiek
- Groep wordt niet gemakkelijk bereikt door hulpverlening

Factoren en mechanismen die bijdragen aan bestendiging van de problematiek:

- Psychologisch: stress, beperkte cognitieve vaardigheden, gering probleembesef
- Sociaal: relatie met hulpverleners, klein sociaal netwerk, wantrouwen tegen overheid
- Lichamelijk: (chronisch) ziek
- Kennis: onbekendheid met toegang tot hulp

¹⁷ Yperen, T. A. van, J.W. Veerman en B. Bijl (red.) (2017). Zicht op effectiviteit. Handboek voor resultaatgerichte ontwikkeling van interventies in de jeugdsector.

3. Mediatoren

Mediatoren zijn factoren en mechanismen die de interventie (de pilot intensieve, integrale gezinsaanpak kinderen in armoede) aanpakt. In populaire termen gezegd: het zijn de knoppen waaraan kan worden gedraaid. We beschrijven die onderdelen van de interventie waarvan werkzaamheid wordt verwacht. Ze zijn gekoppeld aan gekozen doelen, sluiten aan bij de doelgroep en dragen bij aan een goede uitvoering van de interventie. Een (goede) combinatie van werkzame principes maakt de interventie effectief.

a. Gezinsondersteuning

De gezinsondersteuners zijn aanspreekpunt voor de gezinnen en coördineren de inzet van de ondersteuning. Voor deze pijler van de gezinsaanpak geven we hieronder aan wat het doel en de verondersteld werkzame elementen zijn.

Doel: arme gezinnen ondersteunen bij financiële problemen en hieraan gerelateerde problematiek.

Werkzame elementen

- Outreachend werken
- Laagdrempelige toegang
- Integrale aanpak (systemische benadering; in samenhang kijken naar alle leefgebieden coördinatie door één regisserende professional; maatwerk: op de persoon en context toegesneden)
- Samenwerkingsrelatie tussen cliënt en professional/ alliantie (vertrouwen opbouwen (onder andere door het nemen van tijd en geduld ('intensief'), hulp bieden bij 'kleine hulpvragen' /het bieden van praktische hulp); motiveren en gemotiveerd houden (onder andere door uit te gaan van doelen die ouder zelf bepaalt, doelen in kleine stappen op te splitsen, mentaal contrasteren (discrepantie tussen gewenste situatie en de huidige situatie zichtbaar te maken); regie en zeggenschap (zoveel mogelijk) bij de cliënt leggen)
- Stress-sensitieve dienstverlening/stress-reductie (onder andere door een coachende en gelijkwaardige houding professional, 'helpende

instrumenten' (brug-methodiek, met praatplaat, bouwplan, werkplannen), voorlichting, 'check op recht', inzet 'paniekbudget', door huisbezoek (vertrouwde, prettige omgeving)

- Aanleren van (executieve) vaardigheden

b. Wijkcoalitie

De wijkcoalitie is een lokaal netwerk dat de gezinsaanpak moet helpen door bij te dragen aan de (vroeg)signalering én de ondersteuning van arme gezinnen. Voor deze pijler van de gezinsaanpak stippen we hieronder aan wat de doelen zijn én de werkzame elementen van deze samenwerking.

Doelen

- Kennisdeling: uitwisseling van kennis over de wijkpopulatie, over organisaties en aanbod in de wijk, over effectieve wijze van benadering en ondersteuning van de doelgroep;
- Toeleiding van arme gezinnen naar de gezinsondersteuning.

Werkzame elementen

- Overeenstemming over doel(en)
- Aansluiten bij bestaande wijknetwerken
- Formele én informele organisaties betrekken
- Verantwoordelijkheid voor organisatie is belegd
- Er zijn afspraken over uitwisseling van privacy-gevoelige informatie

c. Ondersteuning van signaleerders

Een pijler van de gezinsaanpak betreft de ondersteuning van signaleerders in de wijk, teneinde meer en eerder arme gezinnen met de gezinsaanpak te kunnen bereiken. Voor deze pijler van de gezinsaanpak stippen we hieronder aan wat de doelen zijn én de werkzame elementen.

Doelen

- Arme gezinnen bereiken en ondersteunen
- Vroegsignalering: het tijdig bereiken van arme gezinnen opdat armoedeproblematiek niet escaleert

- Signaleerders (organisaties, sleutelpersonen in de wijk) in staat stellen om armoede te signaleren en bespreekbaar te maken.

Werkzame elementen

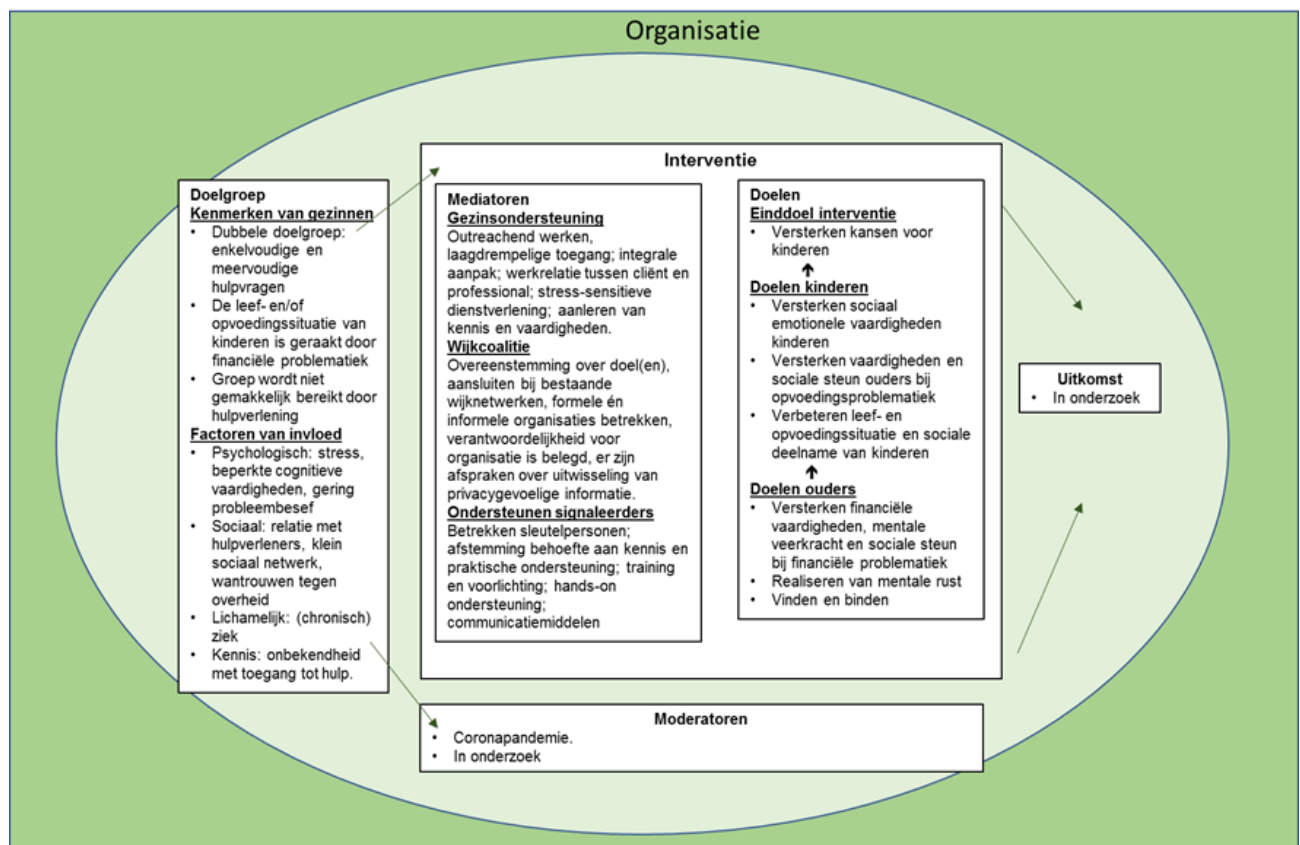
- Betrekken sleutelpersonen
- Stem de ondersteuning af op de kennisbehoefte of behoefte aan praktische ondersteuning bij signaleerders;
- Training en voorlichting van signaleerders over armoedeproblematiek en dat bespreekbaar maken;
- Signaleerders voorlichten over de lokale sociale infrastructuur en naar welke organisatie zij welke arme gezinnen kunnen verwijzen of toeleiden;

- “Hands on”-ondersteuning van signaleerders in de vorm van spreekuren draaien, meelopen bij contactmomenten met ouders, en dergelijke.;
- Communicatiemiddelen als flyers, visitekaartjes en informatie op Facebook.

4. Moderatoren

Moderatoren zijn factoren en mechanismen die van invloed (positief of negatief) zijn op de uitkomst van een interventie maar niet worden benut of niet te beïnvloeden zijn. Behalve de coronapandemie met haar beperkingen, kunnen we hier op basis van ons onderzoek op dit moment nog weinig over melden.

Onderstaande figuur is de schematische weergave van de (voorlopige) interventietheorie van de gezinsaanpak kinderen in armoede.



9.2 Discussie

“Nothing as practical as a good theory” (K. Lewin)

Een interventietheorie helpt om koers te bepalen, te sturen en collectief te handelen. Dat maakt de praktische functie van de interventietheorie. De beschrijving hiervoor van de theorie van de gezinsaanpak toont echter ook dat de theorie op onderdelen nog onvolledig is, dat er verschillende interpretaties leven en dat de theorie soms ook wordt uitgedaagd of bestreden (wat is de meerwaarde van de gezinsaanpak ten opzichte van andere interventies?).

In deze paragraaf wordt stilgestaan bij een aantal elementen van de theorie die aandacht of uitwerking behoeven, juist om het praktisch nut van de interventietheorie te versterken. In een recente brochure van Movisie en het NJI wordt gepleit voor het werken vanuit ‘leidende principes’ die het handelen helpen structureren.¹⁸ Daarin wordt ook aangegeven hoe deze ‘leidende principes’ kunnen worden geoperationaliseerd en in feite bijdragen aan het concreet maken van wat wij hier de interventietheorie noemen.

De discussie en aanbevelingen in deze paragraaf zijn geschreven in het besef dat de huidige situatie, waarin door corona beperkingen zijn opgelegd, niet optimaal is om de organisatie verder te ontwikkelen op basis van praktijkervaringen. De mogelijkheden om ervaringen op te doen zijn minder geworden: we zien dat bij de benadering van gezinnen, het gebruik van vindplaatsen, de begeleiding van gezinnen, de toepassing van de Brug-methodiek. Op verschillende momenten in het werkproces is de invloed van de ‘professional distancing’ merkbaar. In deze paragraaf hebben we van deze specifieke omstandigheden geabstraheerd. We zijn uitgegaan van een ‘normale’ gezinsaanpak en hebben geen aanbevelingen gedaan voor het omgaan met de corona-gerelateerde beperkingen.

Doelen

De doelrealisatie wordt gekenmerkt door een bijna wetmatige volgorde in de ervaring van de uitvoerders. Het aanpakken van urgente (vaak materiële) problemen, het beteugelen van geldzorgen, verminderen van stress gaan vooraf aan het (direct) interveniëren in dan wel ondersteunen bij de opvoeding of de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen. Daarbij komt dat het werken aan een vertrouwensband en het motiveren van ouders een noodzakelijke voorwaarde is om in goede samenwerking een ondersteuningstraject te doorlopen. De uitvoerders ervaren dat deze processen veel tijd kosten.

De vraag is nu of het realistisch is om te verwachten dat doorgaans alle doelen in de gegeven ondersteuningstijd (geraamd wordt 1,5 jaar) kunnen worden bereikt. Mogelijk zijn met name verbeteringen op financieel vlak en reductie van stress in het gezin, alsmede bijvoorbeeld het verbeteren van participatiemogelijkheden van kinderen het hoogst haalbare binnen deze termijn. Tegelijkertijd zouden dergelijke verbeteringen, het wegnemen van risicofactoren en bevorderen van beschermende factoren, in de gezinsomstandigheden mogelijk al positieve gevolgen hebben voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van kinderen.

Voor het vervolg van de pilot is het van belang om te bezien wat haalbare doelen zijn van deze gezinsaanpak én in welke mate het interveniëren in gezinsomstandigheden (met name in financieel opzicht) reeds bijdraagt aan een betere sociaal-emotionele ontwikkeling van betrokken kinderen.

Doelgroep

We hebben wat conceptuele onduidelijkheid geconstateerd in de omschrijvingen van de doelgroep, die weerklinken in de interpretaties van belanghebbenden (multiproblematiek versus niet zeer ernstige problematiek). De verschillen zijn mogelijk terug te voeren op de spanning die

¹⁸ Sok. K. en L. Salomé (2020) *Leidende principes geven richting aan het sociale domein*. Utrecht: Movisie/NJI.

er in het plan van aanpak zit tussen de aanpak van ernstige, langdurige armoedeproblematiek enerzijds en vroegsignalering en preventie anderzijds. De spanning wordt vooralsnog opgelost in het project door als het ware een dubbele doelgroep te hanteren. De deur staat als het ware open voor alle ouders met een hulpvraag, waarna later kan worden gezien of er ook sprake is van complexe problematiek die een langduriger ondersteuningstraject behoeft.

Deze keuze voor een brede benadering, in functie van een beter bereik, levert enkele dilemma's op. De eerste heeft te maken met de keuze om over te gaan van extensieve gespreksvoering (ondersteuning bij een enkelvoudige vraag) naar een intensief begeleidingstraject met toepassing van De Brug. Niet altijd is er voldoende kennis om te bepalen of er sprake is van multiproblematiek. Soms is er wel een vermoeden of redelijk zicht op complexe problematiek, maar is de relatie met de ouder (wantrouwen, motivatie is onduidelijk) nog niet heel sterk. De ondersteuners willen de ouders niet afschrikken door te snel over te gaan tot een intensieve begeleiding die verschillende leefgebieden betreft. Wanneer besluit je om over te gaan tot een intensief traject? Hoelang mag extensieve gespreksvoering duren voordat je gaat bespreken dat intensievere begeleiding toch raadzaam is?

Een tweede dilemma betreft de overdracht naar andere hulpverlenende organisaties. Wanneer weet je zeker dat er geen sprake is van complexe problematiek en kan naar organisaties in het wijknetwerk worden doorverwezen? En hoe groot is het risico dat op zo'n moment de ouder zich (weer) terugtrekt uit een hulpverleningsrelatie? Veel ouders hebben een geschiedenis van hulpverleners en doorverwijzingen, hoe bewaar je nu de band of garandeer je continuïteit van hulp?

Tenslotte blijkt de aanname in het plan van aanpak dat de gezinsaanpak zich richt op

gezinnen die niet bekend zijn bij het wijkteam of bij de geïndiceerde hulp niet houdbaar. Zo zijn er gezinnen met een geschiedenis van hulp van geïndiceerde zorg of het wijkteam of zelfs gezinnen die actueel dergelijke hulp hebben – maar daar kennelijk niet met al hun problemen terecht kunnen of willen, of het gevoel hebben onvoldoende te worden geholpen. De ondersteuners van de gezinsaanpak vinden dat zij ook voor deze gezinnen moeten open staan.

Pijler gezinsondersteuning

Algemeen

De nadruk in de ondersteuning ligt vooralsnog vooral op de armoedebestrijding en is minder gericht op de ontwikkeling van kinderen. Voor zover de interventie op de kinderen is gericht, betreft het vooral 'beschermende factoren' in het gezin zoals het financieel mogelijk maken van deelname aan clubjes, ondersteuning van ouders bij de opvoeding en bouwen aan een sociaal netwerk. Voor het investeren in deze beschermende factoren is overigens veel te zeggen vanuit het belang van de kinderen.¹⁹ Zoals we hiervoor al schreven is er twijfel aan de haalbaarheid van alle doelen van de gezinsaanpak als het gaat om ondersteuning gericht op de sociaal-emotionele ontwikkeling van jeugdigen. Daarnaast blijkt dat het ook onduidelijk is wat precies van gezinsondersteuners wordt verwacht als het gaat om een dergelijke interventie. Wordt van hen verwacht dat zij de competenties hebben om ook die ondersteuning te bieden (en zo ja, welke dan) of kom je dan op een punt dat doorverwijzing in de rede ligt?

De vraag die hier in meer algemene zin aan raakt, is de vraag naar de afbakening van de ondersteuning door de gezinsondersteuners. Wat kunnen zij zelf bieden aan de gezinnen en wanneer is doorverwijzing naar andere, (specialistische) hulp aan de orde. Hoe verhoudt de ondersteuning vanuit de gezinsaanpak zich tot

¹⁹ Aldus T. van Yperen in De Pedagoog nr. 2 (2019).

ander hulpaanbod in de wijk of in de stad? Dit is niet alleen van belang om helderheid te scheppen in de organisatorische verhoudingen, maar ook voor de communicatie en het verwachtingsmanagement richting de gezinnen.

De methodiek

De gezinsondersteuners worden geacht te handelen volgens de Brug-methodiek, die geënt is op de stress-sensitieve dienstverlening en de methode van Mobility Mentoring, zoals toegepast in de schuldhulpverlening. Voor het gros van de gezinsondersteuners was dit geen bekende methodiek. Men geeft te kennen dat de toepassing ervan niet altijd van een leien dakje gaat: er zijn vragen en dilemma's. Deze hebben onder meer betrekking op het moment dat men de Brug met de cliënt kan doornemen, hoe men aan de (executieve) vaardigheden van cliënten kan werken, de beroepshouding als professional ten opzichte van de cliënt. Met dit laatste wordt bedoeld op het dilemma van 'overnemen' (door de gezinsondersteuner) of 'overlaten' (aan de cliënt) van de verantwoordelijkheid voor het oplossen van problemen, tussen 'traditioneel' hulpverlenen of coachen.

In eerder onderzoek is betoogd dat het 'interventiegetrouw' toepassen van de Brugmethodiek bijdraagt aan de effectiviteit ervan.²⁰ Naast de, initiële, scholing in de methodiek is daarom doorlopende aandacht voor de toepassing ervan vereist.

Pijler wijkcoalitie armoede

Een belangrijke aanname in de gezinsaanpak is dat de gezinsondersteuners hun werk niet alleen kunnen uitvoeren. Daarvoor hebben zij de medewerking van andere organisaties in de wijk nodig. De samenwerking met die andere organisaties, met het oog op het bereiken en begeleiden van arme gezinnen, wordt de wijkcoalitie armoede genoemd. We hebben geconstateerd dat niet helemaal duidelijk is wat

die samenwerking voor de gezinsaanpak moet opleveren. Enerzijds is er de uitwerking in het plan van aanpak, die vooral lijkt te richten op intensieve samenwerking op casusniveau. Anderzijds zijn er verwachtingen van diverse partijen over kennisdeling (over de wijk, over de sociale infrastructuur, over professionele vraagstukken), over de organisatie van de toeleiding van gezinnen naar de gezinsaanpak en over het openstellen van het aanbod van diverse partijen voor de gezinsaanpak.

Het is van belang om het doel van de zogenoemde wijkcoalitie armoede scherper te articuleren. De samenwerking op dit moment gaat nog lang niet zover als het in het plan van aanpak van de gezinsaanpak wordt verbeeld. Maar is dat ook nodig? Of zijn andere aspecten, zoals hiervoor genoemd, voldoende? Wat wordt van de wijkcoalitie verwacht?

Pas dan kan ook beter worden bepaald wat een goede organisatie van zo'n coalitie is. En kan dan worden aangesloten bij bestaande netwerken of is het nodig om een nieuwe 'coalitie' op te zetten? Dit hangt overigens ook van de lokale context af: de omvang, samenstellingen en doelen van bestaande netwerken.

Een specifieke aanbeveling is om bij de netwerkvorming niet alleen oog te hebben voor formele organisaties, maar juist ook voor informele netwerken, bewonersinitiatieven en zelforganisaties. Ze bieden wellicht andere mogelijkheden om arme gezinnen te benaderen of hebben relevant ondersteuningsaanbod.

Pijler ondersteunen van signaleerders

Er is nog beperkt ervaring opgedaan met de implementatie van deze pijler, eigenlijk alleen in Bospolder-Tussendijken. Hoewel er ondersteuning is voor het idee dat de signaleringsfunctie in de wijken door professionele en informele organisaties

²⁰ Dorenbos, R., Heemskerk, J. QuickScan Brugmethodiek bij Children's Zone. Ervaringen van professionals en cliënten. Platform31, 2019.

versterking behoeft, lijkt de beschrijving daarvan in het projectplan van de pijler te beperkt. Naast de voorziene mogelijkheden van campagne voeren en voorlichting geven zijn er mogelijk andere kennisbehoeften bij organisaties of behoeften aan 'hands on'-ondersteuning. Deze behoeften kunnen per gebied of organisatie verschillen – deze pijler vergt daarom maatwerk. Het plan van de projectleiding om een verkenning te doen van de behoeften, mogelijkheden en ervaren belemmeringen voor de (vroeg)signalering in een gebied is vanuit deze optiek een juiste keuze en van belang om de pijler verder inhoud te kunnen geven.

Het bereiken van de doelgroep

Uit het plan van aanpak spreekt de ambitie om gezinnen te bereiken die op dit moment niet in beeld zijn bij de basishulp of de geïndiceerde hulpverlening. De benadering van deze, deels 'onzichtbare', gezinnen vereist specifieke inzet, die in de wijken reeds wordt geleverd of in gang wordt gezet. Samenwerking met formele en informele organisaties en sleutelpersonen in de wijk is daarbij essentieel. Diverse belanghebbenden tekenen evenwel aan dat bestaande werkwijzen en structuren niet volstaan om de ambitie van de gezinsaanpak te verwezenlijken. Er moet ontwikkelingswerk worden verricht: onorthodoxe benaderingswijzen uitproberen, vindplaatsen die nu vaak niet worden gebruikt benutten en cultuursensitief werken – om gezinnen te kunnen vinden, contact te kunnen leggen en vertrouwen te kunnen winnen. Dit geldt uiteraard voor de gezinsondersteuners, maar zeker ook andere organisaties of sleutelpersonen. De valkuil is dat uitvoerders in hun geëigende werkwijze blijven hangen. Daarbij speelt een rol dat het thema 'armoede' niet bij alle organisaties even prominent is. Het agenderen van dit thema bij organisaties en binnen wijknetwerken is soms een noodzakelijke eerste stap.

Randvoorwaarden

Uiteraard zijn diverse randvoorwaarden van belang om deze gezinsaanpak tot een succes te maken. Van allerlei facilitaire voorwaarden

(goede, gezamenlijke werklocatie, en dergelijke) tot tijd (caseload bijvoorbeeld), van personele continuïteit en scholing tot sturing en opvattingen over het beroepsprofiel. Met name het laatste aspect geeft aanleiding tot discussie.

Beroepsprofiel gezinsondersteuner

Het belangrijkste aandachtspunt betreft de opvattingen over welke taken een gezinsondersteuner moet uitvoeren en over welke competenties hij/zij moet beschikken, hier het beroepsprofiel genoemd. We hebben gezien dat daar verschillende opvattingen over bestaan die zich bewegen tussen enerzijds de gezinsondersteuner als generalist en anderzijds de gezinsondersteuner met specialistische trekjes. Het hoeft geen betoog dat het verschil in visie op het profiel van de gezinsondersteuner aanleiding geeft tot verschillen in organisatie en arbeidsdeling, in het denken over benodigde competenties, en over professionalisering en scholing. Dit raakt ook de relatie van de gezinsaanpak met de institutionele omgeving: is het belangrijk dat gezinsondersteuners zelf actief zijn op vindplaatsen of kan de toeleiding naar het project volledig aan signaleerders worden overgelaten? Welke rol wordt van gezinsondersteuners verwacht bij de ontwikkeling en het onderhoud van een wijkcoalitie?

Het verdient daarom aanbeveling om bij het verdere verloop van de pilot systematisch aandacht te besteden aan de verdere ontwikkeling van het beroepsprofiel van de gezinsondersteuner.





Gemeente
Rotterdam