Kinderen in armoede

Evaluatie van een integrale, intensieve gezinsaanpak

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

Annemarie Reijnen

Petra van de Looij

Toine Wentink

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 17 november 2022
Projectnummer: 8118
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl
Afbeeldingen: Iris van den Broek (Pag.42, 52)

Gemeente Rotterdam

Samenvatting.

Achtergrond

In Rotterdam staat het terugdringen van kinderarmoede hoog op de maatschappelijke en politieke agenda. Ruim 20.000 kinderen in Rotterdam hebben met armoede te maken. Dat is ongeveer 1 op de 5 kinderen en in sommige wijken zelfs meer dan 1 op de 3 kinderen. Eén van de beleidsmaatregelen op het gebied van armoede is het ontwikkelen en implementeren van de pilot integrale, intensieve gezinsaanpak kinderen in armoede. De Gezinsaanpak moet ertoe leiden dat gezinnen in armoede vroegtijdig worden bereikt en met de juiste ondersteuning niet erger in de problemen komen.

Opzet pilot

De pilot is november 2019 van start gegaan in de wijk Bospolder-Tussendijken. In 2020 volgden de wijken Crooswijk, en Tarwewijk/Carnisse. Doel van de pilot is om de ontwikkelingskansen voor kinderen uit 500 gezinnen met geldzorgen te versterken, zodat zij later minder risico op armoedeproblematiek lopen. Beoogde doelen voor ouders zijn bevorderen van financiële stabiliteit, verminderen van stress, verbeteren van de omgang met armoede, en versterken van het sociale netwerk en ten behoeve van hun kinderen verbeteren van opvoedvaardigheden. Specifiek voor kinderen beoogt de gezinsaanpak hun sociaal-emotionele vaardigheden te verbeteren.

De uitgangspunten van de Gezinsaanpak zijn beschreven in een plan van aanpak. Ze bestaan uit activiteiten binnen drie pijlers:

1. Inzetten van gezinsondersteuners, die langduriger (ongeveer 18 maanden) en intensiever kunnen begeleiden dan regulier gebruikelijk is.
2. Aansluiten bij of oprichten van een wijkcoalitie armoede met als doel dat elk gezin optimaal gebruik kan maken van het ondersteuningsaanbod in de wijk.
3. Ondersteunen van professionals (signaleerders) bij het signaleren en bespreekbaar maken van armoede door voorlichting of ingekochte trainingen.

In elke wijk zijn vier gezinsondersteuners actief. Twee gezinsondersteuners van een gemeentelijke uitvoeringsorganisatie (PPMO Frontlijn) en twee van een welzijnspartij (WMO Radar en DOCK). Een projectteam stuurt de pilot aan. Dit team bestaat uit een projectmanager, een projectleider (voor aansturing gezinsondersteuners), een methodiekontwikkelaar en een projectsecretaris.

Opzet en uitvoering onderzoek

Primair doel is zicht te krijgen op de opbrengsten en werkzame bestanddelen van de Gezinsaanpak en secundair om via tussentijdse terugkoppeling bij te dragen aan de ontwikkeling van de pilot.

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

- Wat is de interventietheorie van de Gezinsaanpak Kinderen in armoede?
- Hoe wordt de Gezinsaanpak in de praktijk georganiseerd, ervaren, gewaardeerd en wordt de aanpak volgens plan uitgevoerd?
- Wat zijn de resultaten en de ervaren effecten van de Gezinsaanpak: de output en de outcome?

Het onderzoek is uitgevoerd van november 2019 tot mei 2022. De dataverzameling bestond uit documentenanalyse, vragenlijstonderzoek bij gezinsondersteuners over de (begeleiding van) gezinnen, interviews met projectleiding, gezinsondersteuners en netwerkpartners over de uitvoering van de aanpak, casusonderzoek gericht op de beleving en het hulpverleningstraject van gezinnen en reflectiesessies met gezinsondersteuners en het projectteam over de onderzoeksbevindingen.

Er is twee keer eerder over onderzoeksuitkomsten gerapporteerd. De eerste deelrapportage betreft de voorlopige interventietheorie van de Gezinsaanpak. Een interventietheorie geeft aan hoe de interventie naar verwachting werkt, bij wie en onder welke voorwaarden. De tweede deelrapportage gaat over de samenwerking met en positionering van de Gezinsaanpak in de wijk.

De voorliggende eindrapportage gaat in op de beantwoording van de onderzoeksvragen en integreert de uitkomsten van beide eerdere deelrapportages.

Conclusies

Bereik en doelgroep

De Gezinsaanpak werkt met een dubbele doelgroep. Dit is de beoogde doelgroep van gezinnen met doorgaans meervoudige problematiek die met een intensieve en integrale aanpak wordt ondersteund. Daarnaast is een groep gezinnen die een enkelvoudige vraag (of een serie van enkelvoudige vragen) hadden met kortdurende ondersteuning geholpen.

De Gezinsaanpak heeft 173 gezinnen met een intensief traject begeleid en bijna 600 gezinnen met enkelvoudige hulpvragen ondersteund. Van de gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag stroomt een klein deel op den duur door naar een intensief traject.

Kenmerken bereikte gezinnen met trajectbegeleiding

Het merendeel van de gezinnen is via netwerkpartners aangemeld bij de Gezinsaanpak. Daarnaast zijn gezinnen bereikt met het houden van spreekuren op belangrijke vindplaatsen als scholen en (andere) plekken waar gezinnen met weinig geld komen.

De bereikte gezinnen kenmerken zich door een lage sociaal-economische status en een migratie-achtergrond. De vaardigheden om de weg te vinden in de samenleving (Nederlandse taal, digitale vaardigheden, communicatieve vaardigheden in relatie tot instanties) zijn doorgaans niet sterk ontwikkeld. Het sociale netwerk is vaak klein. De gezinnen combineren een geschiedenis van hulpverlening met weinig vertrouwen in de hulpverlening. Maar ook trots, schaamte en schuldgevoelens maken dat deze gezinnen veelal pas in een laat stadium hulp gaan zoeken.

Financiële problemen zijn vaak de aanleiding voor het eerste contact met de Gezinsaanpak. Vaak blijkt al snel dat de problematiek ingewikkelder is. Veel ouders kampen langdurig met stress, die overigens niet alleen of overwegend te maken heeft met de financiële situatie, maar ook met bijvoorbeeld huiselijk geweld of een dreigende huisuitzetting. Een vijfde van de ouders maakt zich daarnaast zorgen om de ontwikkeling van de kinderen.

Gebleken is dat de bereikte doelgroep van de Gezinsaanpak, en soms ook (deels) de aanpak, overlapt met die van andere organisaties, zoals de wijkteams en de Children's Zone. Dit betekent dat de Gezinsaanpak niet in een exclusieve 'niche' opereert en afstemming met andere organisaties in een gebied noodzakelijk is.

Werkwijze

De Gezinsaanpak kenmerkt zich door een divers hulpaanbod voor de ouders én de kinderen in het gezin. Financiële en materiële hulp worden op maat gecombineerd met (bemiddeling naar) hulp van immateriële aard, hulp bij contacten met instanties, en hulp voor de kinderen in de vorm van materiële hulp, hulp bij participatie in clubjes, lichte opvoedingsondersteuning of ondersteuning bij de inschakeling van specialistische hulp.

De volgende kenmerkende principes zijn vastgesteld in de ondersteuning van de gezinsondersteuners: Integraal en intensief, Present zijn, Werken aan een vertrouwensrelatie, Aansluiten bij behoeften en mogelijkheden, Stress-sensitieve dienstverlening, en Versterken van kennis en vaardigheden.

Gezinsondersteuners kunnen niet altijd gebruik maken van de instrumenten uit de Brug-methodiek die bedoeld is om samen met ouders de te bereiken doelen en de voortgang van het traject in kaart te brengen. De instrumenten zijn door de stress en beperkte vaardigheden van veel ouders niet goed te gebruiken. Wel helpt de Brug bij de monitoring en evaluatie van het traject door gezinsondersteuners.

Het blijkt dat de voortgang van de trajecten vertraagd kan worden door factoren die moeilijk te beïnvloeden zijn, zoals beperkte basisvaardigheden, cognitieve beperkingen, gebrek aan motivatie of ingrijpende gebeurtenissen, maar ook door omslachtige procedures bij andere organisaties, tegenwerkende regelgeving en de corona-maatregelen.

Samenwerking

Een belangrijke voorwaarde voor de signalering en toeleiding van gezinnen met geldzorgen naar de Gezinsaanpak is de participatie in 'wijknetwerken'. Het aansluiten bij bestaande netwerken blijkt in de praktijk veel werkbaarder dan het zelf opzetten van een nieuwe 'wijkcoalitie'. Van belang voor de samenwerking is het hebben van een onderscheidend verhaal over de meerwaarde en zicht op de continuïteit van de Gezinsaanpak. Privacy-issues, organisatiebelangen en uiteenlopende beroepsopvattingen kunnen nog wel eens een belemmering vormen voor de samenwerking.

Voor de ondersteuning van gezinnen met geldzorgen maken gezinsondersteuners gebruik van het ondersteuningsaanbod van lokaal opererende organisaties. Hiervoor hebben ze veel contacten met een diversiteit aan organisaties en professionals. Vaak zijn dat kortdurende contacten of is de rol van de Gezinsaanpak er een op de achtergrond. Incidenteel hebben gezinsondersteuners de casusregie op zich genomen en de bijdragen van de verschillende hulpverleners aan de gezinnen gecoördineerd.

Netwerkpartners waarderen de Gezinsaanpak onder meer vanwege de toegankelijkheid, de integrale aanpak, het 'neutrale' imago en de pragmatische werkwijze.

Resultaten

De Gezinsaanpak heeft in ruim twee jaar tijd ruim 750 unieke gezinnen bereikt. Dat zijn voor een groot deel gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag en een kortdurend contact. Het aantal gezinnen uit de oorspronkelijk beoogde doelgroep, met meervoudige problemen die een intensief en integraal traject behoeven, bedraagt 173. Dat aantal blijft ruim achter bij de target van 500 die in het plan van aanpak voor de Gezinsaanpak is benoemd. Maar in het plan is destijds ook niet voorzien dat de Gezinsaanpak een groot aantal gezinnen met een (vooralsnog) kortdurende of enkelvoudige hulpvraag zou bereiken.

Bij een derde van de gezinnen is het traject binnen de onderzoeksperiode beëindigd. De trajectduur was gemiddeld 9 maanden, ruim korter dan de maximale termijn van 18 maanden. Bij de helft van de 'uitgestroomde' gezinnen is sprake van behaalde doelen of overdracht naar andere hulpverleners. Bij de andere helft is het traject voortijdig beëindigd, zijn doelen niet of slechts gedeeltelijk behaald en is het maar de vraag of zij in staat zijn hun leven zelfstandig vorm te geven. De 'uitgestroomde' gezinnen lijken in sommige opzichten wat zelfredzamer (vaker in Nederland geboren, betere beheersing van de Nederlandse taal, iets hoger opgeleid, minder langdurig financiële problemen) dan gezinnen die nog in traject zijn, alhoewel ze vaker en hogere schulden hebben. De gezinnen die op de peildatum nog trajectbegeleiding krijgen, zijn gemiddeld langer in een traject dan de 'uitgestroomde' gezinnen: gemiddeld 15 maanden.

Bij de gezinnen die op de peildatum nog trajectbegeleiding krijgen, zijn er ondanks het feit dat ze nog niet zijn uitgestroomd op diverse gebieden al wel positieve veranderingen in de gezinnen merkbaar. In algemene zin zijn dat

stabilisatie van vooral de financiële situatie van gezinnen, verbetering van materiële leefomstandigheden, vermindering van stress, meer toekomstperspectief en een grotere zelfredzaamheid. Ook het welzijn van de kinderen lijkt verbeterd door materiële ondersteuning, door meer sociaal-recreatieve participatie, lichte opvoedingsondersteuning en zo nodig hulp bij de aanmelding voor specialistische hulp. Tegenover deze positieve ontwikkelingen staat dat in sommige gezinnen persoonlijke kwetsbaarheden en precaire omstandigheden niet altijd gemakkelijk te veranderen zijn. Dit maakt de beslissing om een traject te beëindigen niet eenvoudig mede omdat ouders zich niet altijd zelfredzaam genoeg voelen om op eigen benen te staan.

Interventietheorie

Op basis van recente onderzoeksbevindingen is de voorlopige interventietheorie over de werking van de Gezinsaanpak voor gezinnen met trajectbegeleiding uit de eerste deelrapportage herzien. Een interventietheorie geeft de logische samenhang weer tussen de onderdelen waarmee de theorie is opgebouwd. Dit zijn de doelen, doelgroep, werkzame elementen, uitkomsten, externe factoren én de organisatiekenmerken van de gezinsaanpak. De organisatiekenmerken kunnen worden beschouwd als randvoorwaarden voor de uitvoering, zoals personeel (waaronder continuïteit, competenties, scholing), materieel (zoals specifieke hulpmiddelen, gebouwen, financiën) en communicatie (zoals intern overleg, intervisie). De schematische weergave van de interventietheorie is te vinden op pagina 66.

Aanbevelingen

Tot slot op basis van ons onderzoek zijn een aantal aanbevelingen geformuleerd. Ze gaan over het bereik van de gezinsaanpak, het contact dat gezinsondersteuners met kinderen hebben, de positie van de gezinsaanpak ten opzichte van andere organisaties met dezelfde thematiek en doelgroep, de effectiviteit van de uitstroom, de uitwisseling van kennis over gezinsaanpakken armoede, en over mogelijkheden voor vervolgonderzoek. De aanbevelingen zijn te vinden op pagina 67.

Inhoud.

1 Inleiding. 8

1.1 Achtergrond en aanleiding gezinsaanpak 8

1.2 Pilot gezinsaanpak 8

1.3 Doel onderzoek en onderzoeksvragen 9

1.4 Methoden van dataverzameling 9

1.4.1 Documentenanalyse 9

1.4.2 Vragenlijstonderzoek 9

1.4.3 (Groeps)interviews 9

1.5 Leeswijzer 10

2 Over kinderarmoede en de bestrijding daarvan 11

2.1 Kinderarmoede 11

2.2 Bestrijden van kinderarmoede 12

2.3 Gezinsaanpak informele organisaties Rotterdam 13

3 Bereikte gezinnen 15

3.1 Bereikte aantallen 15

3.2 Kenmerken bereikte gezinnen 17

3.2.1 Gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag 17

3.2.2 Gezinnen met een meervoudige hulpvraag 18

3.2.3 Opgroeien in armoede 22

3.3 Conclusies 23

4 Gezinsaanpak in de praktijk 26

4.1 Het werkproces 26

4.2 Inzetten van hulp 26

4.2.1 Aanpak ouders 26

4.2.2 Aanpak kinderen tot 18 jaar 27

4.2.3 Aanpak volwassen kinderen 29

4.2.4 Afronden hulpverlening 30

4.3 Methodische uitgangspunten 31

4.3.1 Integraal en intensief 31

4.3.2 Present zijn in de wijk 32

4.3.3 Werken aan vertrouwensrelatie 33

4.3.4 Aansluiten bij behoeften en mogelijkheden 34

4.3.5 Werken aan stress-reductie / stress-sensitieve dienstverlening 34
4.3.6 Versterken van vaardigheden en kennis 35
4.3.7 Werken met de Brug-methodiek 37
4.4 Externe factoren van invloed op gezinsaanpak 39
4.4.1 Omstandigheden of oorzaken bij het gezin 39
4.4.2 Invloeden buiten het gezin 40
4.5 Conclusies 41
5 Samenwerking 43
5.1 Samenwerking in netwerken 43
5.2 Samenwerking voor de toeleiding naar de gezinsaanpak 45
5.3 Samenwerking bij de ondersteuning van gezinnen 46
5.4 Conclusies 47
6 Resultaten van de gezinsaanpak 48
6.1 Kwantitatieve resultaten 48
6.2 Ervaren veranderingen bij gezinnen met trajectbegeleiding 54
6.3 Conclusies 58
7 Conclusies en discussie 61
7.1 Conclusies 61
7.1.1 Bereik en doelgroep 61
7.1.2 Werkwijze 62
7.1.3 Samenwerking 63
7.1.4 Resultaten 63
7.1.5 Interventietheorie herzien 64
7.2 Aanbevelingen 67
8 Literatuur 69
Bijlage A Voorlopige interventietheorie (2021) 73
Bijlage A Brug naar een positieve toekomst 74

1 Inleiding.

1.1 Achtergrond en aanleiding gezinsaanpak

Armoede is een hardnekkig probleem dat veel gezinnen en opgroeiende kinderen raakt. In Nederland leeft 1 op de 13 kinderen in armoede, in Rotterdam is dat ongeveer 1 op de 5 kinderen. In sommige wijken van Rotterdam gaat het om meer dan 1 op de 3 kinderen. In absolute aantallen gaat het in Rotterdam om ruim 20.000 kinderen (Gemeente Rotterdam, 2021).

Veel onderzoek is uitgevoerd naar de gevolgen van armoede voor kinderen. Hieruit komt naar voren dat het opgroeien in armoede negatieve effecten kan hebben op het welzijn, de ontwikkeling en maatschappelijke participatie van kinderen (NJI, 2020). Het voorkomen of verminderen van deze negatieve effecten van armoede is daarom van groot belang. Het is tegelijkertijd een enorme uitdaging omdat er nog weinig kennis is over wat werkt, voor wie en hoe.

In Rotterdam staat het terugdringen van kinderarmoede hoog op de maatschappelijke en politieke agenda. Eén van de maatregelen van het Rotterdamse armoedebeleid is het ontwikkelen en implementeren van een integrale, intensieve gezinsaanpak voor kinderen die in armoede opgroeien (Gemeente Rotterdam, 2019). (In het vervolg verder de Gezinsaanpak genoemd). Deze aanpak moet ertoe leiden dat gezinnen in armoede vroegtijdig worden bereikt en met de juiste ondersteuning niet erger in de problemen komen.

1.2 Pilot gezinsaanpak

November 2019 is een start gemaakt met een pilot van de Gezinsaanpak in de wijk Bospolder-Tussendijken. In 2020 volgden de wijken Crooswijk (april) en Tarwewijk (maart) en vanaf november 2020 is de Gezinsaanpak ook in Carnisse in uitvoering. Doel van de pilot is om de ontwikkelingskansen voor kinderen uit 500 gezinnen met geldzorgen te versterken, zodat zij later minder risico op armoedeproblematiek lopen. 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.

Voor de pilot is een plan van aanpak geschreven waarin een aantal uitgangspunten zijn uitgewerkt (Gemeente Rotterdam, 2019). De aanpak bestaat uit activiteiten binnen drie pijlers:

1. Gezinsondersteuners: 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 (ongeveer 18 maanden) en intensiever wordt begeleid dan regulier mogelijk is.
2. Wijkcoalities armoede: 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. Signaleerders ondersteunen: Ondersteunen van professionals bij het signaleren en bespreekbaar maken van armoede door voorlichting of ingekochte trainingen.

De gezinsaanpak wordt uitgevoerd door gezinsondersteuners van PPMO Frontlijn en welzijnspartijen. In elke wijk zijn twee gezinsondersteuners vanuit Frontlijn betrokken en twee vanuit een welzijnspartij (WMO Radar en DOCK). De pilot wordt aangestuurd door een projectteam bestaande uit een projectmanager, een projectleider (voor aansturing gezinsondersteuners), een methodiekontwikkelaar en een projectsecretaris.

1.3 Doel onderzoek en onderzoeksvragen

De onderzoeksafdeling van de gemeente Rotterdam (OBI) voerde vanaf eind 2019 tot september 2022 onderzoek uit naar deze nieuwe aanpak. Doel van het evaluatieonderzoek is om het project gedurende haar looptijd te voorzien van kennis en informatie over de uitvoering, werking en opbrengsten van de gezinsaanpak.

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:
- Wat is de interventietheorie achter de Gezinsaanpak Kinderen in armoede?
- Hoe wordt de Gezinsaanpak in de praktijk georganiseerd, ervaren, gewaardeerd en wordt de aanpak volgens plan uitgevoerd?
- Wat zijn de resultaten en de ervaren effecten van de Gezinsaanpak: de output en de outcome?

Gedurende de looptijd van het project zijn twee deelonderzoeken uitgevoerd waar eerder over is gerapporteerd. In de eerste deelrapportage is een voorlopige interventietheorie van de gezinsaanpak beschreven. Deze voorlopige interventietheorie geeft aan hoe de interventie naar verwachting werkt, bij wie en onder welke voorwaarden. De voorlopige interventietheorie diende als uitgangspunt voor het vervolg van het onderzoek en is in onderliggend rapport verder aangescherpt. In bijlage A is de voorlopige interventietheorie schematisch weergegeven. Naar aanleiding van het eerste deelonderzoek is in overleg met de opdrachtgever besloten een vervolgonderzoek uit te voeren naar de samenwerking met en positionering van de gezinsaanpak in de wijk. Resultaten zijn beschreven in een tweede deelrapportage. In onderliggende eindrapportage gaan we in op de beantwoording van bovenstaande onderzoeksvragen en integreren we de uitkomsten uit de genoemde deelonderzoeken.

1.4 Methoden van dataverzameling

We maakten gebruik van verschillende methoden van dataverzameling.

1.4.1 Documentenanalyse

Voor inzicht in de pilot zijn diverse documenten geanalyseerd, zoals het plan van aanpak, beleidsplannen, voortgangsverslagen, verslagen van digitale werkgroepbijeenkomsten en andere overleggen. Voor meer inzicht in kinderarmoede en de bestrijding daarvan is een beknopte literatuurverkenning uitgevoerd.

1.4.2 Vragenlijstonderzoek

Gezinsondersteuners vulden bij elk gezin dat in trajectbegeleiding kwam een vragenlijst in met vragen over de aanmelding, gezinskenmerken, armoedeproblematiek, stresservaringen in het gezin en zorgen over de kinderen. Ook bij afsluiting van de trajectbegeleiding van een gezin vulden de gezinsondersteuners een vragenlijst in. Daarin kwamen vragen aan de orde over het traject (bijvoorbeeld reden van afsluiting), inzet van interventies, gebruik van de brug-methodiek, resultaten en ervaringen met ondersteuning aan het gezin.

1.4.3 (Groeps)interviews

Deelonderzoek interventietheorie

Voor het deelonderzoek naar de interventietheorie zijn interviews gehouden met 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 zijn 31 interviews afgenomen tussen november 2019 en september 2020. De interviews vonden plaats via Microsoft Teams of op een locatie in de wijk. 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.

Deelonderzoek naar samenwerking met en positionering van de gezinsaanpak in de wijk

Voor het deelonderzoek naar de samenwerking met netwerkpartners zijn interviews gehouden met een diverse groep sleutelinformanten, zowel van formele als informele organisaties uit de betrokken wijken. Sleutelinformanten waren wijknetwerkers, een wijkconciërge, een huisarts, een participatiecoach, een voorlichter EU-arbeidsmigranten, een ouderconsulent van een school, schoolmaatschappelijk werkers, een wijkpastor en medewerkers van de volgende organisaties of initiatieven: Vraagwijzer, wijkteam, House of Hope, Team Toekomst, project Gijsingflats, islamitische voedselbank, TOS, wijkgebouw De Bron, Van Veldhuizen Stichting (project Van Kansarm naar Kansrijk), afdeling Jeugd (gemeente), gebiedscommissie en armoedeplatform Delfshaven, Expertiseteam Financiën (gemeente), politie en NPRZ. Totaal zijn 33 interviews gehouden in de periode mei tot en met augustus 2021. De interviews vonden plaats via Microsoft Teams of op een locatie in de wijk.

Naast de individuele interviews met sleutelinformanten is in oktober 2021 via MS-teams een groepsinterview met vijf gezinsondersteuners gehouden.

Casusonderzoek

Voor het casusonderzoek zijn interviews gehouden met vijftien ouders en met de gezinsondersteuners die deze gezinnen begeleiden. De ouders zijn vooraf schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek en vulden een toestemmingsformulier in. Zowel ouders als gezinsondersteuners zijn twee keer geïnterviewd, een keer na ongeveer een jaar begeleiding en nog een keer na ongeveer anderhalf jaar begeleiding. Daarnaast is ingezet op het interviewen van één van de kinderen (vanaf 8 jaar) uit het desbetreffende gezin. Zes interviews zijn afgenomen bij kinderen. Zowel ouders als kinderen kregen na afloop van het interview een cadeaubon.

De interviews met ouders en kinderen vonden plaats bij een Huis van de Wijk of bij het gezin thuis. De interviews met de gezinsondersteuners vonden ofwel via MS Teams plaats op in een Huis van de Wijk.

Algemeen

In augustus/september 2022 zijn twee reflectiesessies gehouden: een reflectiesessie met zes gezinsondersteuners (twee uit elk gebied) en een reflectiesessie met leden van het projectteam (projectmanager, projectleider, projectsecretaris) en een gezinsondersteuner.

Omgang en verwerking data

Bij aanvang van het interview is aan betrokkenen toestemming gevraagd voor opname en verwerking van het gesprek. Alle respondenten gaven deze toestemming. De interviews zijn anoniem overgedragen aan en woordelijk uitgeschreven (getranscribeerd) door een extern transcriptiebureau. De uitgewerkte interviews zijn vervolgens door de onderzoekers gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het programma ATLAS.ti.

De uitspraken, die ter illustratie in deze rapportage zijn opgenomen, zijn niet herleidbaar tot individuele respondenten.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport is na deze inleiding als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat over de gevolgen en de bestrijding van kinderarmoede. Hoofdstuk 3 beschrijft het bereik van de Gezinsaanpak. Hoofdstuk 4 geeft weer hoe de Gezinsaanpak in de praktijk wordt uitgevoerd. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de samenwerking met wijknetwerkpartners. Hoofdstuk 6 beschrijft de resultaten van de Gezinsaanpak. Hoofdstuk 7 sluit af met conclusies en aanbevelingen.

2 Over kinderarmoede en de bestrijding daarvan

Op basis van enkele overzichtsstudies, onder andere van het Nederlands Jeugdinstituut (2020), beschrijven we in dit hoofdstuk wat kinderarmoede inhoudt, wat de kenmerken zijn van kinderen die in armoede opgroeien en wat dat voor hen betekent. Vervolgens gaan we in op de bestrijding van kinderarmoede aan de hand van een rapport van het Verwey-Jonker Instituut (2021), waarbij het gaat over drie vormen van kinderarmoede. Als laatste besteden we aandacht aan enkele gezinsaanpakken kinderarmoede die vanuit informele organisaties in Rotterdam worden uitgevoerd (Lusse e.a., 2021). We beschrijven de werkwijze, de resultaten en de werkzame elementen van deze aanpakken.

2.1 Kinderarmoede

Bij kinderarmoede gaat het om de gevolgen die kinderen kunnen ondervinden door het lage inkomen van hun ouders. Daarbij gaat het om negatieve gevolgen voor de fysieke, sociale en emotionele ontwikkeling, het welbevinden en de schoolprestaties van kinderen. De kans hierop is groter als een kind opgroeit in een eenoudergezin, een gezin met een niet-westerse achtergrond, een gezin met een bijstands-, arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsuitkering of een gezin met een laagopgeleide ouder.

Kinderen uit arme gezinnen gaan minder vaak op vakantie dan kinderen uit gezinnen zonder geldzorgen. Ze doen minder vaak mee aan betaalde activiteiten, bijvoorbeeld als lid van een sportvereniging. Wel nemen ze in ongeveer gelijke mate deel aan uitstapjes van school of de kinderopvang als kinderen die niet in armoede opgroeien. Kinderen die in armoede groot groeien brengen hun vrijetijd vaker door met buiten spelen of op straat rondhangen. Ook wonen ze vaker in kwalitatief slechtere woningen in buurten die als slecht of onveilig worden beschouwd. De kans dat kinderen te maken kunnen krijgen met criminaliteit is daardoor groter.

Uit kwalitatieve onderzoeken komt naar voren dat kinderen uit arme gezinnen negatiever oordelen over hun leven of zich vaker ongelukkig voelen vanwege de armoede dan kinderen die daarmee niet te maken hebben. Ze zijn vaker ontevreden over de liefde, aandacht en steun van hun ouders en hebben vaker te maken met spanningen en ruzies binnen het gezin. De kinderen maken zich ook vaker zorgen. Hun bezorgdheid is vooral gericht op geldproblemen, maar ook op de angst om bijvoorbeeld het huis uitgezet te worden, geen eten of spullen te hebben of op nog meer schulden van het gezin. Bij kinderen kan deze ongerustheid leiden tot fysieke of psychische klachten zoals hoofdpijn, buikpijn of vermoeidheid. Tegenover dit alles staat dat de meeste kinderen uit arme gezinnen aangeven dat ze het thuis fijn hebben.

Daarnaast blijkt dat kinderen uit arme gezinnen liever niet praten over de armoede van het gezin. Ze proberen hun omstandigheden vaak te verbergen door er niet met vriendjes over te praten. Ook praten ze zo weinig mogelijk met hun ouders over geld en laten ze niet merken dat ze iets graag willen hebben of iets willen doen dat geld kost. Kinderen kunnen zich wel gesteund voelen als ze een goed contact hebben met een volwassene buiten het gezin om over hun situatie thuis te praten, bijvoorbeeld een familielid of een schoolmaatschappelijk werker.

Om met armoede om te gaan laten kinderen verschillende manieren zien (Snel e.a., 2021). Ze kunnen actief zoeken naar (financiële) oplossingen voor het gebrek aan geld (verzamelen van statiegeldflessen, kleding ruilen en dergelijke), passief reageren en berusten in de omstandigheden of confronterende situaties

vermijden en actief zoeken naar afleiding. Uit een zestal kinderportretten (De Beleidsonderzoekers, 2021) blijkt dat kinderen vooral deze laatste manier inzetten. Volgens de onderzoekers proberen kinderen hiermee de psychologische gevolgen van armoede te vermijden, vooral ook om hun ouders te beschermen, te ontlasten en hen zo min mogelijk extra (geld)zorgen en stress te bezorgen.

2.2 Bestrijden van kinderarmoede

Een recent rapport van het Verwey-Jonker Instituut (2021) beschrijft de bestrijding van drie vormen van kinderarmoede, te weten generatiearmoede, migratiearmoede en situationele armoede. De twee laatstgenoemde vormen worden beschouwd als risicofactoren voor het ontstaan van langdurige armoede en generatie armoede. Bij *generatie armoede* gaat het om armoede die van generatie op generatie wordt doorgegeven. Bij *migratiearmoede* vormt de migratieachtergrond een belemmerende factor om uit de armoede te komen. Bij *situationele armoede* is de armoede gerelateerd aan een ingrijpende (levens)gebeurtenis, zoals echtscheiding, verlies van een baan, of onverwachte ziektekosten. Het bestrijden van kinderarmoede vraagt volgens de auteurs om een langdurige integrale inzet op het bestrijden van de gevolgen, de oorzaken en de in standhoudende factoren of mechanismen van kinderarmoede.

Bij *migratiearmoede* zijn er specifieke factoren die de armoede in stand houden zoals het niet spreken van de Nederlandse taal, hebben van een lage opleiding, niet kennen van het Nederlandse onderwijs en zorgsysteem en het ontbreken van een sociaal netwerk. Genoemde factoren dragen eraan bij dat vooral de arbeidspositie van mensen met een migratieachtergrond en in het bijzonder van vrouwen met een migratieachtergrond over het algemeen zwakker is dan van mensen met een Nederlandse achtergrond. Andere factoren zijn de traditionele rolverdeling tussen mannen en vrouwen en gebrek aan werkervaring. Voor deze vorm van armoede zijn intermediaire personen zoals ervaringsdeskundigen, sleutelpersonen of maatjes effectief, maar ook hulpverleners met een migratieachtergrond. Daarnaast is het belangrijk te zorgen voor inclusieve bejegening en aanpakken vanuit overheid en instituties.

In tegenstelling tot generatie en migratiearmoede zijn bij *situationele armoede* de patronen die armoede in stand kunnen houden nog niet ingesleten. De acute oplossingen zitten met name in het verhogen van inkomen, verlagen van kosten en zorgen dat kinderen kunnen (blijven) meedoen op allerlei terreinen en niet worden uitgesloten. Ook het voorkomen van chronische stress bij kinderen is van belang. Voor de bestrijding van deze vorm van armoede is vroegsignalering en het doorbreken van schaamte van belang zodat tijdige actie mogelijk is.

Om langdurige armoede te voorkomen en de armoedecyclus te doorbreken gaat het bij de aanpak van *generatiearmoede* én *migratiearmoede* om het aanpakken van acute problemen op verschillende domeinen en het tegelijkertijd aanpakken van vaak dieperliggende en meer maatschappelijke oorzaken. De dieperliggende oorzaken bij deze vormen van armoede vereisen onder meer om een goede samenwerking tussen gemeente en netwerkpartners in de wijk om armoede te signaleren, het doorbreken van stigma's en discriminatie, gericht wijkenbeleid, kansengelijkheid in het onderwijs en op de arbeidsmarkt en het vergroten van bewustwording en kennis van armoedeproblematiek bij professionals en instanties.

Om te komen tot een dergelijke integrale, meerjarige en multidimensionale aanpak is het belangrijk dat de samenwerking start vanuit een door alle betrokkenen gevoelde urgentie en een gezamenlijk gedragen visie op de preventie en bestrijding van kinderarmoede. Vanuit die visie kunnen doelen worden opgesteld, waaraan een ieder een bijdrage kan leveren vanuit zijn eigen rollen, taken en verantwoordelijkheden. Ten aanzien van het signaleren van kinderarmoede is

met name een sterke sociale basis van belang, waarbij signaleerders een goed contact hebben met ouders en kinderen. Vervolgens gaat het om het toeleiden van mensen in armoede naar passende hulp. Dat vraagt om samenwerking binnen en tussen domeinen. De gemeente kan daaraan bijdragen door de gewenste samenwerking te organiseren en ervoor te zorgen dat de randvoorwaarden voor samenwerking aanwezig zijn.

2.3 Gezinsaanpak informele organisaties Rotterdam

Vanaf 2019 zijn op initiatief van het Laurensfonds (Lusse e.a., 2021) in verschillende wijken negen informele organisaties gestart met intensieve, integrale projecten op het gebied van kinderarmoede. De aanpakken zijn bedoeld om gezinnen in armoede duurzaam te versterken. Vijf deelnemende organisaties hebben een christelijke grondslag en zijn op een breder thema dan armoede actief. Ze bieden individuele begeleiding en ondersteuning in groepsactiviteiten. De overige organisaties richten zich specifiek op arme gezinnen. Zij komen daarmee in contact komen via andere projecten die ze uitvoeren. Alle negen organisaties hebben deelgenomen aan onderzoek naar de aanpak van de pilot van het Laurensfonds. Bij het monitoronderzoek zijn vijf organisaties betrokken: vier organisaties met een christelijke grondslag én één doelgroepgerichte organisatie. Daarnaast is er met alle deelnemende organisaties een leerkring gevormd, waarbij de monitor als input diende. Het onderzoek duurde van januari 2019 tot en met oktober 2021.

De werkwijze van de vijf organisaties hebben een aantal overeenkomende kenmerken:

- Toegankelijkheid (outreachend, informele toegang, vast contactpersoon, bereikbaar buiten kantoortijden, inbedding in netwerk)
- Integrale ondersteuning (steun op alle leefgebieden, gericht op alle gezinsleden)
- Flexibele fasering (methodisch en gefaseerde aanpak, die flexibel meebeweegt)
- Professionele nabijheid (een presente en empowerende attitude)

Het hulpaanbod van de organisaties is breed: naast individuele steun ook een inloop-, en huiskamerfunctie, een ontmoetingsruimte en activiteiten voor ouders en kinderen en soms de mogelijkheid om mee te kunnen werken als vrijwilliger. Ook doen de organisaties aan gemeenschapsvorming. Ze zijn beschikbaar als een tweede thuis. Vrijwilligers maken onderdeel uit van het netwerk van de gezinnen. Als dit aanbod ontbreekt, wordt een warme overdracht verzorgd naar organisaties die een dergelijk hulpaanbod wel bieden.

Van de gezinnen die de vijf organisaties gezamenlijk hebben bereikt, is ruim twee derde een eenoudergezin. Een derde van de ouders heeft geen startkwalificatie en eveneens een derde heeft moeite met het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal. Iets meer dan de helft van de ouders heeft naast de zorg voor kinderen geen dagbesteding in de vorm van een opleiding of vrijwilligerswerk. De belangrijkste hulpvragen van de ouders gaan over financiën, wonen en gezondheid.

Uit interviews met ouders blijkt dat veel gezinnen vooruitgang boeken op achterliggende problematiek. De ouders zijn bovendien meer gaan participeren en doen meer vrijwilligerswerk. Echter niet alle ouders kunnen zelfstandig door. Soms is voorkomen dat ouders afglijden het hoogste haalbare doel. Ouders zijn dankbaar voor de steun die ze krijgen en voor de rust die gerealiseerd is. Zij voelen zich serieus genomen, krijgen meer zelfvertrouwen en leven op als ze deelnemen aan het netwerk van de organisatie.

Op basis van de monitor en de leerkring zijn voor de aanpak acht werkzame elementen in drie thema's benoemd als succesfactor.

Toegankelijk voor gezinnen

- Laagdrempeligheid: een outreachende benadering en informele toegang. Geen formele voorwaarden of wachtlijst.
- Continuïteit: vaste contactpersoon, ook buiten kantoortijden beschikbaar. Beschikbaar blijven als vangnet.

Aansluiten bij gezinnen

- Vertrouwen: positieve bejegening van, geloof in en regie bij het gezin.
- Presentie: niet oordelend luisteren naar gezinnen. Vanuit relatie onvoorwaardelijk naast gezinnen staan.
- Maatwerk: stress-sensitief, pragmatisch en flexibel aansluiten op behoeften en tempo van het gezin.

Duurzaam voor gezinnen

- Integraliteit: gerichtheid op alle leefgebieden en gezinsleden/generaties. Inbedding in het lokale netwerk.
- Empowerment: aandacht voor en versterken van wat goed gaat, gericht op het opdoen van succeservaringen.
- Gemeenschapsvorming: het versterken van het netwerk van gezinnen, de sociale gemeenschap en samenredzaamheid.

3 Bereikte gezinnen

Dit hoofdstuk beschrijft de bereikte gezinnen. We gaan in op de bereikte aantallen, vindplaatsen en kenmerken van de gezinnen. Wat in algemene zin opvalt is dat er twee groepen zijn bereikt. Een vrij grote groep die veelal met een enkelvoudige (financiële) hulpvraag kwam en een wat kleinere groep met meerdere hulpvragen, waaronder financiële vragen. Deze laatste groep is de beoogde doelgroep van de integrale, intensieve trajectbegeleiding. Dat een relatief grote groep mensen met een enkelvoudige hulpvraag bij de Gezinsaanpak terecht komt, heeft waarschijnlijk te maken met de outreachende, laagdrempelige werkwijze van de gezinsondersteuners (geen wachtlijst, geen registratie, geen formeel kantoor, geen associatie met een overheidsinstantie; zie paragraaf 4.2).

Wat verder opvalt is dat de outreachende, laagdrempelige werkwijze ook mensen aantrekt die buiten de pilotwijken wonen, vaak omdat ze via familie of vrienden over de gezinsondersteuners hoorden. Gezinsondersteuners zorgen ervoor dat deze mensen 'warm' worden overgedragen naar andere hulpverleners omdat de doelgroep voor de Gezinsaanpak een binding moet hebben met de wijk, niet alleen in de vorm van wonen, maar ook bijvoorbeeld in de vorm van werken, de school van de kinderen of de huisarts.

3.1 Bereikte aantallen

In totaal bereikte de Gezinsaanpak in de onderzoeksperiode 770 unieke gezinnen, waarvan 597 met een (in eerste instantie) enkelvoudige hulpvraag en 173 gezinnen met een meervoudige hulpvraag: zie tabel 3.1. Laatstgenoemde groep zijn de gezinnen met trajectbegeleiding. Deze groep bestaat voor iets meer dan de helft (55%) uit gezinnen die met een enkelvoudige hulpvraag zijn bereikt. De overige gezinnen zijn direct het traject ingestroomd.

Tabel 3.1. Bereikte aantallen gezinnen, hulpvragen en trajecten naar pilotwijk

Bereikte aantallen	Unieke gezinnen	Eerste hulpvraag*	Van eerste hulpvraag* naar traject	Trajecten	Afgeronde trajecten
Bospolder-Tussendijken	379	350	11%	69	33%
Crooswijk	210	190	9%	37	60%
Tarwewijk/Carnisse	181	152	25%	67	18%
Totaal / Gemiddeld	770	692	14%	173	33%

Bron: notitie Gezinsaanpak cijfers van start november 2019 tot 1 mei 2022, bewerking OBI
* In dit verslag enkelvoudige hulpvraag genoemd.

Vooral in Bospolder-Tussendijken zijn veel gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag bereikt, meer dan in de andere twee wijken[1]. Dit is onder andere toe te schrijven aan het feit dat de Gezinsaanpak in deze wijk al in het najaar van 2019 van start is gegaan en direct (door eerdere aanwezigheid van Frontlijn in de wijk) kon aansluiten bij bestaande wijknetwerken[2], waarbij

[1] De wijken Tarwewijk en Carnisse beschouwen wij in dit onderzoek als één wijk.
[2] Vanuit het programma Veerkrachtig is een financiële bijdrage geleverd aan de Gezinsaanpak

het thema armoede al hoog op de agenda stond. De andere wijken zijn met de Gezinsaanpak in 2020 gestart en waren genoodzaakt om eerst aan netwerkvorming te doen.

Vanuit de gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag is bijna 15 procent doorgestroomd naar de trajectbegeleiding. Vergeleken met de beide andere wijken is de doorstroom in Tarwewijk/Carnisse met 25 procent hoog. Een mogelijke verklaring is dat de gezinsondersteuners in Tarwewijk/Carnisse een iets andere procedure hanteren voor het opstarten van een traject dan de gezinsondersteuners in de andere wijken.

Van alle gezinnen met trajectbegeleiding is het traject op de peildatum van het onderzoek (1 mei 2022) bij ongeveer een derde afgesloten. Naar verhouding zijn veel dossiers gesloten in Crooswijk en weinig in Tarwewijk/Carnisse. Een verklaring is dat de uitvoering van de Gezinsaanpak in Carnisse veel later startte dan in de andere twee wijken en er in Tarwewijk/Carnisse ook nog veel personeelswisselingen waren waardoor de Gezinsaanpak wat later dan de andere wijken goed op gang is gekomen en dus ook later trajecten afrondt. In Crooswijk daarentegen was er vanaf de start een stabiel team van gezinsondersteuners.

Vindplaatsen

De groep gezinnen met enkelvoudige hulpvragen bestaat uit personen die zelf of op een spreekuur in de wijk contact zochten met de Gezinsaanpak of door een netwerkpartner zijn aangemeld. De belangrijkste vindplaatsen zijn de spreekuren en de wijknetwerkpartners: zie tabel 3.2). De mate waarin de vindplaatsen een rol spelen, verschilt echter per wijk. In Bospolder-Tussendijken zijn de spreekuren de belangrijkste vindplaats. Het gaat hier om de spreekuren op verschillende scholen, in het Huis van de Wijk en bij weggeefwinkel YESS!. In Crooswijk en in Tarwewijk/Carnisse is vooral de welzijnsorganisatie (collega, inloop, beldienst) een belangrijke vindplaats. In Crooswijk valt op dat er wat vaker verwijzingen zijn vanuit scholen of schoolmaatschappelijk werk, CJG, de activerings- of werkcoach, het wijkteam, en de huisarts.

Tabel 3.2 Vindplaatsen naar pilotwijk

Vindplaatsen	Bospolder-Tussendijken		Crooswijk		Tarwewijk/ Carnisse		Totaal	
Spreekuren	219	63%	37	19%	53	35%	309	45%
Zelfmelders	47	13%	67	35%	13	9%	127	18%
Welzijnspartij	58	17%	23	12%	49	32%	130	19%
Scholen/SMW	8	2%	13	7%	1	1%	22	3%
CJG	1	0%	11	6%	3	2%	15	2%
Activerings-/werkcoach	0	0%	9	5%	2	1%	11	2%
Huisarts	0	0%	8	4%	4	3%	12	2%
Wijkteam	3	1%	6	3%	1	1%	10	1%
Overige partners	14	4%	16	8%	26	17%	56	8%
Totaal gemiddeld	350	100%	190	100%	152	100%	692	100%

Bron: notitie Gezinsaanpak cijfers van start november 2019 tot 1 mei 2022, bewerking OBI

Van alle gezinnen met trajectbegeleiding, zo blijkt uit ons vragenlijstonderzoek, is ongeveer de helft door een netwerkpartner aangemeld; veelal door de welzijnsorganisatie, maar ook door scholen en/of het schoolmaatschappelijk werk, iets minder vaak ook door huisartsen en het wijkteam, en veel minder vaak door verschillende andere formele en informele partijen, zoals een woningcorporatie, CJG, een werk- of activeringscoach, Iets meer dan 30 procent van de gezinnen zijn bereikt met een spreekuur in de wijk. De overige gezinnen zochten op een andere manier contact: veelal telefonisch maar ook bijvoorbeeld door een gezinsondersteuner aan te spreken in het Huis van de Wijk.

3.2 Kenmerken bereikte gezinnen

3.2.1 Gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag

Bij een belangrijk deel van de gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag betreft het eerste contact met een gezinsondersteuner een financiële hulpvraag. Zo gaat de helft van de eerste hulpvragen over inkomen, schulden, (financiële) administratie en dergelijke. En bijna een vijfde betreft financiële steun voor kinderen voor onder meer (sport)activiteiten en noodzakelijke spullen als een fiets of een bed. Een kleiner maar nog wel substantieel deel van de hulpvragen (15%) heeft met huisvesting te maken. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om het aanvragen van een urgentieverklaring, hulp bij bankslapen of woningoverlast. Hulpvragen ten behoeve van kinderen zoals over opvoeding, scholen en activiteiten zijn met iets meer dan 5 procent beperkt.

Overige eerste hulpvragen variëren van lichte hulpvragen over (vrijwilligers)werk, opleiding, taalcursussen en gezondheidsproblemen (fysiek, mentaal, coronavirus), tot vragen over hulpmogelijkheden voor ernstiger problematiek zoals huiselijk geweld en zelfmoordneigingen. Ook in de hulpvragen zijn er verschillen tussen wijken. Zo zijn de financiële hulpvragen (inclusief die voor de kinderen) met iets meer dan 70 procent het hoogst in Bospolder-Tussendijken. Terwijl in Tarwewijk/Carnisse de huisvestingsproblemen met 20 procent het hoogst scoren. Als het gaat om kindgerelateerde vragen (over financiële steun voor spullen en activiteiten of over opvoeding, scholen en dergelijke) dan is de score met zo'n 30 procent het hoogst in Crooswijk.

In de gesprekken met gezinsondersteuners blijkt dat mensen met een enkelvoudige hulpvraag vaak op de spreekuren terugkomen. Soms ook blijkt na verschillende gesprekken dat er veel meer problematiek aan de hand is. Ook kan het daarbij gaan om problematiek waarbij de hulp volgens gezinsondersteuner niet meer als preventief kan worden beschouwd. Gezinnen die ervoor open staan worden dan warm overgedragen naar het wijkteam. Bij de gezinnen die dat niet willen blijven de gezinsondersteuners betrokken vanwege het opgebouwde vertrouwen, echter niet altijd met trajectbegeleiding. Sommige ouders willen geen trajectbegeleiding vanwege eerdere slechte ervaringen met hulpverleners en blijven liever op het spreekuur komen.

Ik denk dat een deel van onze mensen die wij zien die dan niet uiteindelijk belanden in een traject, is ook omdat ze eerder in het wijkteam hebben gezeten. Heel vaak hoor je dat ze ergens een hulpverleningstraject hebben gehad en dan zijn ze niet tevreden daarover, dan willen ze ook niet terug naar hetzelfde. Maar het zijn mensen die je dan bijna altijd, je kunt bijna zeggen van die zullen altijd hulp nodig hebben op de een of andere manier. Die blijven gewoon terugkomen. Gezinsondersteuner, augustus 2022

Ook blijkt dat de gezinnen op de spreekuren vaak al een (lange) geschiedenis van hulpverlening kennen. Zo merkten de gezinsondersteuners dat een deel van de gezinnen met wie zij op een spreekuur contact hadden al eerder hulp hadden van het wijkteam, door het wijkteam waren afgeschaald of nog in een traject zaten bij het

wijkteam zonder dat te melden. Het gaat hier bijvoorbeeld om ouders die niet bij het wijkteam durven aan te geven dat ze naast de hulp voor hun kind ook nog hulp nodig hebben voor financiële problemen uit angst dat ze hun kind kwijtraken.

3.2.2 Gezinnen met een meervoudige hulpvraag

Armoedeproblematiek wordt doorgaans gekenmerkt door problemen op verschillende andere leefgebieden. Daarbij gaat het om sociaaleconomische kwetsbaarheid, psychosociale problematiek en een moeizame relatie met hulpverleners en organisaties. Uit ons onderzoek blijkt dat veel gezinnen met trajectbegeleiding aan deze kenmerken voldoen.

Algemene kenmerken

- Gezinssamenstelling

Van de groep gezinnen met een meervoudige hulpvraag is iets meer dan 60 procent een éénoudergezin (vooral moeders met thuiswonende kinderen), bijna 30 procent een (echt) paar met thuiswonende kinderen. De overige gezinnen wonen vaak met familieleden samen, bijvoorbeeld met een oma en/of opa, een zus of broer, een neef enzovoorts.

Bijna 80 procent van de ouders is niet in Nederland geboren. Relatief veel ouders zijn afkomstig uit Marokko en Antillen/Aruba. Daarna volgen ouders die Suriname, Bulgarije, of Kaapverdië als herkomstland hebben. De overige ouders zijn afkomstig uit verschillende andere niet-westerse en Oost-Europese landen. Van de ouders die in Nederland zijn geboren heeft een groot deel ook een migratie-achtergrond. De gemiddelde leeftijd van de ouders is 38 jaar.

De thuiswonende kinderen zijn niet allemaal minderjarig. De kinderen variëren in ontwikkeling van baby tot jongvolwassene. Het grootste deel van de kinderen is jonger dan 18 jaar. Van alle thuiswonende kinderen is iets meer dan 25 procent jonger dan 5 jaar, 45 procent betreft 5- tot 13-jarigen en iets minder dan 20 procent 13- tot 18-jarigen. Ongeveer 10 procent van alle kinderen is 18 jaar of ouder. In de meeste gevallen gaat het om gezinnen met twee kinderen. Maar gezinnen met vier of vijf kinderen komen ook voor.

Bij de meeste gezinnen is de moeder verantwoordelijk voor de verzorging en opvoeding van de kinderen. Van alle gezinnen is bij bijna 75 procent van de gezinnen de moeder de hoofdopvoeder, bij circa 10 procent is dat de vader en bij iets meer dan 10 procent beide ouders. Bij iets minder dan 5 procent van de gezinnen ontfermt een andere volwassene (bijvoorbeeld een oma, een tante, een vriendin) zich over de opvoeding en verzorging van de kinderen.

- Sociaal-economische kenmerken

Het overgrote deel van de ouders behoort tot de lager- of middelbaar opgeleiden. Van de ouders is 70 procent laag opgeleid. Zij hebben geen onderwijs (10%) of lager onderwijs (15%) gevolgd of maximaal een vmbo-opleiding (45%) afgerond. Bijna 20 procent is middelbaar opgeleid. Zij hebben een afgeronde mbo-opleiding. Iets minder dan 10 procent van de ouders heeft een afgeronde hogere opleiding.

Van alle gezinnen heeft 5 procent geen enkele inkomstenbron, ook geen uitkering. In een van de casussen weet een gezin te leven door een combinatie van alimentatie, structurele bijdragen/giften van familie en incidenteel leningen uit het sociaal netwerk. Bij iets meer dan driekwart van de gezinnen heeft één persoon een inkomen. Bij de overige gezinnen hebben meer personen een inkomen. Dit kunnen andere volwassenen of kinderen met studiefinanciering en/of een bijbaantje zijn. Zo is bij een gering deel van de gezinnen studiefinanciering ook een bron van inkomen, naast bijvoorbeeld een uitkering of werk.

De meest voorkomende inkomensbron is een uitkering (75%). Daarvan is driekwart een bijstandsuitkering en een kwart een andere uitkeringsbron zoals een ziektewetuitkering, WIA-uitkering, Wajong-uitkering,

arbeidsongeschiktheidsuitkering of een werkloosheidsuitkering. Inkomen uit werk is een beduidend minder vaak voorkomende inkomensbron (30%), en komt soms voor in combinatie met een (aanvullende) uitkering. Dit betreft vooral mensen in loondienst en een enkele ZZP'er. De meerderheid van de groep in loondienst werkt in deeltijd, variërend van 8 tot en met 32 uur per week. Gemiddeld werken de gezinnen 27 uur per week.

- Beperkingen

Ongeveer een derde van de ouders heeft naar het oordeel van de gezinsondersteuners moeite met het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal. Bijna de helft heeft moeite met lezen en schrijven. Bij ongeveer driekwart van de gezinnen voerden de gezinsondersteuners de gesprekken volledig in het Nederlands en bij ongeveer 10 procent grotendeels in een andere taal, onder meer in het Engels, Arabisch, Turks.

Uit het casusonderzoek blijkt dat het veel ouders ontbreekt aan basisvaardigheden. Ze zijn veelal niet goed in staat om hun financiën te ordenen, schriftelijke informatie (brieven, formulieren en dergelijke) te begrijpen, online informatie op te zoeken of om met instanties het gesprek aan te gaan. Ze hebben weinig inzicht in de mogelijkheden om hulp te krijgen, zoals sociale voorzieningen en de toegang tot hulp.

Een andere beperking betreft het veelal kleine sociale netwerk of het gebrek daaraan. Ongeveer een vijfde van de ouders ervaart geen enkele sociale steun. Zo is er in het casusonderzoek een moeder die geïsoleerd met haar kinderen leeft. Ze is gescheiden, heeft geen vriendenkring, spreekt geen Nederlands en komt alleen de deur uit voor haar kinderen. Voor het sociale contact is ze volledig afhankelijk van de gezinsondersteuner.

- Afstand tot overheid

Een van de redenen dat gezinnen zich niet met hulpvragen bij overheidsinstanties melden, komt volgens de gezinsondersteuners voort uit wantrouwen door eigen negatieve ervaringen met bijvoorbeeld de Belastingdienst, Wijkteam, De Vraagwijzer, W&I of door de verhalen die hierover de ronde doen. In het casusonderzoek vertelt een moeder over haar eerdere ervaringen met de hulp van het wijkteam.

Ik ben uiteindelijk weer naar dat wijkteam. Is die mevrouw weggegaan naar een andere baan, ik weet het niet, heeft ze iemand anders gelaten. Die vrouw die helpt mij ook niet. Die blijft alleen maar naar de kinderen vragen. Ik heb zoiets, hou de kinderen erbuiten alstublieft. De kinderen markeren niks. Als er wat is, zou de school dat doorgeven. De kinderen hebben goede rapporten. Ik vraag dat u mij aan dit en dit helpt. Maar dan ga ik elke keer op afspraak, dan geef ik aan, maar ik word niet geholpen, ik word niet serieus genomen. Ik heb zoiets, ik heb wel hulp nodig, maar bij sommige mensen kom ik dan daar en dan doen zij wat zij willen. Moeder, casus 13

Een ander motief dat ouders ervan weerhoudt om bij de overheid aan te kloppen zijn gevoelens van schaamte, schuld, én trots. Zo vertelt een van de gezinsondersteuners dat sommige ouders liever niet met haar gezien willen worden, niet in de open ruimte van het wijkgebouw en ook niet in verband met een huisbezoek.

Maar ook, wat ik merk bij ons in de wijk, iedereen kent een beetje iedereen daar. Het is echt ons kent ons. En als ik een afspraak heb bijvoorbeeld bij Pier80. 'Ja, kan de deur dicht, niemand moet horen, ik wil niet dat iemand ziet dat ik hier ben'. Dus dan zijn ze ook best wel terughoudend om te lang bij je te zitten of alles te bespreken. Ze willen sowieso vaak niet dat je op huisbezoek komt op bepaalde tijden, want dat is iedereen thuis. Dat willen ze ook niet. Dus het is lastig. Het is heel lastig. Gezinsondersteuner, augustus 2022

Een geheel andere verklaring om niet bij de overheid om hulp te vragen is gebrek aan kennis over de sociale voorzieningen en de toegang tot overheidszorg. Zo is een moeder in een van de onderzochte casussen bang dat de bijstandsuitkering, die de gezinsondersteuner voor haar heeft geregeld, op een bepaald moment stopt.

Laatst vroeg ze me ook van, wanneer gaat het geld stoppen? Omdat ze denkt dat haar uitkering ineens

stopgezet gaat worden. Ik zeg, nee. Zolang je doet wat van je verwacht wordt, je hoeft van hun (Prestatie010) niet te werken. Ik zeg, je kan rustig aan doen, het komt allemaal goed. Ik zeg, zolang je af en toe wat van je laat horen en ze zien dat je in beweging bent, prima, alles is oké. En dan kijkt ze me echt zo aan alsof ik volkomen gestoord ben. Ik zeg, nee. Niks gaat gebeuren, alles is oké. Dat moet je echt een paar keer tegen haar zeggen voordat het valt van, het is echt oké.
Gezinsondersteuner, casus 9

Kenmerken armoedeproblematiek

De hulpvragen van de ouders bij de start van het intensieve begeleidingstraject gaan volgens gezinsondersteuners vaak gepaard met stress waardoor de ouders minder goed in staat zijn om te denken en te functioneren. Uit het casusonderzoek blijkt dat de stress niet altijd (alleen) het gevolg van de financiële problematiek is. In een aantal gevallen domineert een andere stressbron, zoals angst voor partnergeweld, een verlopen verblijfsvergunning, dreigende huisuitzetting of een levensbedreigende ziekte van een jong kindje.

Vaak gaat de stress samen met psychosociale problemen, zoals angsten, somberte, vermoeidheid, slecht slapen. Het vragenlijstonderzoek toont dat er bij de meeste gezinnen sprake is van langdurige stress. Twee derde van de ouders ervaart al minstens een jaar lang stress. Meest voorkomende soorten, die overigens naast elkaar kunnen bestaan, zijn: geldstress, mentale stress, en stress door ingrijpende levensgebeurtenissen.

Bij het casusonderzoek is in alle gevallen sprake van meervoudige problematiek. Daarbij gaat het om psychosociale problemen, financiële problemen, partnergeweld, vechtscheidingen, materiële problemen, huisvestingsproblemen, opvoedproblemen en dergelijke. Een voorbeeld is een casus van een moeder die door haar huisarts is doorverwezen. Ze verkeert in grote stress omdat haar verblijfsvergunning is verlopen. Haar angst is dat zij zonder haar zoontje het land wordt uitgezet. Tegelijkertijd is moeder verwikkeld in een vechtscheiding, heeft ze samen met haar ex-partner schulden, kan ze met moeite haar vaste lasten betalen en leent ze geld bij vrienden. Moeder is depressief en mist de familie in haar thuisland. Ook heeft moeder fysieke klachten. Daarbij maakt ze zich zorgen over haar zoontje, die door de ruzies tussen zijn ouders soms tegen haar schreeuwt en verdrietig is als zijn vader hem alweer niet komt ophalen. Voor haar inkomen is moeder afhankelijk van de ziektewetuitkering.

Ook uit de redenen voor de hulpverzoeken in het vragenlijstonderzoek blijkt dat er vaak al sprake is van meervoudige problematiek. Hieronder enkele voorbeelden die gezinsondersteuners noteerden:

- *Cliënt wil graag begeleiding ondersteuning bij uitleg moeilijke brieven, graag praten over haar (juridische) situatie met ex-partner en de invloed op haar zoon. Cliënt heeft tevens verslavingsproblematiek.*
- *Moeder is vanuit werkcoach bij ons aangemeld. Ze wil graag werken en een opleiding volgen maar door haar thuissituatie verloopt dit moeizaam. Er is sprake van hoge schulden, Zoon van 13 kampt met epilepsie en heeft regelmatig aanvallen. Moeder weet niet waar te beginnen met het vragen van hulp.*

- Financiële problematiek

Bij veel gezinnen zijn er betalingsachterstanden en/of schulden. Soms zijn de schulden zo hoog dat schuldhulp of schuldsanering onontkoombaar is. Zo is de helft van alle gezinnen niet in staat om elke maand de vaste lasten te betalen. Bij de helft van deze groep bestaat dit probleem al langer dan een jaar. Bij 15 procent zelfs langer dan vier jaar. Ruim 60 procent van de gezinnen heeft schulden. De schulden variëren van €1.000 tot meer dan €50.000. Een meerderheid van de gezinnen met schulden heeft geen hulp om tot aflossing van de schulden te komen. Gezinnen die wel al hulp hebben, krijgen die bijvoorbeeld van de Kredietbank, Expertiseteam Financiën, bewindvoerder, welzijnsorganisatie of het wijkteam.

Uit het casusonderzoek blijkt dat gebrek aan inzicht in de financiële situatie en ook niet goed weten hoe daar grip op te krijgen vaak een reden is voor de financiële problemen. Een andere reden is de houding van de huidige of de ex-partner. In één casus zweeg een partner over zijn gokverslaving. In meer casussen wilde een ex-partner zich na de scheiding niet uitschrijven van het woonadres, waardoor de vrouwen financieel in de knel kwamen. Zij konden geen uitkering noch andere toeslagen of kwijtscheldingen aanvragen.

Bij iets minder dan 10 procent van de gezinnen blijken er geen financiële problemen te zijn. Zo was er in het casusonderzoek een gezin (een werkende moeder met een zoontje) die alleen hulp nodig had bij het regelen van de echtscheiding en het zoeken naar woonruimte. De Gezinsaanpak rekent ook dit soort gezinnen tot haar doelgroep, omdat een scheiding en het alleenstaand ouderschap risicofactoren zijn voor het raken in armoede. Door preventief in te grijpen wil de Gezinsaanpak problemen in de toekomst voorkomen.

Ongeveer 15 procent van de gezinnen is financieel kwetsbaar. De ouders hebben geen betalingsproblemen en ook geen schulden, maar kunnen hun kinderen door het lage inkomen niet bieden wat ze nodig hebben. In het casusonderzoek vertelt een moeder dat ze wel weet rond te komen, maar dat ze niet iets speciaals voor haar kinderen kan kopen of doen.

Je kan er wel mee leven, maar je kan niet voor je kinderen iets. Ja, we kunnen wel. Je kan niet iets veel dinges gaan halen voor je kinderen of ergens naar toegaan. Moeder, casus 8

- Materiële problematiek

De casussen laten zien dat veel gezinnen als gevolg van de financiële problemen of zorgen kampen met materiële armoede, ook de gezinnen die *net* weten rond te komen. Het gaat daarbij om gebrek aan noodzakelijke spullen voor ouders én kinderen (bijvoorbeeld bedden, kleding, fietsen, laptops) en huisraad (zoals vloerbedekking, meubels, witgoed of bedden). Zo noteerde een gezinsondersteuner in het vragenlijstonderzoek: *De woning is via een urgentieverklaring verkregen. Helaas is er geen budget om spullen aan te schaffen. Het gezin zit een aantal maanden zonder vloer en meubels thuis.*

- Huisvestingsproblematiek

Ook zijn er vaak problemen met de huisvesting. Circa 10 procent van de gezinnen behoort tot de categorie bankslapers: deze gezinnen hebben geen eigen woning. Van de overige gezinnen is circa 70 procent (enigszins) ontevreden over de woning. De problemen waar de gezinnen mee kampen zijn divers: te kleine woningen, hoge huren, slechte staat van onderhoud, gehorigheid, dreigende huisuitzetting. Uit het casusonderzoek blijkt dat ouders bij krappe behuizing soms op de bank in de huiskamer slapen en de kinderen in een gedeelde slaapkamer. Ook blijkt dat gezinnen soms noodgedwongen met andere gezinnen (bijvoorbeeld een ander familielid, schoonouders) een woning delen.

Hieronder volgen enkele voorbeelden van de huisvestingsproblematiek die verschillende gezinsondersteuners in het vragenlijstonderzoek noteerden:

- *Te weinig slaapkamers, geen behang of stuc op de muren, kapotte deuren en kapotte vloer.*
- *Het huis is beschimmeld en er zijn veel lekkages in de woning. Daarnaast kampt één van de hoofdopvoeders met ernstige gezondheidsproblemen door hun woning.*
- *De hoofdopvoeder (de moeder) heeft een malafide huurbaas. Deze huurbaas heeft meerdere mensen (Bulgaren en Poolse mensen) in huis gestald. Moeder was niet op de hoogte van dat er meerdere mensen in het huis kwamen wonen. Deze mensen hebben glasscherven en een mes laten rondslingeren waardoor het kind verwondingen opliep. Handhaving en politie waren bij deze case betrokken. Moeder gaf aan dat zij zich niet veilig voelt in haar huis omdat zij bang is dat haar huurbaas iedere moment kan*

binnenkomen om andere mensen in het huis te laten wonen.

- Zorgen om kinderen

Bij iets minder dan 20 procent van de gezinnen maken ouders zich *veel* zorgen en bij iets meer dan 40 procent *een beetje* zorgen om één of meer kinderen. Bij 20 tot 25 procent van de gezinnen hebben de zorgen betrekking op emotionele, sociale of gedragsproblemen bij kinderen. Daarbij kan het onder meer gaan om angsten, depressieve gevoelens, pesten, geen vriendjes hebben, onrustig of agressief gedrag. Bij ongeveer de helft van die gezinnen bestaan die zorgen al langer dan een jaar.

Ook in het casusonderzoek zien we dat een aantal ouders zorgen heeft over één of meer kinderen. Zorgen kunnen te maken hebben met een ontwikkelingsstoornis, zoals een licht verstandelijke beperking (LVB), een aandachtstekort of hyperactiviteitsstoornis (ADHD) of autisme, maar ook met gedragsproblemen als gevolg van de problematiek binnen het gezin.

Bij een klein deel van de gezinnen (ongeveer 15%) was of is er voor kinderen contact met specialistische hulpverlening: vooral met het wijkteam en Jeugdbescherming en Veilig Thuis, maar ook met Jeugd GGZ, Specialistische opvoedhulp, en Hulp voor jeugd met een beperking.

- Nieuwe problemen

Uit het casusonderzoek blijkt dat bij een deel van de gezinnen er na verloop van tijd nieuwe problemen zijn. Dit komt omdat de ouders niet altijd onmiddellijk bij de start van het traject openlijk over al hun problemen praten, maar ook omdat de situatie zich ineens voordoet. Zo zijn er casussen waarbij op een gegeven moment het vermoeden bestaat dat een kind een leer- of ontwikkelingsprobleem heeft. Ook zijn er casussen waarbij er zich gebeurtenissen voordoen die tot een nieuwe crisis leiden. Zo kampt een vrouw met wie het aanvankelijk goed ging met depressieve klachten nadat haar ex haar bedreigde. En er zijn casussen (zoals al eerder aangegeven) waarbij ook andere volwassenen in het huishouden hulp nodig hebben. Er is een casus van een jong gezin met een pasgeboren baby dat inwoont bij (schoon)ouders. De gezinnen worden met huisuitzetting bedreigd. Later in het traject blijkt dat de (schoon)moeder ook hulpvragen heeft. In een andere casus heeft niet alleen de moeder maar hebben op een gegeven moment ook haar twee jongvolwassen dochters met LVB problematiek behoefte aan hulp. Ook is er een casus waarin de moeder, die net uit een schuldhulpverleningstraject komt, te maken krijgt met een nieuwe schuld door nalatigheid van een bewindvoerder.

- Complexe problematiek

Een deel van de casussen betreft complexe problematiek. Het gaat hierbij om problemen die zich niet makkelijk laten oplossen. Het zijn trajecten die aanzienlijk meer tijd vergen dan de anderhalf jaar die er volgens het plan van aanpak voor staat. De volgende factoren lijken een casus complex te maken, waarbij ervan uit kan worden gegaan dat hoe meer factoren hoe complexer de problematiek. Het gaat hier om casussen waarbij sprake is van twee of meer van de volgende zaken:

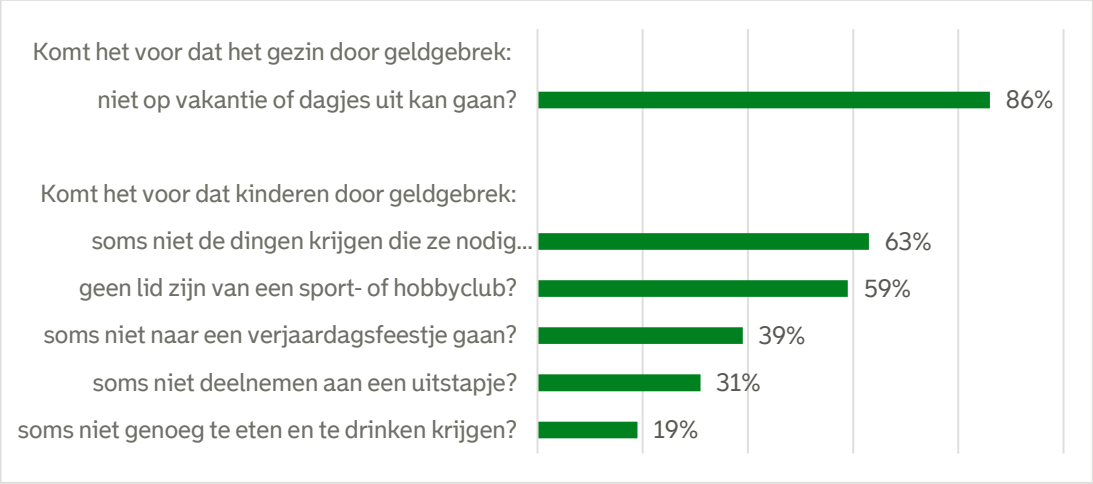
- Voor verschillende urgente problemen is onmiddellijk een oplossing nodig
- Na verloop van tijd doen zich nieuwe problemen voor
- Collega's of netwerkpartners zijn nodig om tot oplossing(en) te komen
- Externe factoren bemoeilijken het oplossen van de problemen
- Er is sprake van problematische schulden

3.2.3 Opgroeien in armoede

In figuur 3.1 is te zien dat bij iets meer dan 60 procent van de gezinnen de kinderen soms niet krijgen wat ze nodig hebben, zoals schoenen, kleding, schoolspullen of andere spullen. Bij circa 20 procent krijgen de kinderen soms niet genoeg te eten. Ook ontberen kinderen door geldgebrek

activiteiten op sociaal en cultureel gebied. Zo komt het bij 85 procent van de gezinnen voor dat het gezin niet dagjes uit of op vakantie kan gaan. Bij circa 60 procent zijn kinderen geen lid van een sport- of hobbyclub. Bij zo'n 40 procent gaan kinderen soms niet naar een verjaardagsfeestje. Bij zo'n 30 procent nemen kinderen soms niet deel aan een uitstapje van school of de kinderopvang.

Figuur 3.1 Opgroeien in armoede



Uit het casusonderzoek blijkt hoe oudere kinderen (tussen 8 en 18 jaar) de situatie thuis beleven. Zo zijn er kinderen die gestrest zijn, slecht slapen, verdriet hebben, snel boos worden, ruzie zoeken of zich juist afzonderen. Soms werkt dit door in slechter presteren op school. Voor kinderen die in een gehorig huis wonen en/of een kamer moeten delen is het maken van huiswerk soms een probleem. Ook ontstaan er soms ruzies tussen kinderen over wie er in zijn eentje van de kamer gebruik mag maken. Maar er zijn daarentegen ook kinderen die van dit alles geen last hebben, die doorgaans vrolijk zijn en op school goed (blijven) presenteren.

Voor een aantal kinderen belemmert de situatie thuis de omgang met leeftijdgenoten, waardoor ze sociaal geïsoleerd raken. Er zijn kinderen die met vrienden over de problemen thuis praten en er zijn er ook die dat beslist niet doen. Sommigen willen dat niet uit schaamte. Anderen willen niet steeds aan de problemen thuis denken. Ze willen vooral met vrienden chillen of iets dergelijks. Opvallend is dat sommige met name oudere kinderen hun moeder proberen te ontzien. Ze proberen hun moeder zo min mogelijk stress te bezorgen door bijvoorbeeld niet te praten over hun eigen problemen, in de huishouding te helpen, of zich te ontfermen over jongere broertjes of zusjes en dergelijke.

Het gaat beter, alleen wat ik nog steeds vooral bij de oudste merkt, is dat hij zijn moeder blijft ontlasten. Er was een voorval gebeurd op school. En zij hoorde van een andere moeder van, wat heftig wat die leerkracht tegen jouw zoon zei. Zij wist niet waar dat over ging. Maar dat komt dus omdat hij het niet heeft verteld, omdat hij niet wilde dat zijn moeder daar nog meer zorgen of stress van kreeg. En dat blijft wel een beetje spelen, maar daar hebben ze (moeder en zoon) wel een goed gesprek over gehad daardoor. Ik heb hem daar ook nog even over gesproken. En hij zegt ook van, ja, maar er gebeurt zo veel en ja, ik kan dit eigenlijk wel zelf oplossen. Gezinsondersteuner, casus 8

3.3 Conclusies

Anders dan in het Plan van Aanpak was bedacht werkt de Gezinsaanpak met een dubbele doelgroep. Dit zijn de gezinnen met meervoudige problemen die met trajectbegeleiding worden ondersteund en gezinnen met een in eerste instantie enkelvoudige hulpvraag. Van deze laatste groep stroomt een klein deel (bijna 15%) door naar de trajectbegeleiding.

In totaal heeft de Gezinsaanpak 770 unieke gezinnen ondersteund: 597 gezinnen zijn met enkelvoudige hulpvragen geholpen en 173 gezinnen met trajectbegeleiding. De groep met trajectbegeleiding bestaat voor meer dan de helft (55%) uit gezinnen die in eerste instantie een enkelvoudige hulpvraag hadden. De overige gezinnen zijn direct het traject ingestroomd.

De belangrijkste vindplaatsen van de groep met enkelvoudige hulpvragen zijn de spreekuren van de gezinsondersteuners en de netwerkpartners in de wijken. In Bospolder-Tussendijken zijn dat vooral de diverse spreekuren, in de andere twee wijken de netwerkpartners. De belangrijkste vindplaats van gezinnen met trajectbegeleiding zijn de netwerkpartners. Zowel voor de gezinnen met enkelvoudige vragen als de gezinnen met intensieve trajectbegeleiding zijn de welzijnsorganisaties (via collega's, inloop of beldienst) binnen de groep van netwerkpartners de belangrijkste vindplaats.

De bereikte gezinnen met trajectbegeleiding zijn vooral laagopgeleide alleenstaande ouders met een migratieachtergrond. De meeste ouders zijn afhankelijk van een bijstandsuitkering. Onder de werkende ouders zijn er die ook een (aanvullende) bijstandsuitkering hebben. Veelal hebben de ouders een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal, vooral als het om lezen en schrijven gaat. Ook beschikken ze in beperkte mate over digitale, communicatieve en financiële vaardigheden. Het sociale netwerk is in veel gevallen beperkt.

Factoren die het zoeken van hulp belemmeren zijn trots, schuld- en schaamtegevoelens en gebrek aan vertrouwen in de overheid. Vaak is er al een lange geschiedenis van hulpverleners en verwijzingen in combinatie met negatieve ervaringen. Een andere factor waardoor de gezinnen niet bij de overheid aankomen is gebrek aan kennis van de mogelijkheden tot hulp.

In een aantal gevallen is het wijkteam ook betrokken bij de gezinnen van de Gezinsaanpak. Het komt voor dat het wijkteam gezinnen bij de Gezinsaanpak afschaalt, aanmeldt, en soms ook terwijl ze zelf het gezin in een trajectbegeleiding hebben. Ook komt het voor dat ouders uit ontevredenheid over of uit angst voor het wijkteam zich bij de Gezinsaanpak melden.

De hulpvragen van de gezinnen (ook van de groep met een enkelvoudige vraag) zijn voor het overgrote deel financieel. Maar er zijn ook gezinnen die geen financiële problemen of zorgen hebben en enkel hulp vragen voor andere problemen waaronder voor huisvesting. En er zijn gezinnen die financieel kwetsbaar zijn. Dit zijn gezinnen die met weinig geld weten rond te komen, maar geen geld hebben voor onvoorziene uitgaven.

Bij aanvang van een traject is bij ouders vaak sprake van stress. De financiële problemen of zorgen zijn daarvan niet altijd alleen de oorzaak. Vaak zijn dat urgentere problemen, bijvoorbeeld huiselijk geweld, een dreigende huisuitzetting. In veel gevallen gaat het bij deze gezinnen om meervoudige en/of complexe problematiek. Ze hebben te maken met een combinatie van problemen die zich niet makkelijk laten oplossen. In die zin is er overlap met de doelgroep van het wijkteam met dat verschil dat ook kinderen tot de doelgroep van de Gezinsaanpak behoren.

Bij de groep met enkelvoudige hulpvragen vragen ouders voor hun kinderen vooral om materiele ondersteuning. Hulpvragen ten behoeve van kinderen zoals over opvoeding, scholen en kinderactiviteiten zijn beperkt. Bij de trajectbegeleiding komen dit soort hulpvragen vaak pas later (soms als nieuwe problemen) aan de orde als de (financiële) situatie van het gezin enigszins is gestabiliseerd.

Bijna een op de vijf ouders met trajectbegeleiding maakt zich veel zorgen om de ontwikkeling of het gedrag van een kind. Bij ongeveer de helft van die gezinnen bestaan die zorgen al langer dan een jaar. Bij 15 procent van alle gezinnen was er in een voorgaande maand contact met een

specialistische hulporganisatie, vooral met het wijkteam.

Meer dan de helft van de kinderen van de gezinnen met trajectbegeleiding moeten het door gebrek aan geld doen zonder gezinsuitjes, zonder een sport of hobbyclub, en/of krijgen soms niet de dingen (schoenen, kleding, schoolspullen) die nodig zijn. Een minderheid kan soms niet naar een verjaardagsfeestje of deelnemen aan een uitstapje van school of de kinderopvang. Bijna een op de vijf kinderen krijgt soms niet genoeg te eten.

Kinderen tussen de 8 en 18 jaar beleven de gezinsproblematiek ieder op hun eigen manier. Sommigen hebben er geen last van, anderen duidelijk wel. Ze zijn dan wat moeilijker in de omgang met anderen en/of doen het slechter op school. Praten met vrienden over de situatie thuis is onder andere door schaamte niet iets wat vanzelfsprekend is. Sommige kinderen proberen hun moeder te ontzien, door bijvoorbeeld niet over hun eigen problemen te praten.

4 Gezinsaanpak in de praktijk

Dit hoofdstuk gaat in op het werkproces (Gemeente Rotterdam, 2022), de hulp die gezinsondersteuners inzetten en de wijze waarop ze de hulpverlening afronden. Daarna volgt een beschrijving van de methodische uitgangspunten die de gezinsondersteuners hanteren om de gezinnen te bereiken, vast te houden, te stabiliseren en te versterken, zodat zij kunnen werken aan een positieve toekomst. Het hoofdstuk sluit af met een overzicht van externe factoren die van invloed zijn op de effectiviteit van de Gezinsaanpak.

4.1 Het werkproces

Voor het werkproces van de Gezinsaanpak is de praktijk leidend. Dat betekent dat de werkwijze wordt aangepast als dat in de praktijk nodig blijkt.

De Gezinsaanpak onderscheidt de volgende fasen:

- Signaleren en actief werven: gezinsondersteuners zijn fysiek aanwezig op vindplaatsen om zo contact te kunnen leggen met gezinnen en contacten te leggen en onderhouden met netwerkpartners.
- Intake en analyse: gezinsondersteuners sturen niet gelijk aan op een intakegesprek met bijbehorende formulieren, maar plannen dat in overleg met ouders in.
- Stressreductie: gezinsondersteuners houden zich de eerste maanden bezig met het reduceren van stress. Als de stress niet gereduceerd is, zijn ouders niet goed in staat om vaardigheden aan te leren.
- Ondersteuningsfase: gezinsondersteuners gaan aan de slag met gezinnen op basis van de doelen die uit de intake- en analysefase naar voren komen. Hoewel vooraf bedacht was dat het daarbij zou gaan om het aanleren van functionele vaardigheden, bleek dat niet alle ouders daarin getraind konden worden. In de praktijk zetten gezinsondersteuners daarom ook strategische training en compensatie in bij gezinnen (zie 4.3.2). In afwijking van het plan, gebruiken gezinsondersteuners de Brug-methodiek alleen bij gezinnen die functioneel getraind kunnen worden. Bij een groot deel van de gezinnen bleek dit niet mogelijk of was de Brug-methodiek moeilijk in te zetten.
- Monitoring: gezinsondersteuners sluiten het traject nog niet af als de doelen zijn behaald, maar houden nog een tijdje contact met de gezinnen om zo nodig in te kunnen grijpen bij terugval.
- Nazorg of overdracht: na afsluiting van het traject nemen gezinsondersteuners na een bepaalde periode contact op met de gezinnen om te kijken of alles goed gaat. In andere gevallen vindt er een warme overdracht plaats met een andere organisatie binnen het wijknetwerk om te achterhalen of het gezin de juiste hulp krijgt.

4.2 Inzetten van hulp

4.2.1 Aanpak ouders

Om de situatie van de gezinnen te verbeteren bieden gezinsondersteuners vanuit een brede blik hulp op verschillende leefgebieden. De volgorde van de verschillende interventies die gezinsondersteuners inzetten blijkt afhankelijk van de urgentie van de problematiek. In sommige casussen gaat de aandacht in het begin vooral uit naar het oplossen van één urgent probleem, zoals het regelen van inkomen, het voorkomen van een dreigende huisuitzetting, of de ouder bijstaan in een vechtscheiding. Later in het traject pakken gezinsondersteuners dan andere zaken op en is er meer aandacht voor bijvoorbeeld de opvoeding en ontwikkeling van kinderen of het vinden van werk, een opleiding of andere vorm van dagbesteding. In andere casussen wordt de aanpak vooral bepaald door achtereenvolgende incidenten en gebeurtenissen binnen het gezin, waardoor de gezinsondersteuner niet toekomt aan de

interventies die ze eigenlijk wil inzetten. In weer andere casussen gaan gezinsondersteuners aan de slag met alle zaken die op dat moment spelen.

Nou, de concrete hulpvraag waarbij ze kwam, was problemen met moeilijke brieven, dat ze niet helemaal doorhad van wat er nou echt daadwerkelijk in de brief staat. Want mevrouw kan op zich lezen, maar om vervolgens ook de brief te begrijpen, dat is vaak een, het moeilijkste gedeelte. Dus daar kwam ze voor. En ze kwam echt letterlijk met de hulpvraag "Ja, en ik kan wel wat hulp gebruiken voor mijn kinderen, want het gaat thuis niet helemaal goed." Gezinsondersteuner, casus 4

Gezinsondersteuners bieden hulp bij financiële en materiële zaken en in verschillende contactsituaties met hulpverlenende instanties. De financiële en materiële hulp die gezinsondersteuner bieden betreft onder meer het regelen van inkomen, aanpakken van schulden, bieden van overzicht in de financiële situatie, treffen van betalingsregelingen, toeleiden naar ETF of Kredietbank, aanvragen van inkomensvoorzieningen, indienen van bezwaarschriften, aanvragen van fondsen, aanleren van financiële vaardigheden, regelen van een budgetmaatje, inzetten van het paniekbudget en het regelen van budget voor vloerbedekking, huisraad, bedden en dergelijke. Overigens niet in alle casussen waar schulden zijn, was het nodig om het gezin naar ETF of de Kredietbank toe te leiden. Dit was bijvoorbeeld aan de orde bij een gescheiden vrouw die door de geleerde digitale en financieel administratieve vaardigheden voldoende zelfredzaam en zeer gemotiveerd was om zelf haar schulden af te lossen.

Voorbeelden van de ondersteuning bij contactsituaties zijn het voeren van gesprekken met en begeleiden of meegaan naar instanties (zoals naar ziekenhuis, huisarts, rechtbank, school, Ikea), toeleiden of overdragen naar hulpinstanties (zoals naar wijkteam, GGZ-instelling, welzijnspartij), inschakelen van instanties bij crisissituaties (zoals wijkagent, zedenpolitie, GGZ-instelling), bemiddelen bij conflicten (zoals met ex-partner, oudere kinderen, winkelier), behartigen van belangen (zoals bij W&I, IND, woningcorporatie), hulp bij aanmelden/inschrijven bij organisaties (zoals BRP gemeente, woningurgente, voedselbank, Rotterdampas), functioneren als tolk. Verder zijn ouders praktisch geholpen bij het lezen en begrijpen van brieven en formulieren van overheidsinstanties, bij het ontwikkelen van kennis over hulporganisaties en het ontwikkelen van digitale vaardigheden, zoals inloggen met DigiD.

De intensiteit van en de wijze waarop er contact is tussen ouders en gezinsondersteuners varieert. In de beginperiode is veelal sprake van intensief contact tussen ouders en gezinsondersteuners: vaak meer keren per week, soms dagelijks. Bij een aantal casussen duurde die periode wel een half jaar.

Over het algemeen neemt de contactfrequentie af tot bijvoorbeeld enkele keren per maand als de situatie van het gezin stabieler wordt. Het initiatief tot contact ligt dan vaak bij de ouder, afhankelijk van wat er speelt. Dat kunnen grotere problemen zijn omdat er op dat moment een nieuwe onvoorziene vervelende gebeurtenis is of het kan gaan om kleinere zaken, bijvoorbeeld hulp bij een brief of een organisatie. Bij enkele casussen daarentegen zien we dat het contact frequent bleef, veelal wekelijks, omdat er sprake was van veel en/of complexe problemen of nieuwe problemen.

Als de frequentie van het contact afneemt, wijzigt ook de vorm van het contact. In het begin is er vaak fysiek contact in het Huis van de Wijk en/of bij de ouder thuis. Later in het traject is er vaker telefonisch contact en contact via tekst- en/of spraakberichten.

4.2.2 Aanpak kinderen tot 18 jaar

Bij de hulp die gezinsondersteuners bieden voor het welzijn en de ontwikkeling van kinderen gaat het om materiële hulp, hulp bij opvoeding, en hulp gericht op de sociaal-emotionele ontwikkeling, de

cognitieve ontwikkeling en de taalontwikkeling. Uit het casusonderzoek blijkt dat het bij een deel van de gezinnen niet altijd nodig was om interventies voor kinderen in te zetten maar ook dat de aanpak van urgentere problemen dat soms niet toeliet.

Materiële hulp

De kinderen zijn door aangevraagde fondsen voorzien van spullen die ze nodig hebben. Daarbij gaat het om kleding, fietsen, laptops. Daarnaast zorgden gezinsondersteuners via organisaties zoals Jarige Job, Actie pepernoot, Linda foundation voor cadeauboxen voor feest- en verjaardagen en voor kledingbonnen die kinderen zelf konden besteden.

Hulp bij opvoeding

In verschillende casussen is aandacht besteed aan problemen bij de opvoeding van kinderen. Het gaat daarbij om tips of gerichte adviezen en gesprekken over de omgang met ongewenst gedrag, zoals met de moeder van een opstandige zoon die vanwege de scheiding boos is op zijn moeder of de moeder van een ziek kindje dat na een langdurig verblijf in het ziekenhuis weer thuis is maar niet altijd even makkelijk is.

Ja, onze laatste gesprekken gaan echt puur om die opvoedingstips en ook advies voor aanmelding voor opvoedingsondersteuning hiernaast. Als het allemaal zo loopt, ook met bepaalde gesprekken, ik merk dat moeder het heel graag wil. Maar soms door taal loopt ze een beetje vast. Hij (zoon) wordt steeds ouder en heeft een sterke wil, geeft ze dan aan. En als hij dan niet de zin krijgt, dan kan hij soms een beetje opstandig gaan doen. Ja, dat. Dus daar praten we ook best wel vaak over van, is het gedrag, hoe vaak komt het voor? Wanneer komt het dan? En op school, doet hij dat dan ook? En hoe gaat het dan bij opa en oma? En wat zou je dan vervolgens doen? Gezinsondersteuner, casus 7

Dus iedereen gaat dan heel voorzichtig met haar (een jong ziek kind) om. Dus als ze boos werd dan was het van, oh en kom maar. Oh nou, wil je dit? Nou vooruit dan krijg je het nu. Maak haar maar niet boos, laat haar maar niet verdrietig zijn. En dat zag ik al een beetje gebeuren destijds. Dat ik zei van, let daar wel op, want dit is wel de tijd waarin je normaal je best heel erg bezig bent met grenzen aan geven. Gezinsondersteuner, casus 8

In één van de casussen was de gezinsondersteuner van plan om opvoedingsondersteuning te geven. Dit zou ze overnemen van de schoolmaatschappelijk werker die met pensioen ging. De gezinsondersteuner kwam er echter niet aan toe omdat andere hulpvragen van moeder veel tijd in beslag namen. Met het wijkteam is toen de afspraak gemaakt dat zij de opvoedingsondersteuning oppakken, met name omdat de oudste dochter al bij het wijkteam kwam voor diagnostisch onderzoek.

In een andere casus is voor de tweede jongste kinderen een sociaal medische indicatie voor kinderopvang aangevraagd. Voor de oudste twee kinderen heeft de gezinsondersteuner een aantal keren contact gehad met de basisschool, onder andere over concentratie en het aanpakken van dingen die op school speelden. Ook in andere casussen was er contact over het gedrag of leerprestaties van kinderen met een intern begeleider of een schoolmaatschappelijk werker.

Hulp voor sociaal-emotionele ontwikkeling

Bij verschillende casussen is de leefwereld van kinderen verruimd met een passende sport of een andere sociale activiteit, bijvoorbeeld voor een zoon waarbij moeder het gevoel had dat het niet goed met hem ging, voor een zwakbegaafde zoon en voor een zoon die buitenschooltijd veel tijd doorbracht bij zijn grootouders. In een casus heeft de gezinsondersteuner samen met de schoolmaatschappelijk werker ervoor gezorgd dat een kind dat vanwege huiselijk geweld naar een andere wijk was verhuisd van zijn moeder mocht deelnemen aan een weerbaarheidstraining. Deze moeder was niet alleen voor zichzelf maar ook voor haar kinderen erg voorzichtig met andere contacten uit angst dat haar ex-partner te weten zou komen waar het gezin woont.

In verschillende casussen zijn er door de gezinsondersteuners met kinderen gesprekken gevoerd over wat er thuis aan de hand is. Zo is er een casus waar de gezinsondersteuner met

kinderen sprak over de afwezigheid van hun moeder die langdurig bij hun zieke zusje in het ziekenhuis verbleef en over (de ernst van) de ziekte. En ook heeft ze met de oudste zoon aangesproken over het feit dat hij zijn moeder niet over zijn eigen problemen op school had verteld. In een andere casus sprak de gezinsondersteuner met kinderen over de thuissituatie, nu hun vader ergens anders woont.

Ik heb hem daar ook nog even over gesproken. En hij zegt ook van, ja maar er gebeurt zo veel en ja, ik kan dit eigenlijk wel zelf oplossen. En zij (de moeder) zegt van, ja maar ik wil er ook gewoon voor jou zijn. En ze heeft ook meteen een gesprek op school aangevraagd zelf. Dat soort dingen doet ze heel goed zelf eigenlijk, om met de leerkracht te zitten en wat uit te leggen. Gezinsondersteuner, casus 8

Dus ik praat met de kinderen, ze gaan gewoon naar school. En ik ben daar een paar keer thuis geweest, ik heb hun slaapkamers gezien, dat ziet er allemaal picobello uit. En de kinderen hebben gewoon rust, vooral die oudste kon daar heel goed woorden aan geven. Ze (dochter) zegt mevrouw, nu mijn vader hier niet is, hebben wij gewoon rust in huis. We hebben echt rust. Ik kan me focussen op school, er zijn geen ruzies meer, ik ben niet bang dat papa mama gaat slaan. Dus dat is echt best wel ook wel heftig. En het is terug te zien in de resultaten, zowel van dochter als van zoon. De schoolresultaten zijn een stuk beter dan vorig jaar, dan in 2019.' Gezinsondersteuner, casus 10

Hulp voor cognitieve en taalontwikkeling

In verschillende casussen was er aandacht voor de cognitieve en/of taalontwikkeling van kinderen. Dit betrof onder meer kinderen met cognitieve en leerproblemen, kinderen bij wie het vermoeden bestaat dat ze dyslectisch zijn en kinderen met een taalachterstand. Zo zijn ouders met hun kinderen voor diagnostiek toegeleid naar het wijkteam en andere diagnostische centra (Auris, Mentaal Beter) en ondersteund bij hun contacten daarover. Voor de betreffende gezinsondersteuners was het van belang dat er een diagnose vastgesteld zou worden, zodat de kinderen de juiste behandeling kunnen krijgen en/of op de juiste plek (speciaal onderwijs) komen. Voor een kind, dat net als haar moeder moeite met taal heeft, is online voorlezen geregeld bij een organisatie (Voorleesexpress) die jonge kinderen met een taalachterstand online of thuis voorleest.

4.2.3 Aanpak volwassen kinderen

In een tweetal casussen was er ook ondersteuning voor kinderen boven de 18. Dit betrof een gezin met vier kinderen waarvan de twee oudste kinderen (21 en 19 jaar) allebei zwakbegaafd zijn en een gezin met drie kinderen waarvan één van de twee oudste kinderen (21 en 18 jaar) adhd en autisme heeft.

In het eerste gezin heeft de gezinsondersteuner zich samen met verschillende hulpverleners, waaronder een GGZ-psycholoog, een huisarts, Veilig Thuis, ingezet om de oudste dochter op een alternatieve plek te huisvesten, nadat het bij een eerder begeleid-wonen project niet goed met haar ging. De ondersteuning voor de zwanger geraakte jongste dochter betrof het zoeken naar tijdelijke en permanente huisvesting, extra kraamzorg en veel overleg met allerlei instellingen daaromheen, onder meer Middin, Leger des Heils, Pameijer, Prezorg, Moeders van Rotterdam, Veilig Thuis. De jongste dochter woonde bij de start van het traject in een begeleid wonen-project, maar moest daar weg, omdat het project niet bedoeld is voor moeders met kinderen. Behalve de dochters ondersteunde de gezinsondersteuner ook de vriend van de zwangere dochter. Hij heeft adhd en autisme en regelmatig last van woedeaanvallen. Mede door de gezinsondersteuner is voor hem passende therapeutische begeleiding gevonden en met behulp van het Jongerenloket een (beschutte) baan.

In het tweede gezin waren er problemen met de zoon van 18 jaar. Hij heeft ADHD en autisme. Met de jongen ging het niet goed (schooluitval, verkeersboetes en slecht in zijn vel). Sinds de scheiding was hij thuis niet gezeglijk. Hij zette zich tegen zijn moeder af en was loyaal met zijn vader. Moeder kon hem niet aan. De

gezinsondersteuner zocht contact met zoon en won zijn vertrouwen. De oplossing werd gezien in een verhuizing van de zoon naar een vorm van begeleid wonen-project. Ook de zoon zag dit wel zitten. Samen met de zoon onderhoudt de gezinsondersteuner contact met het Jongerenloket voor het vinden van geschikte huisvesting. Hij woont nu tijdelijk bij zijn neef.

4.2.4 Afronden hulpverlening

Als ouders hun doelen hebben bereikt en voldoende zelfredzaam worden geacht, sluiten gezinsondersteuners niet onmiddellijk het traject af, zoals eerder beschreven. Ze gaan dan over tot monitoren. Dat houdt in dat ze het gezin nog een half jaar volgen om er zeker van te zijn dat het goed blijft gaan. Het initiatief tot contact wordt dan aan de ouders overgelaten, waarbij de gezinsondersteuner als ze een tijdje niets meer van de ouder heeft gehoord, informeert of alles nog goed gaat.

Ik had haar een half jaar geleden kunnen afsluiten. En dan waren de grootste hulpvragen opgepakt. Maar de kans dat ze dan terug zou komen, zou een stuk groter zijn dan wat we het nu rustig konden afbouwen. Dus dat laatste half jaar zelfstandige fase, dat vind ik heel erg belangrijk en dat mist heel vaak in andere trajecten en vormen van hulpverlening. Dus daar ben ik heel blij mee geweest, dat we daar toch nog even de tijd voor hadden. Ja, één keer in de twee maanden bellen, dat doen we eigenlijk nu al in die zelfstandige fase. Dat is ook iets wat je in de nazorgfase uit jezelf doet. Dat ik haar één keer in de twee maanden bel is belangrijk om te kijken hoe het met haar gaat. Gezinsondersteuner, casus 8

De fase van monitoren is niet alleen van belang om te kijken of ouders op eigen kracht verder kunnen, maar blijkt ook nodig als voorbereiding op afsluiting van het begeleidingstraject. Want veel ouders zien daar tegenop. Als de gezinsondersteuners de afsluiting bespreekbaar willen maken, levert dit namelijk bij veel ouders stress en angst op. Onzekerheid over eigen kunnen en de gedachte dat ze dan helemaal geen hulp meer kunnen krijgen spelen daarbij een belangrijke rol. Om die reden gaan sommige gezinsondersteuners met ouders naar de plek waar spreekuren in de wijk worden gehouden, zodat ze dan weten waar ze terecht kunnen als ze weer hulpvragen hebben. Sommige gezinsondersteuner spreken met de ouders daarom ook liever van nazorgfase in plaats van trajectafsluiting.

Ik heb laatst geprobeerd haar aan te geven dat de begeleiding langzamerhand ten einde komt. Ze begon meteen te huilen. Ze zegt, ik heb zoveel aan je gehad en ik moet het alleen. Maar echt huilen, huilen, tranen met tuiten, ze vond het echt verschrikkelijk. Gezinsondersteuner, casus 9

Verschillende gezinnen zijn na ongeveer achttien maanden begeleiding (de tijd die in het plan van aanpak bedacht was voor de duur van de trajectbegeleiding) nog niet aan afsluiting toe. Een aantal is wel zo ver dat er gemonitord kan worden. Andere gezinnen zijn daar nog ver vandaan. In die gevallen kunnen de ouders volgens hun gezinsondersteuner (nog) niet zonder ondersteuning, wordt overdracht naar een andere (specialistische) hulpverlening niet wenselijk gevonden en soms ook niet geaccepteerd.

Ze doet nog wel wat ze moet doen, maar je hoort dan wel als ik met haar praat en vraag hoe het gaat en hoe voel je je? Dat ze zegt, nog niet helemaal lekker, mevrouw [naam gezinsondersteuner]. Dan is ze niet helemaal in een huilbui, maar je ziet gewoon dat het niet lekker gaat. En dat is dan wel jammer, want het ging juist heel goed. Echt dat ik dacht van, we gaan nu dus juist richting afronden, maar nu ben ik heel voorzichtig om een datum te prikken. Gezinsondersteuner, casus 7

Het bereiken van anderhalf jaar begeleiding is voor gezinsondersteuners vaak wel een moment om de balans op te maken; om te beoordelen of meer tijd nodig is om het gezin te begeleiden. In principe kunnen gezinsondersteuners hierover zelf beslissen, alhoewel dat nog niet voor iedere gezinsondersteuner duidelijk is. Bij twijfel is er de mogelijkheid om de betreffende casus in het team- of in het casuïstiekoverleg te bespreken.

Dat we te maken hebben met die anderhalf jaar. Nou, dat is iets wat wij zelf in het aankomende teamoverleg eventjes bespreekbaar moeten gaan maken. En misschien ook wel even moeten gaan vragen bij de projectleiders van de gemeente, wat zij daarvan vinden. Mogen we een uitzondering maken in de zin van deze mevrouw zit eigenlijk wel aan haar anderhalf jaar? Maar moet het nou echt noodzakelijk zijn dat zij met haar volledige hebben en houden en casus en wat er allemaal bij komt kijken, dan overstappen voor anderhalf jaar naar een andere teamgenoot? Of mag ze blijven waar ze zit, gezien de situatie? Want het komt eigenlijk bijna nooit voor. Kijk, moeten we dat met iedere casus gaan doen, kan ik me voorstellen, dan wordt het lastig. Gezinsondersteuner, casus 5

Afsluiten van het traject houdt, zoals eerder aangegeven, in dat het dossier gesloten wordt, maar niet dat de ouders aan hun lot worden overgelaten. De nazorg houdt in dat de ouders altijd contact kunnen zoeken met de eigen of een andere gezinsondersteuner als er vragen of problemen zijn en dat de gezinsondersteuner na verloop van tijd nog even contact zoekt om te horen of alles nog goed gaat. Dit is ook hoe gezinsondersteuners dit (vaak meermaals) met de ouders bespreken. Voor de ouders is het veelal een geruststellende gedachte dat ze altijd kunnen terugvallen op een gezinsondersteuner.

4.3 Methodische uitgangspunten

Deze paragraaf gaat in op de methodische uitgangspunten van de Gezinsaanpak. Het plan van aanpak benoemt een aantal uitgangspunten, zoals stress-sensitieve dienstverlening en het werken met de Brug-methodiek, maar het was aan de betrokken methodiekontwikkelaars en gezinsondersteuners om de methodiek in de pilot verder vorm te geven en te kijken wat daarin al dan niet werkt. Met andere woorden, de methodiek stond niet vooraf vast, maar is met bestaande wetenschappelijke en professionele kennis en praktijkervaringen van de gezinsondersteuners ontwikkeld.

Op basis van onze analyse onderscheiden we de volgende uitgangspunten: integraal en intensief, present zijn in de wijk, werken aan een vertrouwensrelatie, aansluiten bij behoeften en mogelijkheden van de cliënt, werken aan stress-reductie / stress-sensitieve dienstverlening, versterken van vaardigheden en kennis, en werken met de Brug-methodiek. [3] We gaan in de hiernavolgende subparagrafen nader in op de ervaringen met deze uitgangspunten.

4.3.1 Integraal en intensief

Een uitgangspunt van de Gezinsaanpak is dat de trajectbegeleiding integraal en intensief is. Een integrale aanpak houdt in dat de hulp en ondersteuning gericht is op alle gezinsleden. Ook houdt het in dat de hulp niet alleen gericht is op financiële problemen maar ook op hiermee samenhangende problemen op andere leefgebieden. De brug-methodiek (zie subparagraaf 4.3.7) is hierbij een hulpmiddel om naar de (samenhang tussen de) leefgebieden te kijken. Een integrale aanpak houdt tevens in dat alle betrokken partijen in de keten samenwerken om te zorgen dat de gezinnen sneller en op de juiste plek aankomen (zie hoofdstuk 5).

Daarnaast gaat het bij de aanpak om gezinnen die intensieve begeleiding nodig hebben (lees: een relatieve lange trajectduur) vanwege de hoeveelheid tijd die gemoeid is met het opbouwen van een vertrouwensrelatie, het regelen van praktische zaken en het contact leggen met en het inschakelen van hulp door netwerkpartners. De Gezinsaanpak gaat bij de trajectbegeleiding uit van een traject van ongeveer 18 maanden.

[3] Bij deze analyse maakten we ook gebruik van de beschrijving van werkzame elementen die door bij de Gezinsaanpak betrokken methodiekontwikkelaars en gezinsondersteuners is opgesteld: *De kracht van de Gezinsaanpak. De werkzame elementen in de pilot integrale, intensieve aanpak kinderen in armoede. Gemeente Rotterdam, afdeling PPMO Frontlijn (2022).* In grote lijnen komt onze analyse overeen met de werkzame elementen uit deze beschrijving.

4.3.2 Present zijn in de wijk

We beschreven eerder al dat de doelgroep van de Gezinsaanpak niet makkelijk te bereiken is omdat vaak sprake is van schaamte en wantrouwen en hiermee samenhangend een ervaren afstand tot instanties. De Gezinsaanpak werkt volgens het principe van 'present zijn', wat inhoudt dat gezinsondersteuners outreachend werken en laagdrempelige hulp bieden. Doel is om gezinnen op een laagdrempelige manier te bereiken en vertrouwen op te bouwen.

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

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

Outreachend werken

Om de doelgroep te bereiken werken de gezinsondersteuners zoveel mogelijk vanuit een vaste, laagdrempelige locatie in de wijk, zoals een Huis van de Wijk. Achterliggende gedachte is dat mensen makkelijker bij een welzijnspartij naar binnen stappen dan bij een gemeentelijke instantie. Dit heeft te maken met het wantrouwen en de ervaren afstand van de beoogde doelgroep ten opzichte van gemeentelijke instellingen.

Daarnaast zijn gezinsondersteuners aanwezig bij locaties en activiteiten waar de beoogde doelgroep vaak te vinden is. Door aanwezig te zijn op laagdrempelige plekken in de wijk waar ouders komen, zijn gezinsondersteuners zichtbaar en zijn ze makkelijker bereikbaar. Dit verlaagt de drempel voor ouders om contact te zoeken met een gezinsondersteuner.

Een goed voorbeeld in Bospolder-Tussendijken is de aanwezigheid van de Gezinsaanpak bij weggeefwinkel Yess! Enkele gezinsondersteuners houden er op vaste tijden (inloop)spreekuur. De klanten van deze winkel blijven vaak ook wat langer hangen, omdat ze er ook met allerlei vragen om advies of informatie terecht kunnen. De gezinsondersteuners zijn een bekend gezicht en vrijwilligers van de weggeefwinkel verwijzen bewoners ter plekke naar de gezinsondersteuners, waar ze in een aparte ruimte rustig een gesprek kunnen voeren. Andere voorbeelden zijn: inloopspreekuren op scholen (Bospolder-Tussendijken), spreekuren van DOCK (Crooswijk en Tarwewijk), taallessen en wijkmaaltijden (Tarwewijk) en een bijeenkomst over opvoedingsondersteuning (Crooswijk).

Niet alle vindplaatsen bleken even geschikt. Zo geven ze niet altijd toegang tot de doelgroep die wordt beoogd. Een voorbeeld daarvan is het project rond de renovatie van de Gijsingflats in Bospolder-Tussendijken. Het idee was om ook de sociale problematiek van de bewoners in kaart te brengen: een uitgelezen mogelijkheid voor de Gezinsaanpak om contacten te leggen. Door 'doorknocking' en koffie-ochtenden in de centrale hallen werden bewoners benaderd. Als snel bleek dat het veelal ouderen en alleenstaanden betrof. Na een tijdje heeft de Gezinsaanpak haar actieve participatie in het project beëindigd.

Daarnaast biedt de vindplaats mogelijk ook niet altijd de juiste context om goed contact te leggen. Eveneens in Bospolder-Tussendijken had de Gezinsaanpak zich aangesloten bij een voedselbank. Hoewel er voldoende gezinnen cliënt waren, kwamen weinig contacten tot stand.

Mensen bleken vluchtig, soms wat beschaamd, hun voedselpakket te komen halen en niet in de stemming om gesprekken te voeren. Later is de Gezinsaanpak aangesloten bij de intakegesprekken van de voedselbank – niet bekend is of dit meer contacten heeft opgeleverd.

De kwaliteit van de vindplaatsen doet ertoe. Uiteraard moet de doelgroep daar te vinden zijn. Belangrijk is ook dat het methodische principe van 'presentie' in de omgeving kan worden uitgevoerd: door continue aanwezigheid, op een plek waar een kennismakingsgesprek rustig gevoerd kan worden, doordat de plek niet sociaal 'besmet' is, door samenwerking met andere professionals of vrijwilligers ter plekke.

Laagdrempelige hulp

Gezinnen worden direct met hun hulpvraag geholpen zonder ingewikkelde aanmeld- of intakeprocedure en zonder wachtlijst. Dit maakt de hulp laagdrempelig, wat ook blijkt uit het grote aantal gezinnen met een 'eerste enkelvoudige hulpvraag' (zie hoofdstuk 3). Mond-tot-mond reclame bleek hierbij een bevorderende factor.

En wat 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. 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

4.3.3 Werken aan vertrouwensrelatie

Bij de doelgroep van de Gezinsaanpak is vaak sprake van een gebrek aan vertrouwen in mensen of wantrouwen tegen instanties, zoals we eerder beschreven. Het werken aan een vertrouwensrelatie is om die reden van belang.

Present zijn (zie vorige paragraaf) draagt bij aan een vertrouwensrelatie, maar we zien in de Gezinsaanpak ook andere factoren die bijdragen aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met een cliënt. Het gaat dan om de houding van de gezinsondersteuner die als 'menselijk' wordt gezien. Ook persoonlijke kenmerken van de gezinsondersteuners en het directe handelen dragen bij aan de vertrouwensrelatie.

Persoonsgerichte benadering

Uit het casusonderzoek komt naar voren dat ouders de benadering van de gezinsondersteuners als persoonlijk zien. Het gaat dan bijvoorbeeld om goed kunnen luisteren, empathie tonen, niet veroordelend zijn, de cliënt serieus nemen, transparant zijn (bijvoorbeeld duidelijk zijn in wat je wel of niet kan betekenen voor je cliënt) en geen 9- tot-5-mentaliteit hebben.

Bij haar is het ook, als iets niet lukt, dan raakt het haar ook. Dat zie ik bij haar. En dan wil ze ook mij op andere manier toch ook gaan helpen. Zij helpt uit haar hart, echt. Zij is meer ook een iemand die echt wel een beetje psycholoog lijkt. Ze begrijpt ook mensen. Ik weet het niet. Maar bij anderen had ik eerder van, ze begrijpen het gewoon niet. Alsof je aan het bedelen bent of zij dat uit hun zak moeten geven. Is iets van de gemeente. Moeder, casus 13

Direct handelen

Ouders krijgen ook vertrouwen als ze zien dat gezinsondersteuners direct (praktische) hulp bieden. Het vertrouwen dat hierdoor ontstaat kan er vervolgens ook voor zorgen dat ouders zich meer open gaan stellen en hun andere problemen durven te bespreken. In de casussen zien we voorbeelden van direct handelen zoals het voorkomen van een huisuitzetting, inzetten van het maatwerkbudget voor boodschappen, ontzorgen van een moeder met een ziek kind, regelen van een verblijfsvergunning.

Ik ging haar nog meer vertrouwen, toen ik merkte dat op alles wat wij aan haar vroegen of vertelden, ze direct reageerde. Ze belde onmiddellijk, gaf directe antwoorden. En ook toen die problemen met het huis begonnen met die grote rekeningen, belde ze direct, stuurde ze e-mails, schreef ze naar mij, ook

als was het op zondag. Als ze schreef of belde het waren altijd directe antwoorden. Het was nooit van ik heb nu geen tijd, ik doe het later. Ik was verbaasd. Moeder, casus 9

Persoonlijke kenmerken gezinsondersteuner
Naast factoren die met de aanpak van de gezinsondersteuners te maken hebben gaat het ook om persoonlijke kenmerken van de gezinsondersteuner die bevorderend kunnen werken bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het kan daarbij gaan om dezelfde culturele achtergrond of het spreken van dezelfde taal, maar ook om leeftijd of het delen van soortgelijke ervaringen. Ouders benoemen dat ze zich door dergelijke kenmerken vertrouwd voelen en herkenning vinden. Een voorbeeld is een cliënt die in haar eigen taal (Berbers) met de gezinsondersteuner kan communiceren en daar erg blij mee is.

4.3.4 Aansluiten bij behoeften en mogelijkheden

Om ouders (intrinsiek) te motiveren en hun vertrouwen te behouden is het van belang om bij de ondersteuning aan te sluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de ouder. We zien in de casussen dat gezinsondersteuners aansluiten bij vragen, wensen of mogelijkheden van ouders en soms ook van de kinderen. Het gaat dan vaak om vragen die op dat moment spelen. Wat opvalt is dat gezinsondersteuners de cliënten niets opdringen. Ze stellen inzichtgevende vragen en dragen verschillende oplossingen aan om de cliënt daaruit vervolgens zelf een keuze te laten maken. Daarbij sluiten ze ook aan bij het tempo van een cliënt. Een voorbeeld is een casus waarin sprake is van schulden en de cliënt het in eerste instantie allemaal zelf wil oplossen, maar uiteindelijk toch tot inzicht komt dat ze schuldhulpverlening nodig heeft. De gezinsondersteuner vertelt daarover:

Ja, nou ja, zeker door gewoon te kijken naar hoe zij zelf als persoon is en wat zij nodig heeft. Niet, weet je, ik had bijvoorbeeld kunnen zeggen vanaf het begin, jij moet de Kredietbank in. Dat is gewoon zo. Dat is voor mij de meest logische optie, dus dat gaan we gewoon doen. Maar daar was zij duidelijk nog niet klaar voor. Dus daar moet ze ook de ruimte krijgen om daar zelf klaar voor te zijn en om daar zelf gemotiveerd voor te zijn. Dus ik probeer wel echt in te gaan op de wens van de cliënt en het tempo van de cliënt. Gezinsondersteuner, casus 1

Over het tempo vertelt een gezinsondersteuner dat ze bij een cliënt sneller wilde gaan dan de cliënt, maar zich wel is gaan realiseren dat het dan niet gaat werken. Het is soms ook belangrijk om kleine stapjes te nemen. Een gezinsondersteuner vertelt daarover:

Het is altijd een heel verhaal waarom het dan niet kan. En zo iemand is er eigenlijk nog niet echt toe aan verdere hulp. Dus daarom, heb ik ook gewoon gezien bij haar, is het ook gewoon kleine stapjes te nemen. Ik zit er nog in, ik kan haar nog wel helpen met kleine dingetjes en hopelijk kan ik haar toeleiden naar meer. Gezinsondersteuner, casus 13

Soms hebben cliënten behoefte om hun hart te luchten door alles wat ze meemaken. Gezinsondersteuners nemen daar dan ook de tijd voor. Zo vertelt een gezinsondersteuner dat haar cliënt af en toe behoefte heeft aan een *'shoulder to cry on'*. Ze legt uit dat haar cliënt behoefte heeft aan iemand die naast haar staat en laat zien dat ze er niet alleen voor staat en dat ze het kan. Het naast iemand staan, zagen we ook terug bij de houding van de gezinsondersteuner om daarmee een vertrouwensrelatie op te bouwen (zie paragraaf 4.2.2).

Dat er ook een grens kan zitten aan het aansluiten bij behoeften van de ouder, zien we in één van de casussen terug. In deze casus is als voorwaarde gesteld dat de client een bewindvoerder neemt, omdat anders de hulp van de gezinsondersteuner op dat (financiële) vlak gaat stoppen. Voor deze casus was er op dat moment geen andere mogelijkheid meer.

4.3.5 Werken aan stress-reductie / stress-sensitieve dienstverlening

Bij gezinnen die bij de Gezinsaanpak terecht komen is sprake van veel stress. We beschreven eerder al dat er niet alleen stress is over financiën

(bijvoorbeeld schulden, moeite met rondkomen), maar ook over andere zaken, zoals een dreigende huisuitzetting, een vechtscheiding of een niet goed lopende omgangsregeling met een ex-partner.

Onderzoek laat zien dat mensen die langdurig met schulden of in een situatie van armoede leven, chronische stress kunnen ontwikkelen. Dit kan grote impact hebben op hoe iemand zich gedraagt en wat die persoon op dat moment aankan (Jungmann, e.a., 2020). Door rekening te houden met de doorwerking van stress op de cliënt, begrijpen hulpverleners mensen beter en kunnen ze beter en sneller helpen. Dit wordt stress-sensitieve dienstverlening genoemd. In de Gezinsaanpak houden de gezinsondersteuners op verschillende manieren rekening met de aanwezigheid van stress en dragen ze bij aan het reduceren van (financiële) stress:

- Direct handelen, door bijvoorbeeld regelingen te treffen met beslagleggers, een verblijfsvergunning aan te vragen of het probleem met een malafide huisbaas aan te pakken.
- In financiële zin iets regelen voor het gezin, bijvoorbeeld door een check op recht op voorzieningen/fondsen ('Check op recht'), inzet van maatwerkbudget ('paniekbudget') in situaties waarin er tijdelijk geen geld is voor bijvoorbeeld boodschappen, of het regelen van inkomen.
- Bieden van overzicht, bijvoorbeeld door het maken van een overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden.
- Gezamenlijk oppakken of eventueel het tijdelijk overnemen van dingen die er spelen.
- Rekening houden met belastbaarheid van een ouder, door per keer een beperkt aantal onderwerpen te bespreken.
- Zorgen voor nabijheid en bereikbaarheid; op verschillende manieren (vaak via app) en soms ook buiten kantoortijden (avond, weekend). Voor ouders geeft de gedachte aan de nabije aanwezigheid van een gezinsondersteuner rust.
- Bemiddelen of contact leggen met andere instanties/hulpverleners wanneer cliënten het contact als een bron van stress ervaren.
- Zorgen dat er meer duidelijkheid komt, bijvoorbeeld door uitleg te geven over de rechten en plichten van een ouder bij een omgangsregeling.
- Bieden van perspectief, bijvoorbeeld door met een ouder op zoek te gaan naar bezigheden waar de ouder weer energie van krijgt.

4.3.6 Versterken van vaardigheden en kennis

Door (chronische) stress, waar gezinnen met geldzorgen vaak mee te maken hebben, kan sprake zijn van een vermindering van executieve vaardigheden, zoals focussen, impulsen beheersen of problemen oplossen. Deze vaardigheden hebben mensen nodig om zelfredzamer te worden en uit hun situatie van armoede te komen. Het versterken van deze vaardigheden maakt om die reden onderdeel uit van de Gezinsaanpak.

In veel casussen zien we dat gezinsondersteuners het belang benoemen om zelfredzamer te worden. Soms benadrukken ze ook dat hun hulp van tijdelijke aard is of benoemen ze expliciet dat ze verwachten dat het gezin zelf dingen gaat oppakken.

Ik moest ook heel erg duidelijk aangeven van, ik ben er voor jullie, om jou te ondersteunen, om jullie te ondersteunen en niet om alles voor jullie te doen. Want wij willen natuurlijk ook vaardigheden aanleren en niet alles voor hen doen. Maar soms verwachten ze dat van jou, dus dat jij iets doet voor hen. Dus echt de verwachtingen bespreken, heb ik gedaan in het begin. Maar alsnog hebben ze dat niet zo begrepen. Maar elke keer duidelijk maken van, ik ga jullie ondersteunen, ik ben ervoor zodat jullie straks zonder mij ook verder gewoon zelfstandig aan de slag kunnen. Gezinsondersteuner, casus 3

Wanneer een ouder een vaardigheid niet of onvoldoende bezit, kunnen de gezinsondersteuners (een combinatie van)

verschillende strategieën inzetten (Penraat, e.a., 2018):

Functionele training

Deze training zetten gezinsondersteuners in als ze denken dat een ouder in staat is om de vaardigheid eigen te maken. Een ouder gaat met instructies gericht aan de slag met korte en lange termijn doelen. Door dit steeds in kleine stapjes op te delen, leert de ouder om overzicht te houden en te werken aan verschillende vaardigheden om problemen zelf het hoofd te kunnen bieden. De gezinsondersteuners kunnen hiervoor de Brug-methodiek inzetten (zie subparagraaf 4.2.7).

Een voorbeeld is een casus van een moeder die in de schuldhulpverlening zit en leert om te budgetteren. In eerste instantie doet ze dat met een weekbudget en later met een maandbudget.

Strategische training

Deze training wordt ingezet als een ouder moeite heeft met het oefenen en eigen maken van vaardigheden, maar zaken deels wel op kan pakken. De gezinsondersteuner werkt dan vanuit het principe: voordoen, samendoen, zelf doen. In de casussen zien we veel voorbeelden van strategische training. Het gaat dan om het zelf contact laten leggen met instanties en gesprekken laten voeren of zelf iets uit laten zoeken. Gezinsondersteuners helpen met het voorbereiden van gesprekken, laten een ouder zelf het gesprek voeren (nemen het gesprek eventueel over indien nodig), en bespreken het gesprek na.

En ik probeer daarin ook zo min mogelijk in te vullen. Dus ik vraag haar, wat denk jij dat het beste is om te doen? En dan komt zij met opties en dan zeg ik, oh ja, probeer dat maar en als je hulp nodig hebt, dan weet je me te vinden. Dus ze heeft het eigenlijk zelf uitgedacht. En ze voert het zelf uit. Ja, ik zit eigenlijk als adviseur ergens achter in een hoekje te wachten. Dus ik probeer zoveel mogelijk in de achtergrond te verdwijnen. En dat is wel fijn. We zeggen altijd, voordoen, samendoen, alleen doen of zelf doen. Gezinsondersteuner, casus 8

Compenseren

Wanneer zowel functioneel trainen als strategisch trainen niet lukt, wordt compensatie ingezet. Bij compensatie gaat het om (tijdelijk) iets uit handen nemen. Dat kan bijvoorbeeld op één leefgebied zijn (voorbeeld bewindvoering). (Tijdelijke) compensatie komt voor bij stresssituaties of de inschatting dat een ouder zelf niet in staat is de financiën te regelen. Een voorbeeld is de verwijzing van een ouder naar een welzijnspartij voor ondersteuning bij haar administratie.

Tegelijkertijd is ook geconstateerd, en daar is mevrouw het mee eens, dat ze eigenlijk langdurig een backup nodig heeft; iemand die haar kan helpen met brieven en (andere) bureaucratische of administratieve problemen op het moment dat ze er zelf niet uitkomt. Gezinsondersteuner, casus 4

Naast het aanleren van vaardigheden gaat het ook om kennisoverdracht. Een voorbeeld is een gezinsondersteuner die een digitaal vaardige moeder kennis laat maken met voor haar onbekende regelingen/websites die voor het gezin van belang zijn, zoals de website MijnOverheid waarmee burgers hun overheidszaken via het internet kunnen regelen.

Nu begint ze beetje bij beetje erachter te komen waar ze recht op heeft. Als ze denkt van, volgens mij kan ik dat krijgen, dan belt ze. Zegt ze van, Rotterdampas. Geld op de pas? Ik zei, ja, klopt. Gezinsondersteuner, casus 9

In de aanpak zien we dat stress een belemmerende factor is bij het aanleren van vaardigheden. Daarnaast zien we bij veel casussen dat ouders onzeker zijn of weinig vertrouwen hebben in eigen kunnen. Dit heeft bijvoorbeeld te maken met negatieve ervaringen uit het verleden, niet bekend zijn met het zelf regelen van bankzaken of beperkte beheersing van de Nederlandse taal. Gezinsondersteuners ondersteunen ouders dan bij die onzekerheid door ze positief te bekrachtigen. Zo vertelt een moeder dat de gezinsondersteuner haar heeft ondersteund bij haar onzekerheid en dat ze steeds meer zelf is gaan doen.

Zij doet het niet voor jou, zij doet het met jou. En ook bijvoorbeeld het bellen naar instanties met het wijkteam en andere hulpverlening, dan ging zij het woord doen en dan snapte ik soms ook niet wat er allemaal geregeld werd, want ik was dan aanwezig maar je kreeg niet veel mee. Maar [naam gezinsondersteuner] liet mij soms zelf bellen, al wilde ik dat niet en het zweet brak me uit. Ze zei, doe het en als het niet lukt, neem ik het over. En de eerste paar keren lukte het niet en nam zij het halverwege over of gelijk in het begin, maar ze gaf niet op. Ze liet mij elke keer proberen. En ze zei ook tegen mij, ik zie dat jij heel slim bent ik weet dat jij het ook kan. En ik zie dat je verantwoordelijk bent en dingen goed wil doen en dat had ik echt nodig. Moeder, casus 14

We zien in de casussen dat veel ouders vorderingen maken in het zelf regelen van zaken, maar er zijn ook ouders die het moeilijk blijven vinden (en soms in paniek raken), en behoefte houden aan een klankbord om te bespreken of ze de juiste dingen doen.

Ze durft nog niks alleen, dat niet. Dat durft ze nog niet, ondanks dat ze het nu aardig door begint te krijgen. Ze weet prima hoe ze haar bankieren moet openen, noem maar op. Ze wil gewoon echt nog graag even die controle, die houvast hebben en dat samen doorlopen. Hetzelfde als met CJIB. Niet dat ze er heel veel mee te maken heeft gehad, maar om de een of andere reden weet ze oké, CJIB, daar moeten we niet mee gaan etteren, moeten we nu gaan regelen. Gezinsondersteuner, casus 5

4.3.7 Werken met de Brug-methodiek

De integrale aanpak houdt in dat gezinsondersteuners vanuit een brede blik ondersteuning bieden op verschillende leefgebieden (zie subparagraaf 4.2). Het plan van aanpak benoemt voor het verkennen van de wensen en behoeften van de gezinnen expliciet het gebruik van de Brug-methodiek (zie kader). De methodiek is bedoeld als een instrument voor ouders om inzicht te krijgen in hun situatie en in de vaardigheden die ze voor een betere toekomst verder moeten ontwikkelen. Hierbij wordt uitgegaan van doelen die de ouder zelf bepaalt. Dit zorgt voor intrinsieke motivatie wat een belangrijke factor is voor gedragsverandering. Ook het mentaal contrasteren, ofwel de discrepantie tussen de gewenste situatie en de huidige situatie zichtbaar maken, helpt bij het vergroten van intrinsieke motivatie (Jungmann en Wesdorp, (2017). De gezinsondersteuners zijn bij aanvang van de pilot getraind in het werken met de instrumenten van de Brug-methodiek.[4] In de praktijk blijken de gezinsondersteuners het toepassen van de Brug-methodiek te zien als het inzetten van de ondersteunende instrumenten (Brug naar een Positieve Toekomst, het Bouwplan en het Werkplan; zie kader).

Uit het casusonderzoek en ook uit de gesprekken met de gezinsondersteuners blijkt dat het eerder uitzondering dan regel is om de Brug-methodiek in de begeleiding bij ouders toe te passen zoals bedoeld is, dus als een instrument vóór ouders. Gezinsondersteuners noemen verschillende redenen om de instrumenten van de Brug-methodiek niet toe te passen. Ze hebben te maken met de aanwezigheid van stress, mentale problemen, beperkte kennis van de Nederlandse taal of beperkte cognitieve vaardigheden. Bij ouders met stress of mentale problemen is weinig ruimte om na te denken over de toekomst. Bij ouders met een beperkte kennis van de Nederlandse taal of ouders met een licht verstandelijke beperking (LVB) zijn de instrumenten van de Brug-methodiek minder toepasbaar omdat de gezinsondersteuners de instrumenten als erg talig vinden De Brug kan ouders afschrikken omdat er veel tekst bij de afbeelding van de Brug staat. De taligheid van de Brug-methodiek kwam ook uit eerder onderzoek naar voren (Dorenbos en Heemskerk, (2019).

Een gezinsondersteuner vertelt over het gebruik van de Brug bij een ouder met een LVB: *'Ik heb ook een casus gehad waar LVB was en dan moet je de metafoor [Brug naar Positieve Toekomst]*

[4] De training werd gegeven door een methodiekontwikkelaar die betrokken was bij de Gezinsaanpak. Vanwege de coronacrisis vond de training voor de meeste gezinsondersteuners geheel of gedeeltelijk online plaats.

gaan uitleggen en dan kijken ze je aan 'Ja ja ja, ik begrijp het helemaal' en dan moeten ze de volgende keer de Brug meenemen en even herhalen waar we het over hebben gehad. 'Ja, weet ik niet.' Gaan ze me aankijken. Dan vind ik het echt zonde van mijn tijd.' Gezinsondersteuner, augustus 2022

Wanneer de Brug wèl wordt ingezet, blijft het vaak beperkt tot het bespreken van de verschillende pijlers ('leefgebieden'). De gezinsondersteuner gebruikt de Brug dan om samen met de ouder een overzicht te krijgen van de situatie of na te gaan waar de behoeften of wensen van de ouder liggen. Bij enkele casussen is de Brug ook tussentijds afgenomen om te evalueren welke vorderingen er zijn gemaakt. Het Bouwplan is af en toe ingezet. Zo was het Bouwplan bij een moeder behulpzaam om haar doelen duidelijk te krijgen. Een gezinsondersteuner merkt in algemene zin op dat het Bouwplan voor deze doelgroep minder geschikt is. Cliënten vinden het lastig en ervaren het als iets extra's. De werkplannen zijn niet gebruikt. In plaats van werkplannen zijn er cliënten die zelf in een schriftje hun acties opschrijven.

Brug-methodiek

De Brug-methodiek is ontwikkeld in de Children's Zone en is gebaseerd op de Bridge to Selfsufficiency (Jungmann en Wesdorp, 2017). De methodiek bestaat uit vier instrumenten: de Brug naar een Positieve Toekomst (zie bijlage B), het Bouwplan, het Werkplan en de Reddingsboei (Penraat, e.a., 2018).

- **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. De pijlers zijn: Een fijn huis (Huis en Huishouden), Lekker in je vel (Geestelijk en Lichamelijk), Toekomst voor je kind (Stevige basis en Ontwikkeling), Grip op je geld (Inkomen en Omgaan met geld) en Werken aan je toekomst (Beroepsontwikkeling en Werk/dagbesteding). 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.

- **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 cliëntbepalen 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.

Een gezinsondersteuner over haar ervaring met het Bouwplan:

Het hangt echt van je casus af. Ik heb een collega, die heeft een cliënt en die was vroeger werkzaam bij UWV en die is heel zelfstandig en kan goed doelen maken, een planning maken. Voor haar is een bouwplan wel gewoon heel fijn. Maar cliënten die de taal niet goed spreken en moeite hebben met schrijven, en ik heb ook cliënten die analfabeet zijn. Dat is gewoon echt heel lastig.

Een gezinsondersteuner over haar ervaring met het afnemen van de Brug bij een gezin:

We hebben de Brug afgenomen. Ze vonden het wel lastig want als je zo'n Brug laat zien, dan is dat een beetje, moeten we dit doen en het lijkt heel veel. Maar ik heb ook aangegeven van, dit is de Brug, de Brug naar de positieve toekomst en ik zei, dit is niet alleen voor mij, maar ook eigenlijk voor jou om gewoon een overzicht te hebben van je situatie. En straks gaan we verder, gaan we nog een keer de Brug doen en dan ga je kijken of we vooruit zijn gegaan of niet. Dat is ook voor jou. Gewoon zo uitleggen, heel simpel. En je hebt ook heel veel vragen van huishouden, lukt het, schoonmaken? Niet dat je echt alles opleest of zo, maar heel gewoon globaal eroverheen. En dat ging op zich goed. Ik dacht eigenlijk dat het niet goed zou gaan maar het ging op zich goed. En ik zei, wat vond je ervan? Ze zei, eigenlijk dacht ik dat ik meer problemen had. Tenminste, is wel mooi voor mij. En dan hebben we het ook- De Brug ook nog een keer gedaan. En moeder zei van, we hebben eigenlijk best wel veel bereikt. En ze was ook heel dankbaar. Gezinsondersteuner, casus 3.

Ondanks dat de Brug veelal niet is gebruikt zoals bedoeld, gebruiken de gezinsondersteuners de Brug wel voor zichzelf, om de leefgebieden uit te vragen en daarmee een overzicht te krijgen van de situatie en wensen van een gezin. Ook gebruiken ze de Brug om na verloop van tijd de doelen te evalueren.

Een gezinsondersteuner vertelt over hoe ze zelf de Brug toepast als het niet lukt om het de cliënt zelf te laten doen:

Wat ik eigenlijk doe bij klanten die de taal niet machtig zijn of waar sprake is van LVB-problematiek, dan heb ik de Brug voor mezelf, op de computer. En dan maak ik gewoon overal opmerkingen voor mezelf, doe ik highlights zetten en is het lange termijndoel bij mij zes maanden. De eerste keer dat ik de Brug weer afneem is zes maanden, want als ik over een jaar ga praten of over twee jaar, dat kan niet. Daar hebben ze geen ruimte voor, daar is te veel stress voor. Gezinsondersteuner, augustus 2022.

4.4 Externe factoren van invloed op gezinsaanpak

Uit het casusonderzoek maar ook uit het vragenlijstonderzoek komen verschillende factoren naar voren die de hulp en ondersteuning kunnen belemmeren maar ook vooruit kunnen helpen. In beide gevallen gaat het om factoren waar een gezinsondersteuner weinig of geen invloed op heeft. Het gaat hierbij enerzijds om omstandigheden of oorzaken bij het gezin en anderzijds om invloeden buiten het gezin.

4.4.1 Omstandigheden of oorzaken bij het gezin

Aan de gezinsondersteuners is in de vragenlijst over de afgesloten trajecten gevraagd waar zij in de ondersteuning aan het gezin het meest tegenaan liepen. Daarbij zijn 'Omstandigheden/ oorzaken bij het gezin' het vaakst aangekruist.

Cognitieve en communicatieve beperkingen

Uit de toelichtingen op de 'Omstandigheden/ oorzaken bij het gezin' blijkt onder andere dat een beperkte taalbeheersing en een beperkt verstandelijk vermogen de ondersteuning kunnen belemmeren.

Enkele voorbeelden:

- *Alleenstaande moeder die analfabeet is, hierom is het lastig om vaardigheden aan te leren.*

- *Ouders spraken onvoldoende Nederlands om het gezin goed te kunnen helpen.*
- *Cliënt is LVB dit was niet vanaf het begin duidelijk zorgde ervoor dat situaties trager liepen dan normaal*

Ingrijpende gebeurtenissen

Uit het casusonderzoek blijkt verder dat gezondheidsproblemen binnen een gezin van invloed kunnen zijn op de ondersteuning, zoals bijvoorbeeld een vader of moeder met psychische problemen, kinderen met een ontwikkelingsstoornis. Een voorbeeld is ook een financieel kwetsbaar gezin met een ernstig ziek kindje dat de Gezinsaanpak om hulp vroeg, waarbij het voor de gezinsondersteuners niet mogelijk was om de stress bij de moeder te verminderen.

Ja, wat voor mij een grote belemmering was, was het feit dat het een situatie was die ik niet in de hand had. Want eigenlijk begon alles met de ziekte van dochter. Daar ben ik eigenlijk ook niet voor, dus ik kon echt alleen daaromheen werken en niet aan het grote probleem. Dus wij hebben het altijd over stress verlagen en normaal pak je dan eerst het grootste probleem aan. Dat kon in deze situatie niet. Gezinsondersteuner, casus 8.

Ook in de vragenlijst over de afgesloten trajecten blijken gezondheidsproblemen als een belemmerende factor naar voren te komen. Bij meer dan de helft van de gezinnen was dit een ingrijpende gebeurtenis die van invloed was op de ondersteuning aan het gezin.

Andere ingrijpende gebeurtenissen die genoemd worden zijn verhuizingen, verlies van werk, zwangerschap of geboorte kind, en echtscheidingen. Door dit soort gebeurtenissen zijn afspraken regelmatig niet doorgegaan, trajecten een periode onderbroken geweest, voortijdig gestopt of zijn gezinnen overgedragen naar een netwerkpartner.

4.4.2 Invloeden buiten het gezin

Behalve invloeden bij het gezin zijn er ook invloeden buiten het gezin die die de hulp en ondersteuning kunnen belemmeren, zoals ex-partners die tegenwerken, ongewenste adviezen van familie en vrienden, beperkende maatregelen tegen het coronavirus enzovoorts.

Houding en gedrag van ex-partners

Uit het casusonderzoek blijkt dat ex-partners de voortgang van de hulpverlening kunnen belemmeren. Het gaat om partners die niet of nauwelijks willen meewerken dan wel hun ex tegenwerken. Er zijn partners die bijvoorbeeld relevante informatie achterhouden, niet willen scheiden, hun financiële verplichtingen niet nakomen, of zich niet houden aan de (omgangs)afspraken.

En toen was het dat hij het licht niet meer wilde betalen, Eneco. Hij heeft alles stopgezet. Hij wilde niks meer betalen, we zaten ook dan zonder licht. En dat was ook het hoofdpunt, dat ze daarmee aan de slag gingen. Van, waarom, hoe en wat? Dan hebben we geregeld dat ik weer elektriciteit kreeg. Moeder, casus 5

Ook komt het voor dat ex-partners hun ex pesten, met de dood bedreigen of het gezin opzoeken waardoor de gezinnen zich weer bedreigd voelen of er toch weer de nodige spanningen ontstaan. Een gezin raakte weer in paniek, overstuur en in de stress toen de ex van moeder onverwacht bij het voetbalveldje verscheen waar zijn zoon aan het voetballen was. Het gezin was eerder in het geheim naar een andere wijk verhuisd in verband met partnergeweld.

Sociale omgeving

Daarnaast blijkt uit het casusonderzoek dat de sociale omgeving de hulpverlening kan belemmeren. Zo zijn er negatieve verhalen over hulpinstanties die rondgaan. Er is een casus waarbij een vrouw tegen het advies van de gezinsondersteuner afziet van aanmelding bij de Kredietbank, omdat haar vriendengroep haar dat ontraadt. In een andere casus is een moeder bij haar scheiding gesteund door familie, maar is ze er ook toe aangezet het contact met haar nieuwe vriend te verbreken wat niet bevorderlijk was voor de voortgang van de begeleiding.

Eerdere hulpverlening

Uit het casusonderzoek maar ook uit de vragenlijst over de afgesloten trajecten blijkt dat eerdere ervaringen van gezinnen met hulpverleners en hulpverlenende instanties belangrijk zijn voor de toeleiding naar de Gezinsaanpak en voor het aangaan van een werkrelatie met een gezinsondersteuner. Negatieve ervaringen met de bejegening door of de hulp van hulpverleners kunnen ouders er bijvoorbeeld van weerhouden om hulp te zoeken voor hun problemen of om bij het eerste contact over (al) hun problemen te praten met de gezinsondersteuner. Zo wil een moeder niet dat de gezinsondersteuner contact zoekt met de intern begeleider van de school van de jongste zoon; ze voelt zich door deze functionaris niet gehoord en begrepen. Maar ook positieve ervaringen doen ertoe. Een andere moeder vertelde dat toen ze hulp nodig had, zich onmiddellijk meldde bij de gezinsondersteuner die ze al goed kende van het inloopspreekuur op school. Ze vertelde daarbij dat ze vijf jaar eerder ook al goed geholpen was door Frontlijn bij de aanpak van schulden.

Systeemwereld

De manier waarop sommige gemeentelijke en andere hulpsystemen zijn ingericht en functioneren met (wettelijke) regels, protocollen en afspraken heeft bij verschillende casussen de hulpverlening deels belemmerd. In een enkel geval zijn de problemen verergerd. Gezinsondersteuners spreken van bureaucratie, systeemfouten en van uitvoerders die geen rekening houden met de leefwereld van gezinnen. Een voorbeeld is een casus waarbij de belastingdienst steeds maar geen uitsluitsel geeft of moeder erkend wordt als slachtoffer van de kindertoeslagaffaire. Aan de andere kant zijn er ook uitvoerders die spontaan of constructief meewerkten aan het verzoek van de gezinsondersteuner en wel rekening hebben gehouden met de problematische omstandigheden van het betreffende gezin. Zo ervaren enkele gezinnen minder druk vanuit de sociale dienst om werk te moeten zoeken. En zijn sommige aanvragen van een bijstandsuitkering onverwacht snel toegekend.

Ook uit de antwoorden van de vragenlijst over de afgesloten trajecten op de vraag aan gezinsondersteuners waar zij in de ondersteuning aan het gezin het meest tegenaan liepen, blijkt de systeemwereld een belangrijk knelpunt. 'Procedures en regels bij de gemeente zijn relatief vaak genoemd. Voorbeelden van procedures en regels waar gezinsondersteuners tegenaan liepen:

- *Mevrouw was bankslaper maar kwam niet in aanmerking voor centraal onthaal*
- *Moeder woonde bij vader van de kinderen (ex-vriend van moeder), maar mocht zich hier van vader niet inschrijven. Hierdoor konden praktische zaken zoals een uitkering en inschrijven bij Woonnet Rijnmond niet geregeld worden. Gemeente was hierin weinig meedenkend.*

Coronamaatregelen

Al snel na de start van de Gezinsaanpak kregen de gezinsondersteuners te maken met de beperkende maatregelen tegen het coronavirus. Gevolg daarvan was dat de hulpverlening niet optimaal kon worden uitgevoerd. Zo waren bijvoorbeeld huisbezoeken niet meer mogelijk en werden ook de face-to-face gesprekken beperkt, waardoor de gezinsondersteuners veel meer telefonisch of app-contacten hadden. In sommige gevallen verslechterde het contact hierdoor, zo blijkt uit het casusonderzoek. Verder was het niet meer mogelijk om gebruik te maken van het voorzieningenaanbod. Denk daarbij aan de taallessen voor volwassenen en de kinderactiviteiten die geannuleerd werden bij welzijnsorganisaties en aan de scholen die dicht gingen.

4.5 Conclusies

De hulp die gezinsondersteuners inzetten is divers. Alle gezinsleden krijgen in beginsel hulp: ouders, jonge kinderen, volwassen kinderen en soms ook andere volwassenen in het huishouden.

Ouders ontvangen van gezinsondersteuners financiële en materiële hulp en worden daarnaast ondersteund in veel verschillende contactsituaties met instanties. Ook (volwassen) kinderen hebben de aandacht van gezinsondersteuners, maar niet altijd direct bij de start van het traject vanwege de aanpak van andere urgentere problemen. De hulp voor kinderen is vooral materieel (fietsen, laptops etc). Verder worden ouders in voorkomende gevallen ondersteund bij de opvoeding en ontwikkeling van hun kinderen.

Als de zelfredzaamheid van de ouders toeneemt en er geen hulpvragen meer komen, bereiden gezinsondersteuners de afsluiting van het traject voor. Dit doen ze door het initiatief tot contact over te laten aan de ouders en af en toe te informeren of alles goed. Daarnaast bespreken ze de trajectafsluiting met de ouders. Dit heeft echter vaak een stress- en angstreactie bij hen tot gevolg. Onzekerheid over eigen kunnen en de gedachte dat er dan geen hulp meer mogelijk is, spelen daarbij een belangrijke rol. Hierop inspelend wijzen gezinsondersteuners ouders op de lokale hulporganisaties en de toegang daartoe en maken ze zo mogelijk afspraken over nazorg.

De methodiek van de Gezinsaanpak is ontwikkeld vanuit bestaande wetenschappelijke en professionele kennis en praktijkervaringen van de gezinsondersteuners. Kenmerkende elementen in de methodiek van de Gezinsaanpak zijn: integraal en intensief, present zijn, werken aan een vertrouwensrelatie, aansluiten bij behoeften en mogelijkheden van de cliënt, werken aan stress-reductie / stress-sensitieve dienstverlening, en versterken van vaardigheden en kennis.

De brug-methodiek blijkt in de praktijk lastig toe te passen zoals bedoeld is, namelijk als instrument vóór de ouder. Er zijn verschillende redenen waarom de brug-methodiek niet goed is toe te passen bij de gezinnen met trajectbegeleiding. De gezinsondersteuners hebben te maken met de aanwezigheid van stress, mentale problemen, beperkte kennis van de Nederlandse taal en/of beperkte cognitieve vaardigheden. De gezinsondersteuners gebruiken de Brug wel voor zichzelf, om de leefgebieden uit te vragen en daarmee een overzicht te krijgen van de situatie en wensen van een gezin en om na verloop van tijd de doelen te evalueren.

Belemmerend voor de voortgang van de begeleiding zijn externe factoren. Het gaat hierbij om factoren waar een gezinsondersteuner weinig of geen invloed op heeft, zoals ouders met een beperkte taalbeheersing of ouders en/of kinderen met een beperkt verstandelijk vermogen. Andere factoren die hiertoe gerekend kunnen worden, zijn ingrijpende gebeurtenissen zoals, ziekte, zwangerschap, geboortes, en verhuizingen. Daarnaast zijn er factoren buiten het gezin, die lastig te beïnvloeden zijn. Gezinsondersteuners kregen onder meer te maken met tegenwerkende procedures en regels van overheidsinstanties, tegenwerkende ex-partners, de coronamaatregelen en de slechte ervaringen met en de slechte verhalen over de hulpverlening die in de wijk de ronde doen

5 Samenwerking

Dit hoofdstuk gaat in op de samenwerking van de Gezinsaanpak met andere organisaties en professionals. Deze samenwerking dient, geredeneerd vanuit de Gezinsaanpak, twee doelen: de signalering, benadering en toeleiding van gezinnen met geldzorgen naar de Gezinsaanpak enerzijds en het gebruik maken van aanbod van andere organisaties voor de ondersteuning van deze gezinnen anderzijds. Dit zijn grofweg ook de functies van twee van de pijlers van de Gezinsaanpak: de pijler 'Wijkcoalitie armoede' en de pijler 'Ondersteuning van signaleerders'. Daarover is reeds eerder gerapporteerd.

In elke wijk van de Gezinsaanpak zou of aansluiting gezocht moeten worden bij een wijkcoalitie armoede of een wijkcoalitie armoede moeten worden opgezet om de gezinnen van de Gezinsaanpak 'optimaal' gebruik te laten maken van het ondersteuningsaanbod in de wijk. Dit netwerk zou breder moeten zijn dan het wijknetwerk, met onder meer de volgende partners: wijkteam, W&I, scholen, CJG, ETF, welzijn. In het netwerk worden afspraken gemaakt over de ondersteuning van gezinnen met geldzorgen en de betrokkenheid van de netwerkpartners daarbij.

Al vrij snel na de start van de Gezinsaanpak wordt duidelijk dat de pijler 'Ondersteuning van signaleerders' in de praktijk een andere invulling krijgt dan in het Plan van Aanpak is verwoord. Oorspronkelijk zou vanuit de Gezinsaanpak ondersteuning aan signalerende partijen worden geboden bijvoorbeeld door voorlichting over het bespreekbaar maken van armoedeproblematiek. Echter, in de praktijk blijkt het vooral om 'hands on'-ondersteuning te gaan en presentie op vindplaatsen bij scholen, voedselbanken en dergelijke (Looij-Jansen, e. a. 2021a) in plaats van voorlichting en kennisoverdracht. De aanwezigheid van de gezinsondersteuners, bijvoorbeeld door inloopspreekuren te organiseren, wordt door de netwerkpartners ook zeer gewaardeerd. Er lijkt weinig behoefte te zijn aan voorlichtende activiteiten vanuit de Gezinsaanpak (Looij-Jansen, e. a., 2021b).

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt de samenwerking van de Gezinsaanpak met andere organisaties beschreven. In de eerstvolgende paragraaf gaat het over de netwerkvorming rond de Gezinsaanpak in het algemeen. Daarna wordt de samenwerking in verband met de signalering en toeleiding van gezinnen beschreven en in de daaropvolgende paragraaf de samenwerking bij de ondersteuning van gezinnen. In de concluderende paragraaf worden de belangrijkste bevindingen op een rijtje gezet.

5.1 Samenwerking in netwerken

Hoewel er door de Gezinsaanpak initiatieven zijn genomen tot structureel overleg rondom het thema aanpak van kinderarmoede heeft de projectleiding vrij snel de conclusie getrokken dat het beter is om aan te sluiten bij bestaande netwerken in de wijk en niet (nog) een eigen netwerk te ontwikkelen.

In Crooswijk en Tarwewijk/Carnisse zijn in de beginperiode wel, op kleinere schaal, werkoverleggen georganiseerd door de Gezinsaanpak met een praktisch doel: nadere afstemming over het benaderen en ondersteunen van de doelgroep en, later in Crooswijk ook nog kennisuitwisseling over de beste aanpak. In Bospolder-Tussendijken zijn door de Gezinsaanpak geen eigen initiatieven genomen, maar is van meet af aan aangesloten bij bestaande netwerkoverleggen.

Het gevolg is dat de netwerken in elke wijk een wat andere samenstelling hebben. Daarbij gaat het om lokale partners of organisaties die decentraal georganiseerd zijn (zoals het CJG). In

het plan van aanpak is bedacht dat ook een stedelijke organisatie als W&I zou aansluiten, maar dat was, aanvankelijk, alleen in Crooswijk het geval.

De netwerken waaraan de Gezinsaanpak deelneemt, hebben verschillende functies. Doorgaans, zoals het in Bospolder-Tussendijken vooral lijkt te zijn, gaat het om het kennismaken met en kennisnemen van de sociale kaart van een gebied. Uitvoerders van organisaties, zoals de Gezinsaanpak, leren van het bestaan van andere organisaties in het sociaal domein en leren collega-uitvoerders kennen.

In Crooswijk is een tijdelijk leernetwerk met CJG en schoolmaatschappelijk werkers opgezet, waarin men kennis heeft uitgewisseld over armoede, signalering daarvan en de ondersteuning van arme gezinnen. Een van de meer concrete opbrengsten daarvan is de aanwezigheid van de Gezinsaanpak bij de spreekuren van het CJG.

In Tarwewijk/Carnisse is aangesloten bij het netwerk van de Wijkprogrammering Jeugd in Charlois, dat is opgezet door de gemeente.

Voorts zijn er in alle pilotwijken overleggen tussen de Gezinsaanpak en 'nabije' hulporganisaties: de wijkteams, Children's Zone[5]. Dit zijn bestaande organisaties die in ieder geval deels dezelfde doelgroep bedienen, met (deels) hetzelfde oogmerk en in een enkel geval gedeeltelijk dezelfde methodiek hanteren (Children's Zone). Deze afstemmingsoverleggen zijn nodig gebleken omdat vooraf niet is bedacht hoe de verhouding tussen de Gezinsaanpak en deze vergelijkbare aanpakken in de wijk zou moeten zijn.

Zo was vooraf bedacht dat de doelgroep van de Gezinsaanpak gezinnen zou betreffen die onbekend zijn bij het wijkteam of de geïndiceerde hulp. In de praktijk bleek dit echter niet altijd te kloppen. Gezinnen bleken in het verleden al hulp van het wijkteam te hebben gehad, of hadden een lopend traject bij het wijkteam of het wijkteam begon zelf gezinnen 'af te schalen' naar de Gezinsaanpak. Dat laatste bijvoorbeeld om de financiële of praktische ondersteuning van een gezin te regelen. Dat leidde intern binnen de Gezinsaanpak tot de discussie of die gezinnen nu wel of niet in traject genomen moesten worden of weer teruggeleid moesten worden naar het wijkteam. Maar ook bij het wijkteam heerste onduidelijkheid over wat de doelgroep van de Gezinsaanpak anders was dan die van het wijkteam.

Door zitting te nemen in het aanmeldoverleg van het wijkteam (in Crooswijk) of gezamenlijke casuïstiekbesprekingen kreeg men meer zicht op de scheidslijnen tussen de organisaties en dus ook op de vraag welk gezin hoort waar thuis. Belangrijk effect van deze overleggen is dat men elkaar nu sneller weet te vinden bij vragen over concrete casuïstiek. Al met al zien we in de praktijk een diversiteit van netwerken die qua samenstelling, werkwijze en functie variëren.

De netwerkpartners staan doorgaans positief tegenover de Gezinsaanpak. Ze zien vooral meerwaarde in het bereiken van kwetsbare gezinnen door de Gezinsaanpak. De toegankelijkheid, de integrale aanpak, de brugfunctie (naar andere organisaties) en het neutrale imago worden als belangrijke kenmerken genoemd (Looij-Jansen, e.a., 2021b). De bereikbaarheid van de gezinsondersteuners, het snelle handelen, de expertise en de pragmatische benaderingen worden als positieve ervaringen met de Gezinsaanpak genoemd (Looij-Jansen, e.a., 2021b).

Beïnvloedende factoren:
- Draagvlak: thema armoede wordt als belangrijk ervaren, wel verschillen in wijken

[5] De Children's Zone zet frontlijnwerkers in die gezinnen met kinderen van 0 - 14 jaar ondersteunen om de thuissituatie te versterken op de gebieden financiën, opvoeding, gezondheid, werk en dagbesteding. De methodiek van CZ is in hoge mate vergelijkbaar met die van de Gezinsaanpak: de Brugmethodiek.

waarop organisaties op dat thema zijn 'gemobiliseerd'. In Delfshaven heel sterk, met name vanuit de scholen. In Tarwewijk stond armoede als thema op de agenda van het netwerk rondom de wijkprogrammering jeugd. In Crooswijk was er een minder actief netwerk op dit thema en ook lastiger om daar organisaties, zoals scholen, bij te betrekken. Daarbij speelde de angst voor imago-schade bij de scholen een belemmerende rol.

- Aansluiten bij bestaande netwerken: niet nog een netwerk of overleg organiseren. Soms wordt de netwerkvorming in wijken als onoverzichtelijk ervaren omdat daar al vanuit verschillende organisaties initiatieven worden genomen.
- Continuïteit: inmiddels hebben veel lokale organisaties en professionals de ervaringen dat pilots en projecten komen en gaan, terwijl er veel behoefte is aan continuïteit. Perspectief op continuïteit is ook voor de netwerkontwikkeling belangrijk (en niet alleen in relatie met de lokale populatie van gezinnen).
- Keuze voor het goede netwerk: soms zijn netwerken op andere problemen of doelgroepen gericht, dus het is uiteraard van belang om het netwerk te vinden dat het meest met dit thema en deze doelgroep bezig is.
- Nieuwvorming kost tijd. Zelf een nieuw netwerk of overleg opzetten vergt veel tijd, die uitvoerders doorgaans niet hebben, maar door andere functionarissen moeten worden gedaan. Bovendien vergt dit een langdurige investering;
- Onduidelijkheid over wat de aanpak onderscheidt van al aanwezige interventies geeft gedoe: het helpt om a priori dat verhaal duidelijk te hebben.
- Professioneel niveau: tijd, specialistische taakgerichtheid en niets zien in integrale aanpak(Looij-Jansen, e.a., 2021b).
- Organisatorisch: organisatiebelangen: targets, gevestigde belangen, gevestigde relaties (Looij-Jansen, e.a., 2021b).
- Beleidsmatige verkokering en interpretaties van privacy-regels (Looij-Jansen, e.a., 2021b.

5.2 Samenwerking voor de toeleiding naar de gezinsaanpak

Al eerder is beschreven dat spreekuren bij netwerkpartners in de wijk en verwijzingen door netwerkpartners naar de Gezinsaanpak de belangrijkste manieren zijn waarop cliënten worden bereikt. In dit opzicht lijkt de netwerkontwikkeling in de pilotwijken een belangrijk werkzaam bestanddeel. Daarbij zijn in de pilotwijken diverse partners betrokken. Het kan gaan om scholen, welzijnsorganisaties (die ook participeren in de Gezinsaanpak), huisartsen, het CJG, vrijwilligersorganisaties en bewonersinitiatieven. Welke 'vindplaatsen' of verwijzers in de praktijk kunnen worden gebruikt hangt uiteraard af van samenstelling van de lokale sociale infrastructuur. Zo stond in Bospolder-Tussendijken het thema armoede al voor de Gezinsaanpak hoog op de agenda en hadden een aantal scholen de handen ineengeslagen om dit probleem onder de aandacht te brengen. De komst van de Gezinsaanpak sloot goed aan bij hun behoeften om ondersteuning te organiseren voor gezinnen met kinderen in armoede. In Tarwewijk/Carnisse zijn vanwege de concentratie van Oost-Europese arbeidsmigranten contacten gelegd met EU-migrantenvoorlichters die een ingang in deze doorgaans moeilijk benaderbare gemeenschappen hebben.

Een gemeenschappelijk kenmerk is dat in elk van de wijken met verschillende netwerkpartners wordt samengewerkt in het kader van de toeleiding naar de Gezinsaanpak. Het spreekt voor zich dat al deze lokale partijen op hun eigen wijze in contact staan met delen van de doelgroep van de Gezinsaanpak en dus eigen mogelijkheden hebben om deze gezinnen met geldzorgen te benaderen. Dit lijkt te pleiten voor een pluriform netwerk om de doelgroep van gezinnen met geldzorgen te kunnen benaderen en het bereik zo groot mogelijk te maken.

Daarnaast zijn er andere belangrijke lessen te trekken uit de ervaringen met verwijzers en vindplaatsen. Voor verwijzers is het belangrijk om inzicht te hebben in de doelgroep en de aanpak van de Gezinsaanpak, alsmede in het onderscheid met andere vergelijkbare aanpakken, opdat goed verwezen kan worden. Zo is in Crooswijk op initiatief van een huisarts een 'stroomschema' ontwikkeld op basis waarvan de netwerkpartner kan bepalen waarnaar hij/zij de cliënt moet verwijzen.

Daar waar er reeds sterk vergelijkbare aanpakken in een wijk operationeel zijn, kan het goed zijn, om dubbelingen te voorkomen, het veld te verkavelen. In Tarwewijk bijvoorbeeld hebben de Children's Zone en de Gezinsaanpak afspraken gemaakt over wie met welke partijen in de wijk in zee gaat. Een duidelijk verhaal over doelgroep, aanpak en onderscheid van andere aanpakken is voorwaardelijk om adequate verwijzingen te organiseren.

5.3 Samenwerking bij de ondersteuning van gezinnen

De integrale benadering van de Gezinsaanpak heeft tot gevolg dat de gezinsondersteuners betrokken zijn bij een grote diversiteit aan contacten met organisaties die op een of andere manier een bijdrage aan de ondersteuning van gezinnen kunnen leveren. Naast het aanschrijven van fondsen of het aanmelden van ouders bij een voedselbank betreft het een scala van contacten met de gemeente (W&I, Jongerenloket, ETF, KBR), de wijkteams, welzijnsorganisaties, het UWV, scholen en schoolmaatschappelijk werk, Veilig Thuis, politie, woningcorporaties, de GGZ, het CJG, advocatuur, enzovoort. In de onderzochte casussen waren de gezinsondersteuners gemiddeld bij contacten met vijf organisaties (los van diverse fondsen) betrokken, met een spreiding tussen twee en acht organisaties.

Nu houdt uiteraard niet elk contact een (intensieve) samenwerking in. Soms gaat het om een beperkt aantal contacten rondom een aanvraag van fondsen (en de verantwoording daarvan), aanmeldingen bij een organisatie (welzijn bijvoorbeeld) of het regelen van bureaucratische zaken (bij de gemeente of het IND). In andere gevallen fungeert de gezinsondersteuner als back up en smeerolie voor de contacten tussen cliënt en organisatie (zoals in enkele gevallen met advocaten, scholen of de GGZ). In andere gevallen is meer sprake van inhoudelijke afstemming over de ondersteuning die verschillende partijen bieden, uitwisseling van visie over de beste aanpak, afspraken over taakverdelingen, monitoring, enzovoort.

In het kader hieronder wordt een voorbeeld beschreven van een casus waarin de gezinsondersteuner de regie en inhoudelijke coördinatie voor haar rekening neemt.

De gezinsondersteuner begeleidt een moeder bij diverse problemen in het gezin. Een ervan is de toeleiding van twee volwassen kinderen naar een voorziening voor begeleid wonen. Dat blijkt in de praktijk best een tijd te duren, mede omdat een van de twee inmiddels bevallen is van een kind – en niet iedere voorziening daarop berekend is. En de ander blijkt bij de eerste plaatsing gepest te worden door medebewoners en kan zich daar niet tegen verweren. Uiteindelijk zijn er goede plekken gevonden. Maar in het proces is de gezinsondersteuner zo'n belangrijke vertrouwenspersoon voor deze kinderen geworden – en bovendien zo op de hoogte van alle achtergronden van het gezin – dat ze langdurig als spin in het web fungeert; ook voor andere instanties die bij het gezin en deze jongeren betrokken zijn.

De bedoeling is echter dat uiteindelijk de casusregie bij de voorzieningen voor begeleid wonen komt te liggen. Er wordt afgesproken dat er vanuit de voorzieningen voor begeleid wonen een vaste begeleider als contactpersoon een tijdlang als het ware met de gezinsondersteuner optrekt: een parallelle situatie noemt zij dat. Daarmee kunnen de jongeren wennen aan hun nieuwe begeleider en kunnen de begeleiders kennis opdoen over de soms complexe

achtergrond van de gezinssituatie. Uiteindelijk, na bijna een half jaar, wordt besloten om definitief de regie (voor de hulp aan deze adolescenten) over te dragen aan de voorzieningen voor begeleid wonen. Dat wordt, om deze overgang te markeren, ook uitdrukkelijk besproken met de jongeren zelf en met de moeder. Na een periode waarin de gezinsondersteuner nog wel eens wordt benaderd als klankbord en adviseur nemen de contacten af en zijn de nieuwe begeleiders de vertrouwenspersonen van de jongeren geworden.

De gezinsondersteuners zijn doorgaans tevreden over de samenwerking met andere organisaties. Ze ervaren weinig belemmeringen, integendeel. Veelal kan men op medewerking rekenen. Een gezinsondersteuner vermoedt omdat het vaak om gezinnen met jonge kinderen gaat. Dat laatste maakt dat deuren wat sneller opengaan. Enkele gezinsondersteuners geven aan dat ze dat gegeven ook wel strategisch inzetten in hun contacten met organisaties, om het belang en de urgentie wat meer door te laten klinken.

Nogmaals, gezinsondersteuners ervaren niet veel hobbels in de samenwerking op casusniveau. Soms ontstaan er onduidelijkheden of komen netwerkpartners afspraken niet na door personele wisselingen. Doorgaans wordt dit dan wel opgelost. In een casus is een verschil van inzicht met een nieuwe consulent van de gemeentelijke dienst Werk en Inkomen na een escalatieprocedure opgelost.

5.4 Conclusies

De netwerkvorming rondom de Gezinsaanpak heeft een pragmatischer benadering opgeleverd dan a priori was bedacht. Aansluiten bij een of meer van, soms verschillende, wijknetwerken blijkt veel werkbaarder – en minder tijdrovend – dan het zelf opzetten van een nieuw netwerk. De aansluiting bij bestaande netwerken gaat gemakkelijker als er draagvlak is voor de armoedebestrijding, als de Gezinsaanpak met een onderscheidend verhaal komt over haar werkwijze, als er perspectief is op continuïteit (en niet de zoveelste pilot uit een projecten-carrousel). En dan nog kunnen taakopvattingen van netwerkpartners, organisatiebelangen en privacy-overwegingen de samenwerking hinderen.

Essentiële functie van de netwerkvorming is de introductie van de nieuwe aanpak en het leren kennen van de sociale kaart van de wijk. Daarnaast gaat het in mindere mate om kennisuitwisseling over de lokale (armoede)problematiek.

In verband met signalering en toeleiding blijken de lokale netwerken een belangrijke rol te spelen. Ze spelen een rol bij het organiseren van de aanwezigheid van de Gezinsaanpak op 'vindplaatsen' van netwerkpartners en vanwege de actieve verwijzingen van netwerkpartners naar de Gezinsaanpak. Geconstateerd is dat een pluriform netwerk van diverse professionele en vrijwilligersorganisaties bijdraagt aan een beter bereik. Ook hier is het onderscheidende verhaal van belang om goede verwijzingen van netwerkpartners te kunnen krijgen.

Geconstateerd is dat de integrale benadering met zich meebrengt dat gezinsondersteuners veel contacten met uiteenlopende organisaties onderhouden ten behoeve van de ondersteuning van hun cliënten. Nu betekent dat niet altijd een langdurige en intensieve samenwerkingsrelatie. Soms is die kort rond de aanmelding van de cliënt elders of op de achtergrond als 'back up' bij het contact van een cliënt en netwerkpartner. Maar er zijn ook voorbeelden dat gezinsondersteuners langer als casusregisseur optreden en de spil vormen in de ondersteuning van een gezin door een netwerk van organisaties. De tevredenheid over de samenwerking op casusniveau is doorgaans groot.

Ook vanuit de netwerkpartners is er waardering voor de Gezinsaanpak. De toegankelijkheid, integrale benadering, het neutrale imago worden als meerwaarde gezien, evenals de pragmatische aanpak en het snelle handelen.

6 Resultaten van de gezinsaanpak

Dit hoofdstuk gaat in op de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten van de Gezinsaanpak. Het gaat hierbij enerzijds om wat er door de benadering van en in de begeleiding van gezinnen is gebeurd (output) en anderzijds om de ervaren veranderingen bij de gezinnen (outcome). Bij de beschrijving van de kwantitatieve resultaten gaan we in op het aantal gezinnen dat met de Gezinsaanpak is bereikt, de verschillen tussen de gezinnen die wel en niet zijn uitgestroomd en de resultaten bij de groep met een afgesloten begeleidingstraject. Bij de beschrijving van het kwalitatieve deel gaan we in op wat ouders, kinderen en/of gezinsondersteuners door de begeleiding aan veranderingen hebben ervaren.

6.1 Kwantitatieve resultaten

Algemeen

Uit ons onderzoek blijkt dat de Gezinsaanpak in de peilperiode (november 2019 tot 1 mei 2022) 770 unieke gezinnen heeft bereikt, waarvan 173 gezinnen met trajectbegeleiding en 597 met een enkelvoudige hulpvraag. Met dit bereik heeft de Gezinsaanpak minstens 548 gezinnen financieel ondersteund[6], namelijk 173 gezinnen met een meervoudige hulpvraag in trajectbegeleiding en 375 gezinnen met een eerste enkelvoudige financiële hulpvraag.

De groep van 173 gezinnen met een traject bestaat voor 45 procent uit gezinnen die direct het traject zijn ingestroomd. De overige 55 procent betreft de instroom van gezinnen die in eerste instantie een enkelvoudige hulpvraag hadden bij wie later pas duidelijk werd (bijvoorbeeld na meer gesprekken) dat er meer aan de hand was.

Van de 173 gezinnen met een traject is de begeleiding bij 57 gezinnen op de peildatum (1 mei 2022) afgesloten. Dit is een derde van alle gezinnen met trajectbegeleiding. Dat betekent dat twee derde, 116 gezinnen, nog in begeleiding is. Bij de gezinnen met een al of niet succesvol afgesloten traject duurde de begeleiding gemiddeld 9 maanden. De duur van de begeleiding van de gezinnen met trajectbegeleiding is op de peildatum gemiddeld 15 maanden.

Aan de gezinsondersteuners is gevraagd om na de intake- en analysefase een vragenlijst in te vullen met vragen over onder andere gezinskenmerken, armoedeproblematiek en op welke leefgebieden ze interventies willen inzetten. Hierdoor kunnen we de kenmerken van 41 gezinnen met een afgesloten traject vergelijken met die van gezinnen die op de peildatum nog in begeleiding zijn. De resultaten zijn indicatief; op significantie is niet getoetst. Het lijkt erop dat de gezinnen naar achtergrondkenmerken en armoedeproblematiek verschillen, maar vergelijkbaar zijn als het gaat om stress en de zorgen om kinderen.

De gezinnen met een afgesloten traject verschillen op de volgende achtergrondkenmerken van de gezinnen die nog in begeleiding zijn: ze zijn wat minder vaak alleenstaand ouder, minder vaak laag opgeleid, vaker in Nederland of op de Antillen geboren, minder vaak in Marokko geboren en ze hebben vaker een betere beheersing van Nederlandse taal.

Wat armoedeproblematiek betreft verschillen de gezinnen met een afgesloten traject op de volgende punten van de gezinnen die nog in begeleiding zijn: ze hebben wat vaker geen

[6] Rekensom: 470 gezinnen met enkelvoudige financiële hulpvragen minus 95 gezinnen die zijn doorgestroomd naar trajectbegeleiding = 375 gezinnen met een eerste enkelvoudige financiële hulpvraag. Totaal financiële hulp betreft 548 gezinnen, waarvan 173 trajecten en 375 gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag.

inkomen, vaker moeite met het betalen van de vaste lasten, ze hebben vaker schulden en hogere schulden, de duur betalingsproblemen is vaker korter dan een jaar en ze zijn vaker ontevreden over hun woning of hebben geen eigen woning. Hun kinderen hebben wat minder vaak te maken met de gevolgen van armoede.

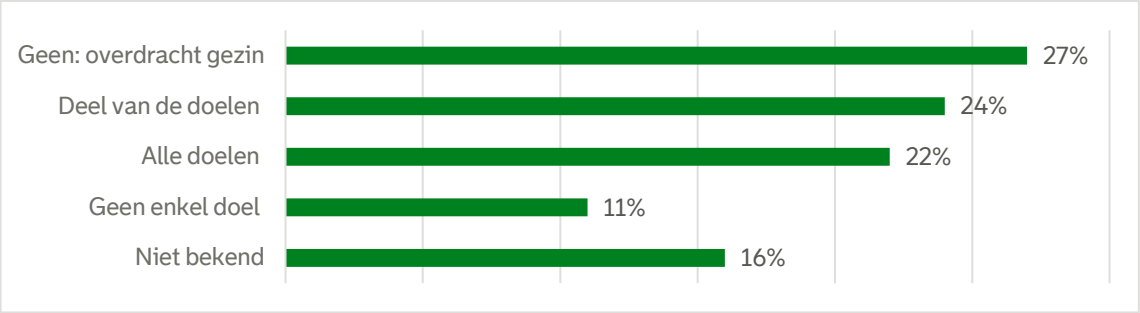
Ook als het gaat om de wijze waarop de gezinnen zijn bereikt en de inzet van interventies lijken de groepen van elkaar te verschillen. De gezinnen met een afgesloten traject hebben zich wat minder vaak zelf bij de Gezinsaanpak aangemeld dan de gezinnen die nog in begeleiding zijn. Als het gaat om interventies hebben de gezinsondersteuners bij de gezinnen met een afgesloten traject vaker het plan om in te zetten op de leefgebieden inkomen, omgaan met geld, huisvesting en beroepsontwikkeling en bij de gezinnen die nog in begeleiding zijn vaker op de geestelijke en lichamelijk gezondheid en werk/dagbesteding.

Afgesloten trajecten

Nadat het traject is afgesloten hebben gezinsondersteuners een vragenlijst ingevuld, onder andere vragen over gezinskenmerken en armoedeproblematiek. Vanwege de geringe uitstroom (een derde van het totaal aantal van 173 trajecten in de onderzoeksperiode) zijn er uiteindelijk 46 vragenlijsten ingevuld. Dit is een respons van 80% van de gezinnen bij wie de trajectbegeleiding per 1 mei 2022 (peildatum onderzoek) is afgesloten[7]. De resultaten van de afgesloten trajecten zijn echter niet te generaliseren naar de totale groep van 173 gezinnen die in de onderzoekperiode trajectbegeleiding hadden. Vanwege het feit dat niet alle trajecten betrekking hebben op alle onderwerpen in de vragenlijst en vragen ook niet altijd even goed zijn ingevuld, geven we in de beschrijving of bij de figuren aan op hoeveel antwoorden de resultaten zijn gebaseerd.

Bij iets meer dan een vijfde van de afgesloten trajecten blijkt dat alle doelen volgens plan zijn gerealiseerd: zie figuur 6.1. Bij iets minder dan een kwart besloten de gezinnen om zelf te stoppen met het traject en zijn de trajectdoelen deels gerealiseerd. Bij iets meer dan een kwart is het traject afgesloten, omdat de gezinnen voor passender hulp zijn doorverwezen naar een netwerkpartner, bijvoorbeeld naar het wijkteam (ongeveer een tiende) of een andere netwerkpartner. Bij iets meer dan een tiende is het traject om onbekende redenen door het gezin beëindigd en is geen enkel doel gerealiseerd. Bij de overige gezinnen met een afgesloten traject is niet bekend of er doelen zijn gerealiseerd, maar wel dat een deel van de gezinnen op deze trajecten door externe factoren zoals ziekte of verhuizing met het traject is gestopt.

Figuur 6.1 Afgesloten trajecten naar realisatie doelen



! Resultaten zijn gebaseerd op 45 antwoorden.

[7] Twintig procent van de gezinnen gaf geen toestemming voor onderzoek.

In het kader van nazorg houdt de gezinsondersteuner bij meer dan de helft van de afgesloten trajecten nog contact met het gezin. Ook met een aantal gezinnen dat is overgedragen naar een netwerkpartner. Bij de overige gezinnen is geen nazorg afgesproken.

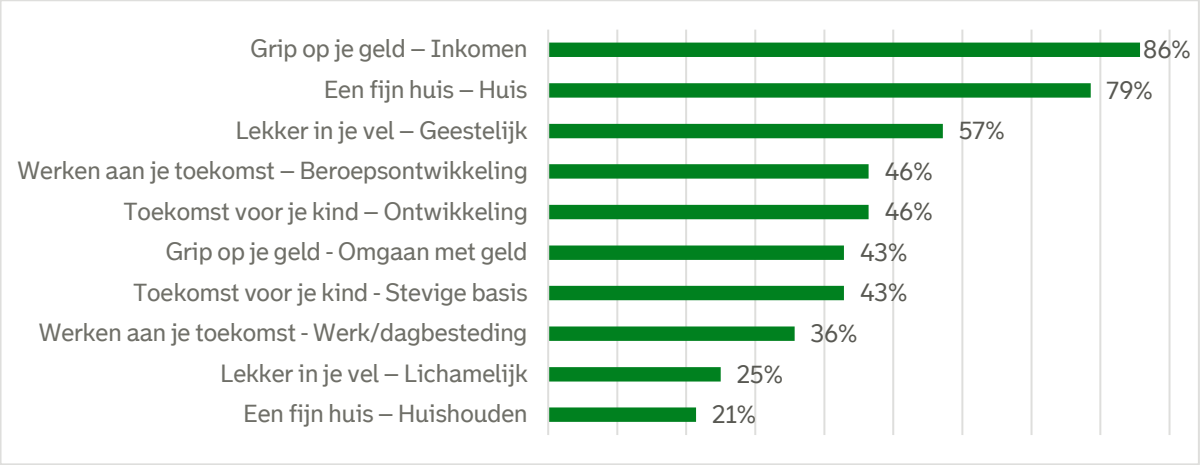
Bij meer dan driekwart van de gezinnen met een afgesloten traject zijn interventies ingezet. Een interventie is gedefinieerd als elke activiteit, voorziening, maatregel, verwijzing en dergelijke die is ingezet om de situatie van het gezin te verbeteren. Bij de groep die geen interventies heeft gehad, gaat het om gezinnen die voor passender hulp zijn doorverwezen en/of gezinnen die al snel na de intake en analysefase niets meer van zich hebben laten horen.

In het rijtje hieronder zijn de leefgebieden van de brug-methodiek gerangschikt naar de mate van inzet:

1. Grip op je geld
2. Een fijn huis
3. Toekomst van je kind / Lekker in je vel
4. Werken aan je toekomst

In figuur 6.2 is vervolgens te zien dat de meeste interventies zijn ingezet op de volgende pijlers van de Brug naar een positieve toekomst: Inkomen, Huis, en Geestelijk. In vergelijking met het startplan is er uiteindelijk wat vaker ingezet op Geestelijk welbevinden en wat minder vaak op Omgaan met je geld. Het minst is ingezet op pijlers Huishouden, Lichamelijk en Werk/dagbesteding.

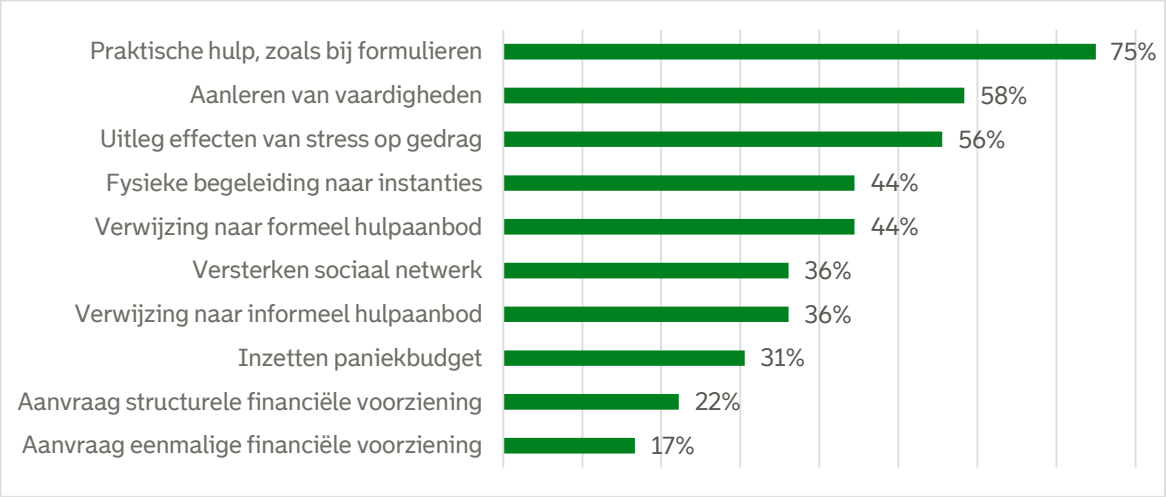
Figuur 6.2 Ingezette interventies naar leefgebieden brugmethodiek



! Resultaten zijn gebaseerd op 28 antwoorden

Figuur 6.3 laat zien in welke mate gezinsondersteuners interventies hebben ingezet om de gezinssituatie te verbeteren. De meeste ingezette interventies voor ouders hebben betrekking op praktische hulp, het aanleren van vaardigheden en het uitleggen van de effecten van stress op gedrag. De minst ingezette interventies zijn het aanvragen van eenmalige en structurele financiële voorzieningen. Tussenin gaat het om verwijzingen naar hulpaanbod, versterken van het sociaal netwerk en fysieke begeleiding naar instanties.

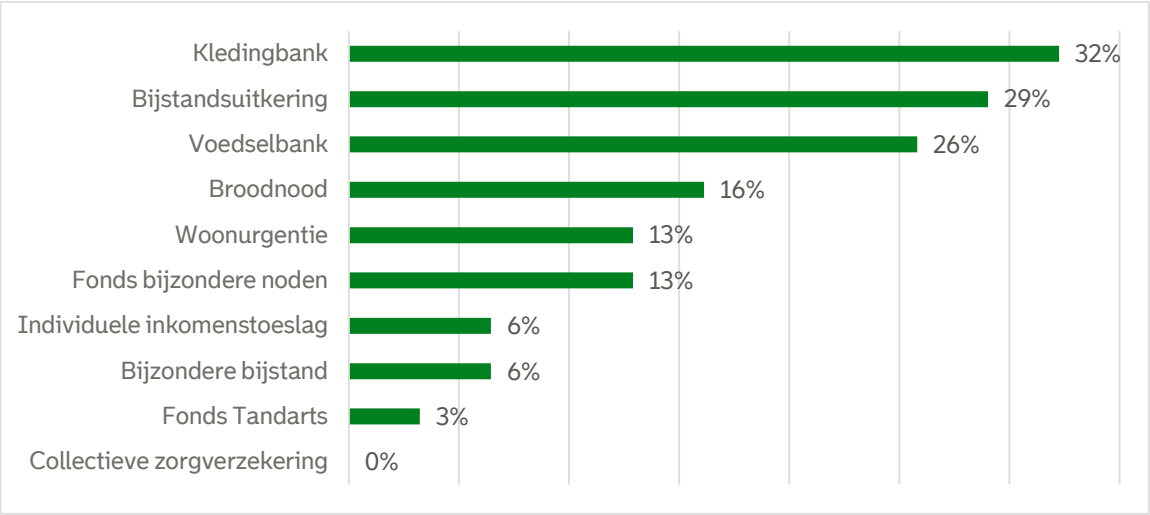
Figuur 6.3 Rangschikking ingezette interventies ouders



! Resultaten zijn gebaseerd op 36 antwoorden

Figuur 6.4 geeft een indicatie van de mate waarin voorzieningen voor het gezin zijn aangevraagd en toegekend. De meeste aangevraagde en toegekende voorzieningen zijn de bijstandsuitkering en de kleding- en voedselbank. Het minste aangevraagd is individuele inkomenstoeslag, bijzondere bijstand en/of een tandartsfonds. In een enkel geval was de voorziening al aanwezig of is de aangevraagde voorziening niet aangevraagd of niet toegekend.

Figuur 6.4 Rangschikking toegekende voorzieningen gezinnen



! Resultaten zijn gebaseerd op 31 antwoorden

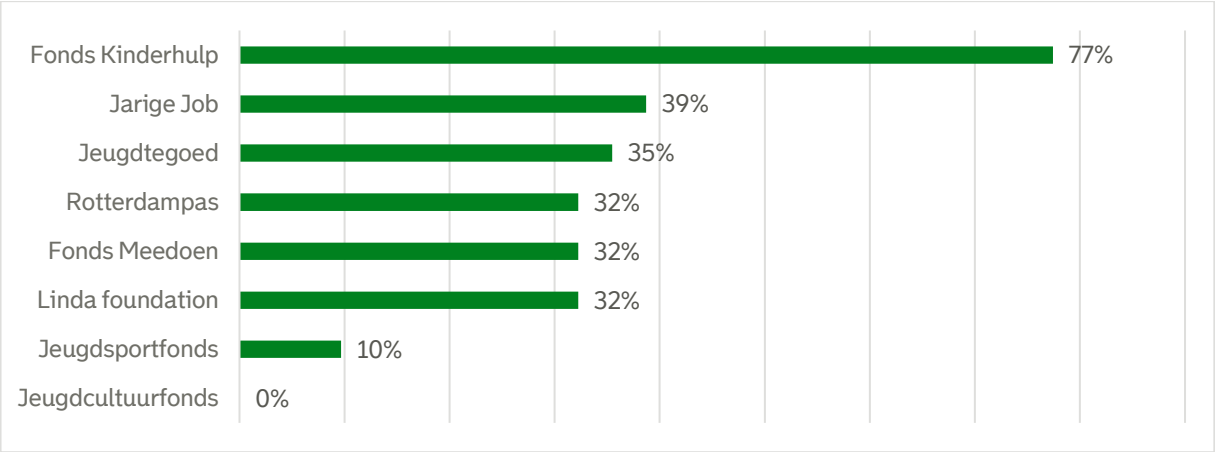
In figuur 6.5 is te zien dat de meeste interventies voor kinderen betrekking hadden op een kinderfonds. Verwijzingen naar een ander hulpaanbod is minder vaak voorgekomen.

Figuur 6.5 Rangschikking ingezette interventies kinderen

! Resultaten zijn gebaseerd op 36 antwoorden

In figuur 6.6 is te zien dat Fonds Kinderhulp veruit de meest toegekende voorzieningen voor kinderen was. Dit in vergelijking met meer specifieke voorzieningen als bijvoorbeeld Jarige Job, Fonds Meedoen of het Jeugdsportfonds.

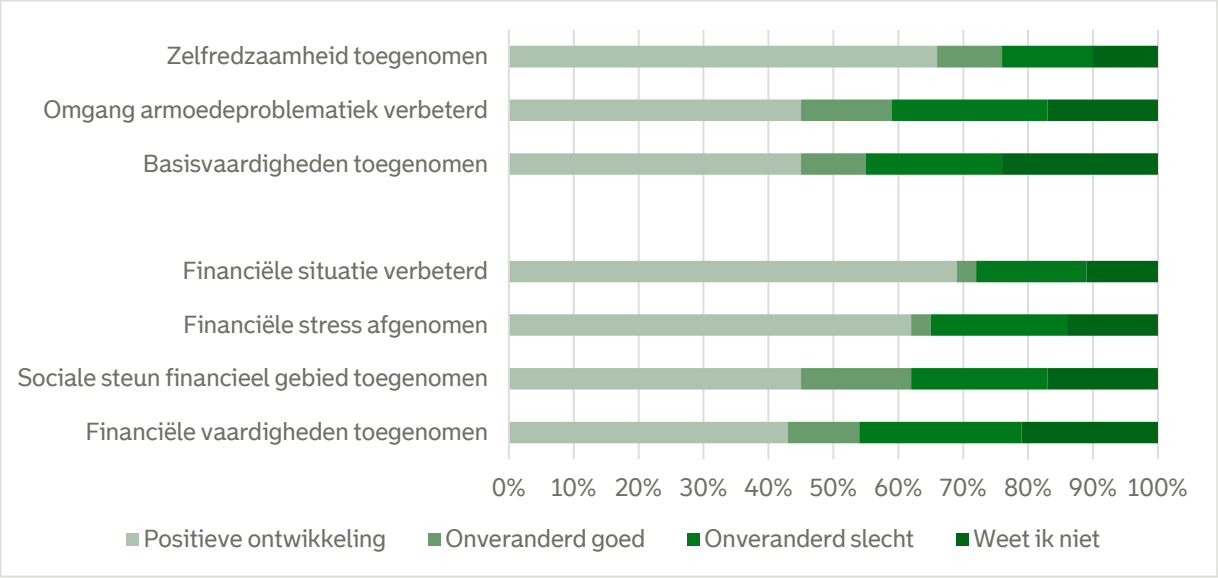
Figuur 6.6 Rangschikking toegekende voorzieningen kinderen



! Resultaten zijn gebaseerd op 31 antwoorden

Figuur 6.7 geeft weer wat de veranderingen bij ouders zijn in zelfredzaamheid, vaardigheden en omgang met armoedeproblematiek en op financieel gebied. Voor alle aspecten geldt dat er een positieve ontwikkeling zichtbaar is, het sterkst voor zelfredzaamheid. Ook op financieel gebied zien we positieve ontwikkeling, met name in een verbetering van de financiële situatie en vermindering van financiële stress.

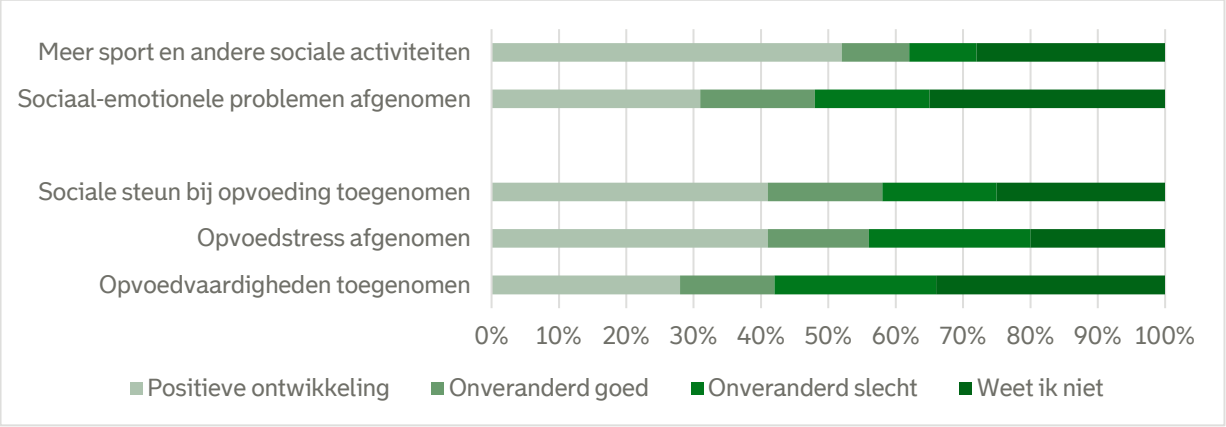
Figuur 6.7 Gezinsondersteuner over veranderingen bij ouders



! Resultaten zijn gebaseerd op 29 antwoorden

Figuur 6.8 laat de veranderingen zien ten behoeve van de kinderen. Het gaat hier om de deelname van kinderen aan sport en andere sociale activiteiten en voor de ouders om opvoedstress, opvoedvaardigheden en steun bij opvoeding. Uit de figuur blijkt dat kinderen meer zijn gaan sporten en/of gaan deelnemen aan sociale activiteiten. Veranderingen op sociaal-emotioneel gebied bij de kinderen zijn minder uitgesproken. Weliswaar is bij een deel van de kinderen een positieve ontwikkeling zichtbaar, maar tegelijkertijd is bij een relatief groot deel onbekend wat de veranderingen zijn. Voor alle ouder-gerelateerde aspecten is een positieve ontwikkeling zichtbaar, maar deze is wat minder sterk dan voorgaande aspecten. Met name voor opvoedvaardigheden valt op dat de gezinsondersteuners relatief vaak de categorie 'Weet ik niet' hebben aangevinkt.

Figuur 6.8 *Gezinsondersteuner over veranderingen voor kinderen*



! Resultaten zijn gebaseerd op 29 antwoorden

6.2 Ervaren veranderingen bij gezinnen met trajectbegeleiding

Het casusonderzoek waarin we zowel ouders als gezinsondersteuners twee keer tijdens het traject hebben gesproken (na ongeveer een jaar en na ongeveer anderhalf jaar), geeft inzicht in de ervaren veranderingen bij de gezinnen gedurende het traject. Het gaat hier om gezinnen die niet om de een of andere reden tussentijds zijn uitgevallen, wat mogelijk zorgt voor een positieve bias van ervaren veranderingen. Voordat we ingaan op deze ervaren veranderingen, plaatsen we enkele algemene opmerkingen. Wat opvalt is dat bij alle gezinnen positieve veranderingen zichtbaar zijn. Dat er positieve veranderingen zijn, wil echter niet zeggen dat daarmee de problemen bij alle gezinnen na anderhalf jaar begeleiding zijn opgelost. De mate waarin er positieve veranderingen optreden en problemen zijn opgelost verschilt. Dit hangt samen met de complexiteit van sommige casussen. Er zijn gezinnen waarbij de situatie op meerdere leefgebieden stabieler is geworden waardoor de gezinnen zelfstandig verder kunnen. En er zijn gezinnen die na anderhalf jaar begeleiding weliswaar stappen hebben gezet in de aanpak van hun problemen, maar nog steeds te maken hebben met factoren die daarbij belemmerend werken (zie paragraaf 4.4). Die factoren zijn ook niet altijd door de gezinsondersteuners op te lossen.

Verder laten de casussen zien dat het realiseren van positieve veranderingen tijd kost. De problemen laten zich niet zo makkelijk oplossen. Tenslotte zijn veranderingen niet altijd in verband te brengen met de Gezinsaanpak omdat ouders ook elders hulp zoeken of krijgen (bijvoorbeeld van het wijkteam), of toch steun in hun omgeving vinden.

Vertrouwen in de gezinsondersteuner

Ouders benoemen dat ze vertrouwen hebben gekregen in de gezinsondersteuner. Ze ervaren dat de gezinsondersteuner emotioneel betrokken is bij het gezin, de tijd neemt, goed luistert, met hen naar oplossingen zoekt en bij wijze van spreken dag en nacht klaar staat om te helpen. Ze waarderen de persoonsgerichte benadering van de gezinsondersteuner en hebben niet langer het gevoel dat ze er alleen voor staan. Voor sommige ouders is de relatie met de gezinsondersteuner zo sterk geworden, dat het voor hen voelt als een soort familieband. In het licht van de vaak negatieve ervaringen die deze ouders in het verleden met (hulpverlenende) instanties hadden, is dit een opvallende bevinding.

Ik vertrouw haar werkelijk heel erg veel. Want ze gaat er helemaal 100% voor, met mij. Ze was ook bang dat ik het huis zou verliezen. Ze weet hoe moeilijk het is om in Nederland een huis te krijgen. Het meest belangrijke voor haar was dat ik het huis kon blijven houden. En ook voor de kinderen. Ze was hiermee erg begaan. Zij was heel de tijd met mij, het maakt haar niet uit of het zondag is. Ik kan altijd bij haar terecht. Ze weet dat ik in grote stress zat. Ze is niet zoals een professional die werkt, maar meer zoals een familielid, die alles van me afweet. Moeder, casus 9

Ik vind gewoon dat ze mijn kleine zusje is. Ja, ze heeft ons echt veel geholpen. En ze doet het ook goed. Bijvoorbeeld vóór haar waren er ook die goed waren, maar [naam gezinsondersteuner] doet het toch anders. Hoe ze met de ouders omgaat. Je voelt je toch bij haar veiliger. Ik weet niet waarom, maar ik voel gewoon, als ze bij mij komt voel ik, snap je, ik heb alle vertrouwen in haar. Moeder, casus 8

Ook gezinsondersteuners zien veranderingen bij ouders als het gaat om vertrouwen, bijvoorbeeld in hun houding. Een gezinsondersteuner ziet bijvoorbeeld een meer open houding van moeder als een belangrijke verandering. Een houding die blijk geeft van ik heb vertrouwen in jou als hulpverlener en als mens.

Maar ik denk dat ook die verandering in haar: het gevoel te hebben van, er is iemand die dat met mij wil pakken. Of ik voel me goed bij iemand die- Dat stukje en dat ook gewoon ervoor gaan. Want het was echt gewoon eerst een vrouw die bij jou kwam en die zat daar en alles was echt gesloten en vraag, antwoord, vraag, antwoord en klaar. Maar nu kunnen we gewoon kletsen en het is heel anders. Gaat het echt om een weekend, wat je gedaan hebt.

Dat had je in het begin absoluut niet. Gezinsondersteuner, casus 13

Het vertrouwen van ouders in de gezinsondersteuners leidt tot mond-tot-mond reclame waardoor steeds meer mensen de gezinsondersteuners weten te vinden. Een gezinsondersteuner licht toe dat veel mensen in deze wijken vertrouwen hebben in wat de buurvrouw vertelt of een moeder op school en dat een positieve ervaring met een gezinsondersteuner op deze manier wordt doorverteld.

Maar ik hoor ook wel verhalen dat zij gewoon zo haar best doet om die gezinnen te kunnen helpen. Met meubels, met kleding. Ja, dat er zoiets bestaat. Ik denk niet dat mensen het gaan redden als dit niet zou bestaan, voor mijn geval dan. Echt waar. Vooral in de wijk, ze is hier in de wijk. En de meeste problemen heb ik gehoord, dat er heel veel problemen zijn, hier in de wijk. Dus we kunnen niet zonder [naam gezinsondersteuner]. Moeder, casus 5

Minder stress en meer rust in gezin

De (financiële) stress die bij alle gezinnen aan het begin van het traject aanwezig is, neemt bij de meeste gezinnen af, waardoor ouders meer rust in het gezin ervaren. Ook gezinsondersteuners benoemen deze veranderingen en zien ook dat ouders minder in paniek raken. In verschillende casussen zien we terug dat de rust ervoor zorgt dat er meer ruimte komt voor andere dingen, bijvoorbeeld om leuke activiteiten te gaan doen met hun kinderen of na te denken over hun toekomst.

We zien echter ook dat er verschillende gezinnen zijn die tijdens het begeleidingstraject opnieuw stress krijgen vanwege nieuwe (ingrijpende) gebeurtenissen.

Die rust, dat ik niet elke keer als ik naar de brievenbus ga dat ik denk wat moet ik nu gaan doen? Welke brief zit er nu in? Wat moet ik nu gaan betalen? En ik heb geen geld daarvoor. Dus dat heb ik niet meer. Maar ik heb wel heel wat rust aan mijn hoofd. En meer tijd om met mijn kinderen leuke dingen te doen. Want dat moet je niet gaan denken van oké, ik moet dit gaan betalen, ik moet dat gaan doen. Ik heb heel veel ruimte, van oké, rust hebben wij thuis. Ik moet niet zeggen van- Ik word boos van- Weet je, er is niks. Ik moet dingen betalen. Heb je, zeg maar stress van dat je heel veel dingen. Je komt geld tekort en dat heb ik niet meer gelukkig. Ik moet alleen maar gewoon gaan aanwennen van oké, dit is mijn leefgeld wat ik krijg per week. En hoe ik het ga budgetteren zodat het voor het hele week heb. Moeder, casus 1

Ik heb me verwaarloosd, maar nu gaat het beter. Ik heb zelfs meer dan een jaar geen crème op mijn gezicht gesmeerd. Minder zorgen, minder stress. Zij heeft ervoor gezorgd dat ik nu een volgende stap kan nemen naar mijn toekomst. Ik zit niet vast aan ik moet nog dit gaan aanschaffen, hoe moet ik dat doen en het is zoveel stress van me af. Nu kan ik verder met andere dingen. Moeder, casus 13

Vergeleken met hoe het was de eerste paar maanden en nu is een wereld van verschil. Maar ook gewoon haar rust. Ze straalt een enorme rust uit. Die paniek in haar gezicht is weg. Echt, de eerste paar maanden was het alleen maar paniek. Gezinsondersteuner, casus 9

Stappen gezet richting financiële stabiliteit

De mate waarin er financiële problematiek speelt in de gezinnen varieert en daarmee ook de veranderingen die zijn ontstaan. Wat voor vrijwel alle gezinnen geldt is dat ze meer overzicht hebben gekregen in hun financiën. Bij verschillende gezinnen is de financiële situatie stabiel in de zin dat er dankzij de gezinsondersteuner voldoende inkomen is om rond te komen, maar zijn de schulden nog niet afgelost. Zo heeft een moeder al diverse schulden weten af te lossen, maar staat er nog steeds een schuld bij de Belastingdienst. Ook is nog steeds onduidelijk of ze erkend wordt als gedupeerde van de toeslagenaffaire. Bij andere gezinnen is meer stabiliteit ontstaan omdat ze zijn toegeleid naar schuldhulpverlening en hiermee een start hebben gemaakt met het aflossen van hun schulden.

De rekeningen, alles wat ik moet betalen, ik fix het. Ik kan het betalen in delen. Ik betaal ook als het lastig is 'in hard times'. Ik betaal alles. Alles is zoals

het moet zijn. 'No problems', geen extra's, er gebeuren geen dingen. Moeder. Casus 9

Bij enkele gezinnen is nog steeds sprake van financiële onzekerheid. Zo is er een gezin waarbij de hulp bij verrekeningen van inkomsten uit arbeid (nul-urencontract) door W&I niet tot meer zekerheid heeft geleid met als gevolg dat het gezin meer moeite heeft om de eindjes aan elkaar te knopen en dat is een nieuwe bron van stress geworden. In een andere casus leent een gescheiden vrouw met een ziekte-uitkering (UWV) nog steeds geld bij vriendinnen en stoppen de grootouders van haar zoontje haar regelmatig geld toe.

Materiële situatie verbeterd

De gezinnen voelen zich geholpen met allerlei spullen. Moeders en kinderen reageren blij op de spullen die de gezinsondersteuner regelde voor het gezin, zoals bedden, fietsen, laptops, cadeautjes voor verjaardag, sinterklaas en kerst, kledingbonnen en spulletjes voor de inrichting van hun slaapkamers.

Ik kan nu tenminste ook gewoon goed slapen. Ik heb nu een bed, mijn kinderen ook. Heel veel dingen in mijn huis zijn veranderd. Als er niet hulp was van [naam gezinsondersteuner], kon ik er niet aan komen, want ik zit krap. Ik hou niks over elke maand. Ik ben haar echt dankbaar hiervoor, want ze heeft haar werk gewoon echt heel goed gedaan. En met haar hart. En ze gunt het ook. Moeder, casus 13

Een moeder vertelt dat haar kinderen genieten van alles wat ze kregen, maar dat vooral haar oudste zoon heel erg blij is met zijn ingerichte kamer en zijn laptop. Sindsdien gedraagt hij zich meer relaxed.

Een gezinsondersteuner hoorde van een moeder terug dat de kinderen erg blij waren met de cadeautjes die ze via Actie Pepernoot kregen.

Als je dan hoort hoe blij ze daarmee zijn. Ja, op een gegeven moment wilden de jongens graag een fiets, maar daar was dan geen geld voor. En dan ja, dat gesprek daarover is soms wel vervelend geweest, ook voor de kinderen. Nou dat kunnen we dan uiteindelijk regelen. Dus dat is dan heel mooi natuurlijk. Maar dus dat merkte ik wel van die kinderen zijn echt met zulke kleine dingen zo dankbaar, dat je toch wel ook daardoor realiseert van, ja er is niet veel. Gezinsondersteuner, casus 14

Mentale gezondheid wisselend verbeterd

Veranderingen zijn er ook op mentaal gebied. In sommige casussen ervaren vrouwen geleidelijk aan minder stress en meer rust in hun hoofd. Hun zorgen nemen af omdat ze merken dat hun leefsituatie verbetert: aan de belangrijkste oorzaak van hun stress wordt gewerkt, er is hulp bij de financiën, thuis verbetert de sfeer, kennis en vaardigheden nemen toe. Dat het mentaal beter gaat met sommige ouders merken de gezinsondersteuners aan verschillende gedragingen. Sommige ouders worden gaandeweg vrolijker en gaan meer zorg besteden aan hun uiterlijk. Ook zien gezinsondersteuners dat hun lichaamshouding verandert of dat ze meer ontspannen omgaan met zaken die voorheen paniek veroorzaakten. Ze bellen bijvoorbeeld niet meer in paniek op en raken niet meer overstuur door brieven die binnenkomen. Bij weer andere ouders neemt de weerbaarheid toe. Ze worden energieker en pakken steeds meer zaken zelf op.

Zij is mentaal echt vooruitgegaan en daardoor gaat alles eigenlijk beter. Sinds het moment dat zij beter in haar vel zit en zich goed voelt, komt zij zelfverzekerder over. En die zelfverzekerdheid, dat merk ik gewoon in haar dagelijks leven, haar uiterlijk, wat ze allemaal zelf regelt, wat ze zelf probeert voordat ze hulp inschakelt. Ze is veel zelfredzamer ook geworden. Gezinsondersteuner, casus 12

Je ziet dat ze echt straalt. Zij is weer een heel vrolijk iemand. Natuurlijk af en toe met ups en downs. Maar zij heeft weer die motivatie om uit huis te komen, haar dingen te doen. Ze gaat heel vaak nu naar buiten met haar zoon. En in het begin was echt dat je dacht van wauw, ze kwam echt niet meer uit huis. Maar je zag ook gewoon aan haar dat de energie op was. Dus doordat de dingen opgelost worden voor haar, je merkt dat ze straalt. En dat is ook heel fijn. Ik denk dat dat ook weer haar kracht geeft om door te gaan". Gezinsondersteuner, casus 11

Omdat het gewoon een positief effect heeft gegeven bij mij. Ik ben er vrolijker van geworden. Ik heb als het ware iemand gevonden die me begrepen heeft en dat is zo van belang, dat iemand je begrijpt.' Moeder, casus 11

Mentale verbeteringen doen zich niet in alle casussen voor. Zo raken sommige moeders door onvoorziene gebeurtenissen opnieuw in de stress of in een depressieve stemming. Zo ontwikkelde een moeder met wie het goed ging depressieve klachten nadat haar ex haar met de dood had bedreigd. Een andere moeder krijgt psychische klachten op het moment dat er meer duidelijkheid kwam over de omgangsregeling en ze meer rust kreeg.

Maar met name de stress van toen ze nog met haar man was en de hele vechtscheiding daarna, merkt ze dat ze daar nu psychisch last van begint te krijgen. Dat is nu hè? Maar sinds een paar weken merkt ze dat ze een beetje benauwd is. Ze heeft wat paniek, wat angstaanvallen, kan moeilijk tegen kleine ruimtes. Dus er is een soort angst bij haar ontwikkeld. Ze is bij de huisarts geweest, dus de huisarts zal haar ook verwijzen naar een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige of een praktijkondersteuner bij de huisarts. Maar de nasleep, de naklap. Nu ze wat in haar rust komt, nu heel veel geregeld is, haar financiën, nu is ook duidelijk wat er gaat gebeuren rondom de omgang, dat er begeleiding komt en dat vader de kinderen gaat zien. Dat dat ook wordt begeleid en wordt geobserveerd, heeft ze daar rust. Maar nu komt ze eigenlijk bij haarzelf. Gezinsondersteuner, casus 10

Meer ruimte voor toekomstplannen

We zien in verschillende casussen dat moeders expliciet aan de gezinsondersteuner kenbaar maken aan hun toekomst te willen werken. Gestimuleerd door de gezinsondersteuner maken ze plannen voor (beter betaald) werk en/of opleiding. Ze willen bijvoorbeeld op taalcursus om de Nederlandse taal (beter) te leren, vrijwilligerswerk doen of hun rijbewijs halen.

Ik heb haar in het begin niet over haarzelf gehoord, wat ze nodig heeft. En nu, sinds een paar keer, heeft ze het over, ik wil mijn rijbewijs halen, ik wil een keer naar de schoonheidsspecialiste, ik ben al zo lang niet voor mezelf ergens naartoe geweest. Want alles draait om haar kinderen natuurlijk. Ze heeft het weer over haarzelf. Gezinsondersteuner, casus 10

'Ik had ook een doel voor mijzelf. Nu een aantal jaar door depressie, zwangerschap achter elkaar, ben ik heel veel aangekomen en het lukte mij niet om af te vallen. En ik ga nu voor een maagverkleining. Maar om dat te doen, was er ook heel veel in mijn hoofd en moet ik het doen, moet ik het niet doen? En wil ik het wel gelijk doen? Dus we hebben daarvoor ook heel veel andere dingen geprobeerd. Zij heeft mij ook geholpen voor een sportschool, advies, die voedingsdeskundige, afspraken geregeld daarvoor, mij gemotiveerd om naar mijn huisartsafspraken te gaan voor mijn pijn'. Moeder, casus 14

Andere moeders daarentegen werken al op eigen initiatief aan hun toekomst of doen dit onder druk van bijvoorbeeld W&I of met behulp van andere organisaties.

Meer zelfredzaam

Het versterken van vaardigheden zorgt ervoor dat ouders steeds meer zelf dingen gaan oppakken en daarmee zelfredzamer worden. We zien in de casussen bijvoorbeeld dat ouders steeds vaker zelf (mondeling en/of schriftelijk) contact opnemen met instanties (soms nog wel met ondersteuning van de gezinsondersteuner) en beter weten hoe ze hun (financiële) administratie kunnen regelen. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting bij een ouder die niet meer met hele stapels post (inclusief reclamemateriaal) bij de gezinsondersteuner komt, maar met gerichte vragen over belangrijke brieven of mails die ze heeft gekregen. Andere voorbeelden zijn een ouder die geen financiële vaardigheden had, omdat haar ex-man de financiën deed, en nu in staat is om zelfstandig haar financiën regelen en een ouder die met behulp van DigiD nu zelf haar zorgverzekering kan betalen.

We zien in de casussen ook dat er ouders zijn die leren om meer planmatig problemen aan te pakken door eerst na te denken en kleinere stapjes te zetten in de aanpak van hun problemen. Ook weten ouders beter bij wie ze terecht kunnen als ze vragen hebben of waar ze informatie kunnen vinden.

Ja, nu kan ik meer dingen zelf doen. Bijvoorbeeld als ik een e-mailtje wil sturen. Oké, even [naam gezinsondersteuner] bellen. Nu kan ik het gewoon zelf doen. Ze heeft me ook geleerd als ik een e-mail krijg. Hoe moet ik even gewoon antwoorden. Hoe noem je dat? Gelijk antwoord geven. Dat doe ik ook nu zelf. En ja, ook ik moet voor mezelf een beetje opkomen, gewoon op je voet, hoe zeg je dat? Dat je gewoon even sterk in je (bedoeld sterk in je schoenen staat). Ze geven jou ook, je kan het wel, doe dat en ja, heel veel dingen. Ze geven jou gewoon die steun. Ja, stimuleren. Dat vind ik wel fijn als iemand dat tegen jou zegt. Je kan het, ja. Dat geeft je wel goede gevoel. Moeder, casus 8

Ze weet heel goed hoe we samen het overzichtje maken, ze weet bij wie ze moet aankloppen, ze weet hoe het zit om tegenwoordig even te bellen en bijvoorbeeld een regeling af te spreken. Haar internetbankieren heeft ze goed door, dus het zelfstandige na zo veel jaar eigenlijk binnen geleefd te hebben. Dat gaat haar steeds makkelijker af. Kijk, dat ze het nog niet helemaal alleen af durft, is wat anders, gewoon omdat ze nog even die houvast wil hebben van oké, [naam gezinsondersteuner] heeft met me meegekeken, prima. Omdat ze dus niet nog hogere schulden of ellende wil. Gezinsondersteuner, casus 5.

Ik sta nu gewoon sterker in mijn schoenen. Als ik een brief krijg of een rekening of iets, dan krijg ik wel even die paniek, maar dan denk ik oké, chill. We gaan het eerst rustig lezen, snap ik het niet, gaan we [naam gezinsondersteuner] contacteren, gaan we bellen. Het is nu stap voor stap. Moeder, casus 14

Welzijn kinderen verbeterd

De kinderen zijn over het algemeen sociaal actiever geworden: ze zijn meer gaan sporten en doen meer mee aan kinderactiviteiten bij welzijnsorganisaties. Hierbij gaat het voornamelijk om activiteiten die dankzij de inzet van de gezinsondersteuner tot stand zijn gekomen, bijvoorbeeld omdat de gezinsondersteuner het kind bij een welzijnsorganisatie heeft aangemeld voor activiteiten of voor het kind de gewenste sport heeft geregeld. Ook blijkt in sommige casussen dat de kinderen vaker samen met hun ouder(s) leuke dingen doen zoals de speeltuin, het bos of de bioscoop bezoeken, een weekendje weg of op vakantie.

Ze heeft ook veel gedaan voor ons. Ze heeft bijvoorbeeld ons een keertje gebracht naar mijn moeder, naar het ziekenhuis. Ze heeft ons meer bij elkaar gebracht, toen die tijd. Ze heeft ook proberen leuke dingen met ons te doen, zodat we het een beetje vergeten. Het was wel effectief en zo, ik voelde me wel beter. En ze heeft gewoon praatjes gehad met ons, gewoon om beter te voelen en zo en dat heeft geholpen. Zoon, casus 8

Over het algemeen gaat het goed met de kinderen. In vergelijking met de start van het traject zijn ze blijer of vrolijker en in een enkel geval minder verdrietig of opstandig. Ook blijkt dat sommige kinderen meer rust in huis ervaren, omdat de sfeer in huis verbetert of minder gespannen is. In sommige gevallen horen gezinsondersteuners dat de schoolprestaties beter zijn. Deze positieve ontwikkelingen zijn niet altijd een-op-een toe te schrijven aan de hulp en ondersteuning van de gezinsondersteuner. Zo hoorde de gezinsondersteuner van een moeder dat haar oudste dochter weer is opgebloeid nu ze met iemand van school kan praten over de situatie thuis.

6.3 Conclusies

De Gezinsaanpak heeft twee groepen gezinnen bereikt en ondersteund: een relatief grote groep met een enkelvoudige hulpvraag en een kleinere groep met meervoudige hulpvragen. Laatstgenoemde groep is de beoogde doelgroep van de integrale, intensieve trajectbegeleiding. Met het bereiken van deze twee groepen heeft de Gezinsaanpak in de onderzoeksperiode meer dan 500 gezinnen financieel ondersteund.

De groep van 173 gezinnen met meervoudige hulpvragen is voor een belangrijk deel bereikt door de hulp die gezinsondersteuners op bijvoorbeeld spreekuren in de wijk bieden. Het andere deel is direct het traject ingestroomd onder andere door verwijzing van een netwerkpartner.

Bij een derde van de gezinnen met trajectbegeleiding is het traject in de onderzoeksperiode na gemiddeld negen maanden afgesloten; twee derde is bij sluiting van de periode nog in begeleiding. De gemiddelde trajectduur is op dat moment vijftien maanden. Dat lijkt erop te wijzen dat de Gezinsaanpak niet alleen in staat is om gezinnen met meervoudige en/of complexe problematiek te bereiken maar deze gezinnen ook weet vast te houden.

De gezinnen met een afgesloten traject lijken in achtergrondkenmerken en armoedeproblematiek te verschillen van de groep die op de peildatum nog in begeleiding is. De gezinnen met een afgesloten traject zijn wat vaker in Nederland geboren, beheersen de Nederlandse taal beter en zijn vaker midden of hoger opgeleid. Ook hebben ze wat vaker schulden en ook hogere schulden. Hun betalingsproblemen bestaan vaak korter dan een jaar. Daarnaast hebben de gezinnen wat vaker problemen met huisvesting. De verschillen in stress of zorgen om kinderen zijn min of meer vergelijkbaar.

De resultaten uit het vragenlijstonderzoek hebben vanwege de geringe uitstroom een beperkte waarde. Ze zeggen alleen iets over de gezinnen die in de onderzoeksperiode zijn uitgestroomd. De onderzoeksresultaten zijn niet te generaliseren naar de totale groep van 173 gezinnen met trajectbegeleiding.

Wat opvalt is dat van de afgesloten trajecten vier op de vijf interventies betrekking hebben op de leefgebieden inkomen en huisvesting. Veel interventies voor ouders zijn praktisch van aard, zoals hulp bij formulieren en het aanleren van vaardigheden. Daarnaast is ook veel aandacht besteed aan het uitleggen van de invloed van stress op iemands functioneren.

De meest aangevraagde voorzieningen die de gezinsondersteuners voor de gezinnen regelden zijn de voedsel- en kledingbank en een bijstandsuitkering. De interventies voor kinderen bestaan voor het overgrote deel uit het aanvragen van fondsen. Voorzieningen voor kinderen zijn vooral aangevraagd bij Fonds Kinderhulp.

De helft van de gezinnen met een afgesloten traject lijkt de juiste hulp te hebben gekregen: bij die gezinnen zijn alle doelen volgens plan behaald of was er overdracht aan een netwerkpartner. Bij de overige afgesloten trajecten zijn de gezinnen uit eigen beweging deels door ingrijpende gebeurtenissen voortijdig met de begeleiding gestopt en zijn doelen gedeeltelijk of helemaal niet behaald of is dat onbekend. Of deze gezinnen zelfredzaam genoeg zijn om hun verdere leven positief vorm te geven, is nog maar de vraag.

Ondanks dat bij veel gezinnen doelen niet echt zijn behaald, zijn er positieve veranderingen bij de gezinnen waargenomen. Bij de ouders is er voor alle gevraagde aspecten een positieve ontwikkeling zichtbaar. Deze is het sterkst voor zelfredzaamheid, de financiële situatie en de financiële stress. Ook als het om de aspecten die met de opvoeding van kinderen gaat zijn er positieve ontwikkelingen te zien, maar minder sterk dan bij de eerdergenoemde aspecten. Verder blijkt dat kinderen meer zijn gaan sporten en/of gaan deelnemen aan sociale activiteiten. Veranderingen op sociaal-emotioneel gebied bij de kinderen zijn minder uitgesproken.

Bij alle gezinnen uit het casusonderzoek zijn positieve veranderingen zichtbaar. De mate waarin bij deze gezinnen positieve veranderingen optreden en problemen zijn opgelost verschilt. Dit hangt samen met de complexiteit van sommige casussen. Er zijn gezinnen waarbij de situatie op meerdere leefgebieden stabieler is geworden, waardoor de gezinnen zelfstandig verder kunnen. En er zijn gezinnen die na anderhalf jaar begeleiding weliswaar stappen hebben gezet in de aanpak van hun problemen, maar nog steeds te maken hebben met factoren die daarbij belemmerend werken en niet altijd door de gezinsondersteuner op te lossen zijn.

Positieve veranderingen bij de gezinnen hebben betrekking op meer vertrouwen van ouders (in de

persoon van de gezinsondersteuner), minder (financiële) stress en meer rust in het gezin, meer zelfstandig (financiële) zaken oppakken, meer (financiële) stabiliteit, betere materiële situatie, meer ruimte voor toekomstplannen en verbetering van het welzijn van kinderen. In de mentale gezondheid van moeders zien we zowel positieve als minder positieve veranderingen.

7 Conclusies en discussie

Dit hoofdstuk gaat in op de conclusies van het onderzoek. De pilot met de Gezinsaanpak is in drie gebieden in Rotterdam uitgevoerd: in Bospolder-Tussendijken, Crooswijk en Tarwewijk/Carnisse. De eerste deelnemers aan de pilot zijn in het najaar van 2019 gestart. Het evaluatieonderzoek is kort daarna begonnen en gedurende de pilotperiode uitgevoerd.

De vraagstelling van het onderzoek luidt:

- Wat is de interventietheorie van de gezinsaanpak Kinderen in armoede?
- Hoe wordt de gezinsaanpak in de praktijk georganiseerd, ervaren, gewaardeerd en wordt de aanpak volgens plan uitgevoerd?
- Wat zijn de resultaten en de ervaren effecten van de gezinsaanpak: de output en de outcome?

De eerste fase van het onderzoek was gericht op de explicitering van de onderliggende interventietheorie van de Gezinsaanpak. Op basis van documentenanalyse en interviews met diverse sleutelinformanten is deze theorie opgesteld (Van de Looij et al. 2021a). Het betreft een verzameling concepten en werkhypothesen die tezamen een beeld schetsen welke doelen men met de Gezinsaanpak beoogd te bereiken voor welke groepen en wat de (verondersteld) werkzame bestanddelen zijn van deze aanpak. In het vervolg van de evaluatie is op basis van vragenlijstonderzoek en uitgebreide kwalitatieve dataverzameling en analyse deze interventietheorie empirisch getoetst.

In de volgende paragraaf worden de belangrijkste bevindingen over aspecten van de Gezinsaanpak beschreven: het bereik, de werkwijze, de samenwerking met derden en de resultaten. Tot slot van de beschrijving van de bevindingen wordt een (hernieuwde) interventietheorie gepresenteerd. In de slotparagraaf wordt een aantal discussiepunten opgevoerd.

7.1 Conclusies

7.1.1 Bereik en doelgroep

In de praktijk werkt de Gezinsaanpak met een dubbele doelgroep. De kerndoelgroep is de beoogde doelgroep van gezinnen in armoede met doorgaans meervoudige problematiek die met een intensieve en integrale aanpak wordt ondersteund. Daarnaast blijkt de Gezinsaanpak ook gezinnen te bereiken met een enkelvoudige vraag (of een serie van enkelvoudige vragen) die met kortdurende ondersteuning worden geholpen. In de periode november 2019 tot mei 2022 heeft de Gezinsaanpak 173 gezinnen met een intensief traject begeleid en bijna 600 gezinnen met enkelvoudige hulpvragen ondersteund. Ongeveer een op de zeven gezinnen met enkelvoudige hulpvragen stroomt op den duur door naar een intensief traject.

Inbedding in de wijk blijkt van belang om deze gezinnen te kunnen bereiken. Het merendeel van de gezinnen met trajectbegeleiding is via de netwerkpartners aangemeld bij de Gezinsaanpak. Maar ook het houden van spreekuren op belangrijke vindplaatsen als scholen en (andere) plekken waar gezinnen met weinig geld komen, blijkt een goede methode te zijn.

Dit onderzoek is gericht op de groep gezinnen met een intensief traject, de kerndoelgroep van de gezinsaanpak. Alle bevindingen hebben op deze groep betrekking.

De bereikte gezinnen kenmerken zich door een lage sociaal-economische status en hebben meestal een migratie-achtergrond. De vaardigheden om de weg te vinden in de samenleving (Nederlandse taal, digitale vaardigheden, communicatieve vaardigheden in relatie tot instanties) zijn doorgaans niet sterk ontwikkeld. Het sociale netwerk is vaak klein. De gezinnen combineren een geschiedenis van hulpverlening met een niet al te hoog vertrouwen

in wat de hulpverlening hun te bieden heeft. Ook trots, schaamte en schuldgevoelens maken dat deze gezinnen vaak pas in een laat stadium hulp gaan zoeken.

Doorgaans zijn financiële problemen de aanleiding voor het eerste contact met de Gezinsaanpak. Vaak blijkt evenwel al snel dat de problematiek ingewikkelder is. Veel ouders kampen langdurig met stress, die overigens niet alleen of overwegend te maken heeft met de financiële situatie, maar ook met andere problematiek zoals huiselijk geweld of een dreigende huisuitzetting. Een vijfde van de ouders maakt zich daarnaast zorgen om de ontwikkeling van de kinderen.

Anders dan verondersteld is er niet een wezenlijk onderscheid tussen gezinnen die begeleiding krijgen van de Gezinsaanpak en gezinnen die ondersteuning krijgen van of via het wijkteam. Soms blijkt het wijkteam al betrokken en geeft de Gezinsaanpak aanvullende ondersteuning. Soms ook meldt het wijkteam zelf gezinnen aan bij de Gezinsaanpak.

7.1.2 Werkwijze

Zoals mag worden verwacht gezien de doelgroep met meervoudige problematiek kenmerkt de Gezinsaanpak zich door een divers hulpaanbod voor zowel de ouders als de kinderen in het gezin. Financiële en materiële hulp worden op maat gecombineerd met (bemiddeling naar) hulp van immateriële aard, hulp bij contacten met instanties, en hulp voor de kinderen in de vorm van materiële hulp, hulp bij participatie in clubjes, lichte opvoedingsondersteuning of ondersteuning bij de inschakeling van specialistische hulp.

De methodische principes van de Gezinsaanpak zijn deels gebaseerd op wetenschappelijke kennis, deels op professionele kennis die in andere praktijken is opgedaan en deels uit de ervaring van de gezinsondersteuners. Op basis van het empirisch onderzoek hebben we een aantal kenmerkende elementen in de methodiek kunnen identificeren:

- Integrale en intensieve aanpak
  De ondersteuning richt zich op verschillende gezinsleden en diverse leefgebieden. De trajectduur is vrij lang en biedt tijd om allerlei zaken geregeld te krijgen. De frequentie van het contact wordt aangepast aan de behoefte van het gezin.

- Present zijn
  Zichtbaar zijn voor netwerken in de wijk en aanwezig zijn op 'vindplaatsen' van gezinnen met geldzorgen. De Gezinsaanpak is toegankelijk, aanspreekbaar en biedt eerste ondersteuning zonder complexe aanmeld- of intakeprocessen of een wachtlijst.

- Werken aan een vertrouwensrelatie
  De persoonsgerichte benadering in combinatie met het kunnen verlenen van directe, vaak praktische, hulp helpt bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Het delen van een gemeenschappelijke achtergrond (ouderschap, leeftijd, cultuur) en het spreken van dezelfde taal is behulpzaam.

- Aansluiten bij behoeften en mogelijkheden
  Zoveel mogelijk aansluiten bij de hulpvraag en motivatie van de cliënt, diens vaardigheden en een passend handelingstempo. Soms worden grenzen getrokken door gezinsondersteuners als de motivatie bij cliënt om noodzakelijke of onvermijdelijke stappen te zetten ontbreekt.

- Stress-sensitieve dienstverlening
  Dit houdt in dat gezinsondersteuners rekening houden met het handelingsvermogen (executieve vaardigheden) van cliënten – dat door stress verminderd kan zijn, én proberen om stressoren weg te nemen of te verminderen.

- Versterken van vaardigheden en kennis
  Verbeteren van de zelfredzaamheid wordt vooral gezien als het verbeteren van vaardigheden. Daartoe worden cliënten door gezinsondersteuners getraind: *functioneel*

door concrete vaardigheden aan te leren, *strategisch* door te leren hulpbronnen in te schakelen als men zelf iets niet kan en tot slot *compenseren*. Dat laatste is eigenlijk geen training maar het (tijdelijk) overnemen van handelingen omdat de cliënt daartoe zelf niet in staat is. Voorts is er sprake van kennisoverdracht bijvoorbeeld over het gebruik van overheidsvoorzieningen. Het aanleren van vaardigheden is een belangrijk onderdeel van de methodiek, maar mogelijk ook het moeilijkste onderdeel: door stress, gebrek aan zelfvertrouwen, weinig ervaring met het regelen van zaken of negatieve ervaringen in het verleden blijkt dit een taai proces.

Bij de ondersteuning van gezinnen kunnen de gezinsondersteuners gebruik maken van de instrumenten uit de Brug-methodiek. De Brug is een metafoor voor de weg die men aflegt naar een betere toekomst. De Brug bestaat uit diverse pijlers die de situatie op de verschillende leefgebieden weergeven. De instrumenten uit de Brug-methodiek blijken in de praktijk minder goed te werken. Gebrekkige taalvaardigheid, beperkte cognitieve vaardigheden en stress maken deze instrumenten minder geschikt voor de doelgroep. Gezinsondersteuners vinden de Brug wel waardevol voor zichzelf omdat het ondersteunend is bij het inzicht verkrijgen in de situatie van een gezin en bij de monitoring en evaluatie van het traject.

Gezinsondersteuners ervaren verschillende, door hen moeilijk te beïnvloeden, belemmeringen die gedurende de trajecten kunnen optreden. Beperkte vaardigheden (taal, digitale of communicatieve vaardigheden) van ouders, cognitieve beperkingen, gebrek aan motivatie of ingrijpende gebeurtenissen kunnen de voortgang belemmeren. Daarnaast zijn omslachtige procedures bij andere organisaties, tegenwerkende regelgeving en de corona-maatregelen als belemmerend ervaren.

7.1.3 Samenwerking

De participatie in 'wijknetwerken' is een belangrijke conditie gebleken voor de signalering en toeleiding van gezinnen met geldzorgen naar de Gezinsaanpak. Daarnaast hebben gezinsondersteuners gebruik gemaakt van ondersteuningsaanbod van lokaal opererende organisaties.

In plaats van het zelf opzetten van een nieuwe 'wijkcoalitie' bleek het aansluiten bij bestaande netwerken veel werkbaarder. Het hebben van een onderscheidend verhaal over de meerwaarde van de Gezinsaanpak en zicht op continuïteit maken voor netwerkpartners de samenwerking aantrekkelijk. Tegelijkertijd blijken privacy-issues, organisatiebelangen en uiteenlopende beroepsopvattingen nog wel eens een hindernis.

Voor de ondersteuning van gezinnen met geldzorgen hebben gezinsondersteuners veel contacten met een diversiteit aan andere organisaties en professionals. Vaak zijn dat kortdurende contacten of is de rol van de Gezinsaanpak er een op de achtergrond. Incidenteel hebben gezinsondersteuners de casusregie op zich genomen en de bijdragen van de verschillende hulpverleners aan de gezinnen gecoördineerd.

De netwerkpartners waarderen de Gezinsaanpak onder meer vanwege de toegankelijkheid, de integrale aanpak, het, voor de burger, 'neutrale' imago en de pragmatische werkwijze.

7.1.4 Resultaten

De Gezinsaanpak heeft in ruim twee jaar tijd ruim 750 unieke gezinnen bereikt. Dat betreft voor een groot deel gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag en met kortdurend contact. Het aantal gezinnen uit de oorspronkelijk beoogde doelgroep, met meervoudige problemen die een intensief en integraal traject behoeven, bedraagt 173. Dat blijft ruim achter bij de target van 500 die destijds in het Plan van Aanpak werd gesteld. Maar destijds is ook niet voorzien dat de Gezinsaanpak een groot aantal gezinnen met een

(vooralsnog) kortdurende of enkelvoudige hulpvraag zou bereiken.

Twee derde van de gezinnen met een intensief traject krijgt nog ondersteuning. Bij een derde is het traject beëindigd. Gemiddeld duurden deze beëindigde trajecten 9 maanden, ruim korter dan de maximale termijn van 18 maanden. Bij de helft van de gezinnen die 'uitgestroomd' zijn, is sprake van behaalde doelen of is er een overdracht geweest naar andere hulpverleners. Bij de andere helft van gezinnen is het traject voortijdig beëindigd, zijn doelen niet of slechts gedeeltelijk behaald en is het maar de vraag of zij in staat zijn zelfstandig hun leven vorm te geven. Toch lijken de gezinnen van wie het traject is beëindigd in sommige opzichten wat zelfredzamer (vaker in Nederland geboren, betere beheersing van de Nederlandse taal, iets hoger opgeleid, minder langdurig financiële problemen) dan gezinnen die nog in traject zijn, alhoewel ze vaker en hogere schulden hebben. De gezinnen die nog ondersteuning krijgen waren op de peildatum gemiddeld ook langer in traject: gemiddeld 15 maanden.

Hoewel de doelrealisatie als wisselend kan worden bestempeld, zijn er wel op diverse gebieden positieve veranderingen in de gezinnen te bespeuren[8]. In algemene zin zijn dat stabilisatie van vooral de financiële situatie van gezinnen, verbetering van materiële leefomstandigheden, mede als gevolg daarvan een vermindering van stress, meer toekomstperspectief en welbevinden. Ook het welzijn van de kinderen lijkt te verbeteren door materiële ondersteuning, meer sociaal-recreatieve participatie, lichte opvoedingsondersteuning en zo nodig hulp bij de aanmelding voor specialistische hulp. Daar staat tegenover dat in sommige gezinnen deze positieve veranderingen broos zijn en persoonlijke kwetsbaarheden en precaire omstandigheden niet altijd gemakkelijk te veranderen zijn. Dit laatste maakt de beslissing om trajecten te beëindigen niet eenvoudig mede omdat ouders zich niet zelfredzaam genoeg voelen om op eigen benen te staan.

7.1.5 Interventietheorie herzien

Op basis van recente onderzoeksbevindingen herzien we hier onze eerdere interventietheorie over de werking van de Gezinsaanpak voor de gezinnen met trajectbegeleiding. De interventietheorie geeft aan hoe de Gezinsaanpak werkt, bij wie en onder welke voorwaarden. We maken hiervoor gebruik van het schematisch weergegeven model van Van Yperen, e.a. (2017). Dit model geeft de logische samenhang weer tussen de elementen waarmee de theorie is opgebouwd: doelen, doelgroep, werkzame elementen, uitkomsten, externe factoren en organisatorische kenmerken: zie pagina 66. In de beschrijving hieronder lichten we de elementen uit het model toe en geven we er betekenis aan.

Inhoudelijke kern van de Gezinsaanpak

De inhoudelijke kern van de Gezinsaanpak bestaat uit de volgende vier onderdelen.

- Het onderdeel Doelgroep beschrijft de beschrijft de bereikte gezinnen met trajectbegeleiding naar probleemsituatie en factoren en mechanismen die de situatie in stand houden.
- Het onderdeel Werkzame elementen gaat over factoren en mechanismen die de gezinsondersteuners gebruiken. Ze zijn gekoppeld aan de doelen, sluiten aan bij de doelgroep en dragen bij aan een zo goed mogelijke uitvoering van de interventie. Een (goede) combinatie van werkzame principes maakt de interventie effectief.
- Het onderdeel Doelen brengt de doelen in beeld die die de gezinsondersteuners met het geheel aan interventies wil bereiken. De

[8] Kanttekening bij resultaten casusonderzoek: alleen gezinnen die niet tussentijds zijn uitgevallen hebben meegewerkt. Het is mogelijk dat hierdoor sprake is van een positieve bias van de ervaren veranderingen.

veronderstelling is dat met het bereiken van de doelen het einddoel van de Gezinsaanpak bereikt kan worden.
- Het onderdeel Uitkomsten betreft de resultaten van de Gezinsaanpak. Daarbij gaat het over de mate van doelrealisatie en de ervaren veranderingen bij gezinnen met trajectbegeleiding.

Context van de Gezinsaanpak

Naast de inhoudelijke kern wordt de effectiviteit van de Gezinsaanpak beïnvloed door de context waarin de Gezinsaanpak wordt uitgevoerd. Het gaat hier om Externe factoren en mechanismen die van invloed (positief of negatief) kunnen zijn op het succes van de interventie maar niet worden benut of nauwelijks te beïnvloeden zijn. Te onderscheiden zijn negatieve factoren binnen het gezin, zoals ingrijpende gebeurtenissen voor het gezin, cognitieve beperkingen van gezinsleden en dergelijke, en factoren buiten het gezin. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om tegenwerkende ex-partners, tegenwerkende adviezen van de sociale omgeving, onheuse bejegening door overheidsinstanties, wettelijke regels en procedures en de beperkende maatregelen tegen het coronavirus.

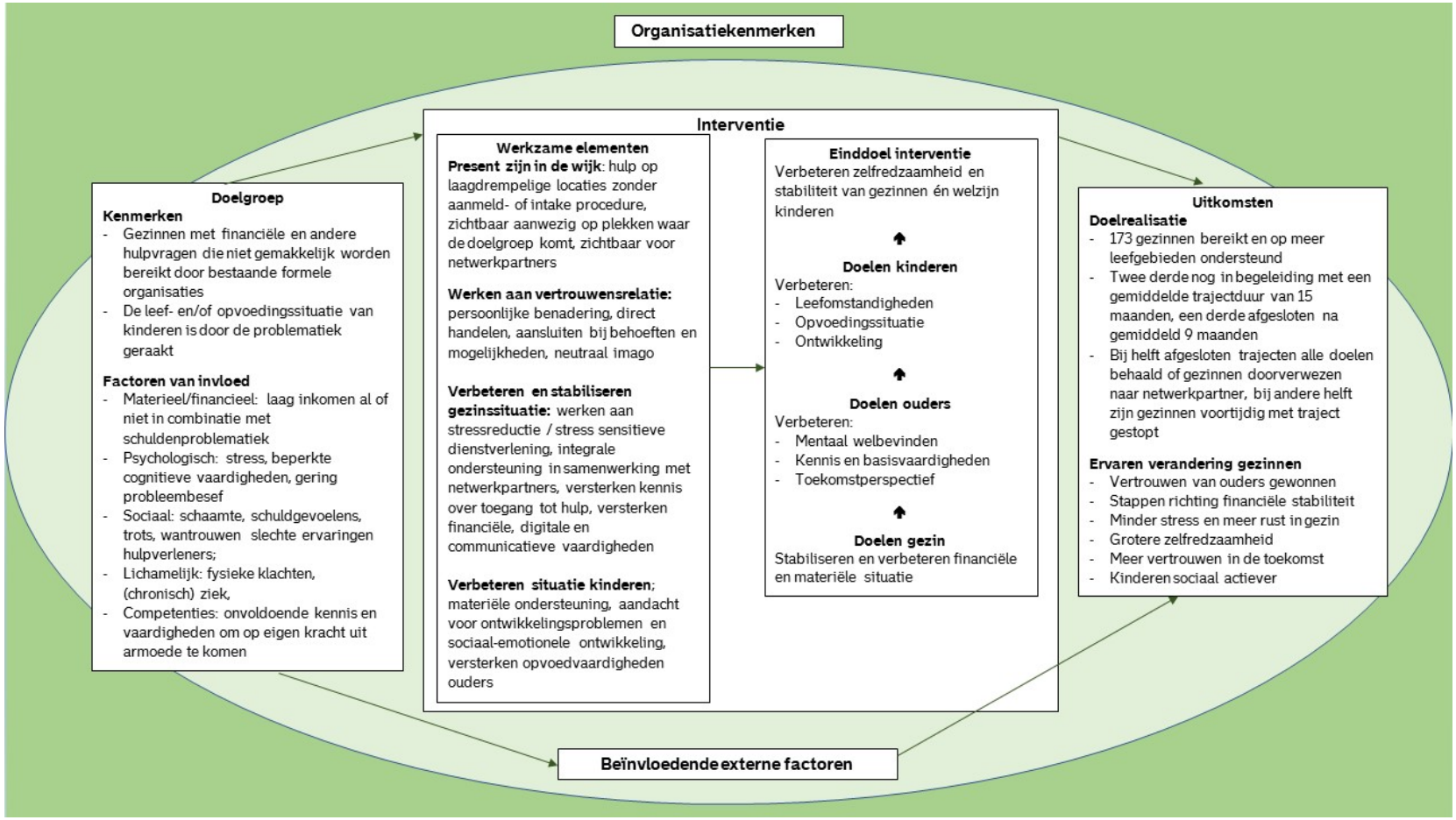
Een andere niet onbelangrijke factor die van invloed is op het succes van de Gezinsaanpak zijn de kenmerken van de wijze waarop de Gezinsaanpak is georganiseerd: de

Organisatorische inbedding. Het betreft randvoorwaarden, zoals personeel (waaronder continuïteit, competenties, scholing), materieel (zoals specifieke hulpmiddelen, gebouwen, financiën) en communicatie (zoals intern overleg, intervisie). Wij onderscheiden de volgende.

Uitvoering aanpak:
- Door gezinsondersteuners van de gemeente (toegang tot en bekendheid met beleid en gemeentelijke organisatie) en welzijnspartij (bekend met formele en informele voorzieningen en netwerkpartners in de wijk)

Gezinsondersteuners:
- Zijn vast aanspreekpunt, bieden zelf hulp en ondersteuning en regelen hulp en ondersteuning
- Zijn financieel, pedagogisch, en/of sociaal-juridisch geschoold
- Werken in een team dat bestaat uit gezinsondersteuners die gespecialiseerd zijn in verschillende vakgebieden.
- Werken vanuit een gezamenlijke visie met netwerkpartners voor het vinden en ondersteunen van gezinnen
- Zijn werkzaam op laagdrempelige locaties met af te sluiten ruimtes voor privacygevoelige gesprekken
- Zijn flexibel in tijd en niet gebonden aan kritische prestatie indicatoren
- Hebben een caseload van ongeveer 10 gezinnen.
- Besteden hun tijd circa 60 procent aan gezinnen met trajectbegeleiding en 40 procent aan gezinnen met een enkelvoudige hulpvraag.
- Weten vanuit een gevoelde professionele vrijheid af te wijken van standaard werkwijzen en krijgen de ruimte voor creatieve toepassingen.
- Hebben toegang tot het gemeentelijke digitale informatiebronnen, zoals GIDSO (cliëntregistratie) en RIO (intranet en bron van informatie over gemeentelijk beleid, voorzieningen en sleutelpersonen)
- In de sturing van de Gezinsaanpak is veel aandacht voor inhoudelijke vraagstukken en professionele ontwikkeling door het organiseren van systematische collegiale uitwisseling (peer reviewing).

Figuur 7.1.5 Interventietheorie van de gezinsaanpak



7.2 Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksresultaten kunnen de volgende discussiepunten/aanbevelingen worden geformuleerd. Deze punten zijn geformuleerd vanuit het perspectief dat de Gezinsaanpak een veelbelovende aanpak is die in ruim twee jaar maatschappelijk relevante resultaten heeft laten zien, maar tegelijkertijd mogelijk aan effectiviteit kan winnen.

Bereik

De Gezinsaanpak bereikt veel gezinnen met kortdurende hulp en tegen de verwachting in minder gezinnen die een intensief traject instromen. Het aandeel gezinnen dat via de kortdurende hulp een intensief traject krijgt is klein. Een deel van de enkelvoudige hulpvragers is mogelijk ook wel afdoende geholpen. Tegelijkertijd merken gezinsondersteuners op dat een deel van die kortdurende hulp gezinnen betreft die of geregeld terugkomen of waarover men bezorgd is dat er meer speelt dan een enkelvoudige hulpvraag. Dat zou kunnen betekenen dat een groter deel van deze groep zou kunnen doorstromen naar intensieve trajecten. Het verdient aanbeveling om nader te bekijken wat nodig is om deze groep gezinnen een meer structurele aanpak te bieden. Dat veronderstelt ook dat er meer zicht gekregen moet worden op de achtergronden en problematiek van deze groep. Het dilemma daarbij is dat er wat meer moet worden geregistreerd, terwijl je de drempel, zoals die nu is, laag wilt houden.

Kinderen

Het onderzoek laat zien dat de Gezinsaanpak tot positief ervaren veranderingen leidt in de omstandigheden waarin kinderen opgroeien. Ze krijgen het materieel beter, participeren meer, hun ouders ontvangen lichte opvoedingsondersteuning en eventueel wordt specialistische hulp ingeschakeld. Zo draagt de Gezinsaanpak bij aan het welzijn van de kinderen. Tegelijkertijd is gebleken dat het contact van gezinsondersteuners met de kinderen vaak beperkt is. Uit ander onderzoek naar de aanpak van kinderarmoede (Verwey-Jonker Instituut, 2021) blijkt dat een goed contact van hulpverleners met de kinderen voorwaardelijk is. De vraag die we willen opwerpen: zouden gezinsondersteuners niet structureler contact met de kinderen moeten onderhouden om beter zicht te krijgen en houden op hun welzijn om daar ook beter met de ouders over te kunnen reflecteren?

Institutioneel

Van meet af aan worden onduidelijkheden ervaren over de relatie van de Gezinsaanpak met andere organisaties die zich op dezelfde thematiek en doelgroep richten, in het bijzonder de wijkteams. Van het aanvankelijk veronderstelde verschil tussen de doelgroep van de Gezinsaanpak en die van de wijkteams (die er in de praktijk niet was) tot recentere geluiden dat de Gezinsaanpak er is voor 'preventie' (wat dat ook moge inhouden) en doorverwijst naar de wijkteams als er ernstige problemen moeten worden aangepakt (wat in de praktijk niet altijd gebeurt). Het verdient aanbeveling om scherper de positie in het ondersteuningsveld van deze partijen, alsmede hun relatie, te definiëren. Dat geldt ook voor de relatie met andere organisaties zoals de Children's Zone of welzijnspartijen die armoede-aanpakken uitvoeren.

Effectiviteit uitstroom

Het aantal beëindigde trajecten is nog relatief klein. Toch is een opvallend gegeven dat in een aanzienlijk deel, de helft van de gevallen, de doelrealisatie gering of onbekend is. Het verdient aanbeveling om te proberen meer zicht te krijgen op wat in deze afgebroken trajecten aan de hand is en te reflecteren op mogelijkheden om afbreuk te voorkomen.

Leren

In Rotterdam zijn veel organisaties met armoedebestrijding bezig. Dat zijn formele organisaties als de wijkteams of welzijnspartijen, maar ook informele organisaties van vrijwilligers en groepen bewoners. Mede ten behoeve van de uitwisseling van kennis over armoede-aanpakken zijn een bijzondere leerstoel en een lectoraat in het leven geroepen. Een recente publicatie van

het Laurensfonds geeft bijvoorbeeld inzicht in werkzame bestanddelen van enkele informele aanpakken. Een vergelijking met de Gezinsaanpak levert interessante overeenkomsten en verschillen op, waarvan iedereen zou kunnen leren. Een aanbeveling voor de Gezinsaanpak is om dergelijke uitwisseling met andere aanpakken op te zoeken en voor beleid om samen met de leerstoel en het lectoraat de kennisuitwisseling actief te bevorderen.

Onderzoek

Een beperking van dit onderzoek is dat het geen zicht levert op de effecten van de Gezinsaanpak op langere termijn. Dat is relevant omdat het belangrijk is om zicht te krijgen op de al dan niet verworven zelfredzaamheid van gezinnen. Maar ook omdat doelen, denk aan het wegnemen van schulden, lang niet altijd binnen de trajectduur kunnen worden bereikt. Daar is meer tijd voor nodig. Het verdient aanbeveling om nader onderzoek te doen naar de situatie van gezinnen op langere termijn na 'uitstroom' uit de Gezinsaanpak.

In aanvulling van wat al is opgemerkt bij het onderwerp 'bereik' kan een onderzoek naar enkelvoudige hulpvragen helpen om zicht te krijgen op deze doelgroep, de aard van hun problematiek en hun situatie na het contact met de Gezinsaanpak.

8 Literatuur

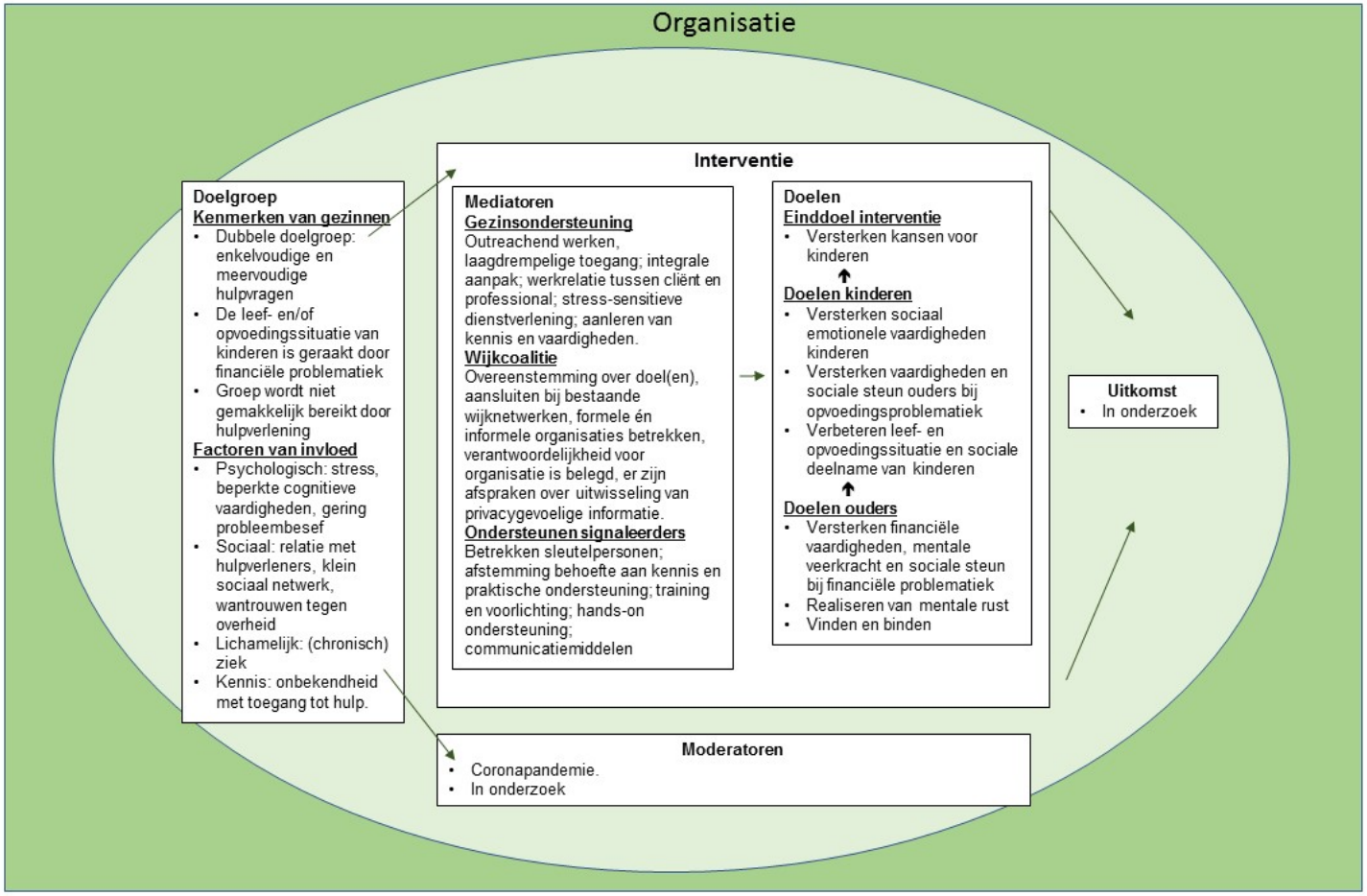
- Divosa (2017). Aanpak kinderarmoede. Handreiking voor gemeenten.
- Dorenbos, R. Heemskerk, J. (2019). Quickscan Brugmethodiek bij Children's Zone. Ervaringen van professionals en cliënten. Platform31.
- Gemeente Rotterdam, (2022). De kracht van de gezinsaanpak. De werkzame elementen in de pilot integrale, intensieve aanpak kinderen in armoede. Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, afdeling PPMO Frontlijn.
- Gemeente Rotterdam (2019). Integrale, intensieve gezinsaanpak kinderen in armoede. Plan van Aanpak. Definitieve versie. Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Gemeente Rotterdam (2021). Staat van de stad. Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning, Onderzoek en Business Intelligence
- Gemeente Rotterdam (2019). Uit de Knoop. De Rotterdamse aanpak van armoede. Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Hoff, van der, M., Odekerken, M., De Wildt, R., en Sondeijker, F. (2021). Duurzame aanpak van kinderarmoede. Verkennend onderzoek voor de gemeente Arnhem. Verwey-Jonkerinstituut.
- Hoff, S., van Hulst, B. (2019). Armoede bij kinderen en volwassenen. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jungmann, N., e.a. (2020). Stress sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Bohn Stafleu van Loghum.
- Jungmann, N., Wesdorp, P. (2017). Mobilty Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Platform 31/Hogeschool Utrecht.
- Kalthof, H. (2020). Opgroeien en opvoeden in armoede, 3e herziene versie. Nederlands Jeugdinstituut.
- Looij-Jansen, van de, P., Reijnen, A., Wentink, T., (2021a). Interventietheorie van de gezinsaanpak. Gemeente Rotterdam, cluster Bestuurs- en concernondersteuning, Onderzoek en Business Intelligence.
- Looij-Jansen, van de, P., Reijnen, A., Wentink, T., (2021b). Gezinsaanpak in de wijk. Onderzoek naar samenwerking met en de positionering van de gezinsaanpak. Gemeente Rotterdam, cluster Bestuurs- en concernondersteuning, Onderzoek en Business Intelligence.
- Lusse, M., le Sage, L., van der Ree, L. (2021). Rapportage integrale aanpak armoede in gezinnen. Hogeschool Rotterdam.
- Movisie. (2016). De aanpak van armoede. Dossier Wat werkt bij ...
- Omlo, J., Talman, J., Grubben, L., de Ruig, L. (2021). Kansrijk armoedebeleid voor kinderen. Portretten van kinderen en knelpunten en kansen voor een integraal beleid. De Beleidsonderzoekers /Bureau Omlo.
- Penraat et al. (2018). Preventief integraal werken in de Children's Zone. Methodiekbeschrijving voor oudercoaching in de Children's. Gemeente Rotterdam.
- Snel, E., van der Hoek, T., Chessa, T. (2001). Kinderen in armoede. Opgroeien in de marge van Nederland. Van Gorcum. In: Omlo, J., Talman, J., Grubben, L., de Ruig, L. (2021). Kansrijk armoedebeleid voor kinderen. Portretten van kinderen en knelpunten en kansen voor een integraal beleid.
- Steketee, M., van den Broeke, M. (2010) Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam. Verwey-Jonker Instituut.

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

Bijlagen

Gemeente Rotterdam

Bijlage A Voorlopige interventietheorie (2021)



Bijlage A Brug naar een positieve toekomst

Een fijn huis

Huis

Wij hebben een fijn huis dat wij goed kunnen betalen (niet meer dan een derde van ons netto inkomen).

Wij hebben een geschikt huis, het past alleen niet in ons budget (meer dan een derde van netto inkomen).

Wij hebben een eigen woonplek, maar moeten iets anders zoeken. Wij hebben een eigen woonplek, maar de huur is veel te hoog (meer dan de helft van ons netto-inkomen). Wij hebben problemen met de verhuurder.

Wij wonen in een maatschappelijke opvang.
Wij wonen niet zelfstandig.
Wij hebben geen huurcontract of heb ernstige problemen met verhuurder.

Wij hebben (binnenkort) geen onderdak meer.

Huishouden

Ons huis is schoon en opgeruimd. Wij hebben de huishoudelijke taken goed verdeeld over de gezinsleden.

Ons huis is meestal opgeruimd en schoon. De huishoudelijke taken kunnen wij wel beter verdelen over de gezinsleden.

Wij maken soms schoon en ruimen wel eens op.

Ons huis is niet opgeruimd. Wij kunnen het huishouden niet goed aan. Met de noodzakelijke spullen in ons huis kunnen wij ons net redden.

Ons huis is niet schoon en niet opgeruimd. Noodzakelijke spullen ontbreken in ons huis.

Lekker in je vel

Geestelijk

Wij voelen ons goed. Wij hebben zelfvertrouwen en kunnen omgaan met tegenslagen. Wij doen regelmatig leuke dingen.

Wij voelen ons meestal goed. Soms niet, maar dat lossen wij zelf op. Wij doen soms leuke dingen.

Wij kunnen moeilijk met tegenslagen of stress omgaan. Soms voelt iemand zich alleen en somber. Wij doen weinig leuke dingen.

Wij hebben veel zorgen en stress. Dagelijkse dingen zijn moeilijk. De behandeling die wij krijgen helpt niet (genoeg).

Wij hebben erg veel zorgen en stress. Er komen steeds meer problemen. Iemand in ons gezin is een gevaar voor zichzelf of anderen.

Lichamelijk

Wij zien er netjes en schoon uit. Wij hebben een vast dagritme. Wij eten gezond en doen aan sport. Iedereen voelt zich gezond en heeft geen klachten.

Wij hebben een dagritme. Wij zien er meestal netjes en gezond uit. Soms eten wij gezond en bewegen wij, maar soms ook even niet. Wij hebben wel eens lichte lichamelijke klachten, maar dit lossen wij zelf op.

Ons gezin heeft niet veel dagritme. Wij hebben regelmatig lichamelijke klachten. Wij eten niet zo gezond en bewegen weinig, dit proberen wij te verbeteren.

Ons gezin heeft nauwelijks een dagritme. Iemand heeft regelmatig ernstige klachten of is verslaafd. Wij krijgen geen hulp of behandeling. Dit zorgt voor problemen.

Iemand in ons gezin heeft direct medische hulp nodig: ernstige medische klachten / een verslaving die voor problemen zorgt.

Toekomst voor je kind

Stevige basis

Ons gezin is veilig, gezellig en liefdevol. Wij praten ruzies uit en hebben duidelijke regels.

Ons gezin is veilig en gezellig. Wij hebben weinig ruzie. Als er ruzie is, praten wij dat niet altijd uit. De regels in ons gezin zijn niet zo duidelijk.

Ons gezin is soms veilig en gezellig. Wij hebben vaak ruzie en praten dit niet uit. De zorg voor het gezin is ons soms te veel. Er is weinig aandacht voor elkaar. De regels zijn onduidelijk. Wij willen dit veranderen.

Ons gezin is vaak niet veilig. Wij hebben veel ruzie en praten dit niet uit. Wij kunnen de zorg voor het gezin niet aan. Wij hebben weinig aandacht voor elkaar. Er zijn geen regels. Ons gezin heeft niet genoeg hulp.

Ons gezin is niet veilig. Er is sprake van (lichamelijk of geestelijk) geweld. Er is veel ruzie en wij praten dit niet uit. Wij hebben dringend hulp nodig.

Ontwikkeling

Wij helpen ons kind. Wij leren ons kind nieuwe dingen die bij de leeftijd passen. Wij vinden sport en spel belangrijk. Wij leren ons kind over zichzelf en omgaan met anderen. Wij hopen dat ons kind later het net zo doet als wij.

Wij helpen ons kind nieuwe dingen te leren, maar dit past niet altijd bij de leeftijd. Sport en spel vinden wij leuk. Wij leren ons kind over zichzelf en omgaan met anderen. Wij hopen dat ons kind het later ongeveer zo doet als wij.

Wij proberen ons kind te helpen. Wij vinden het lastig ons kind nieuwe dingen te leren die bij de leeftijd passen. Wij doen weinig aan sport en spel., maar willen dat wel. Wij leren ons kind weinig over zichzelf en omgaan met anderen. Wij hopen dat ons kind niet alles doet zoals wij.

Wij hebben weinig tijd ons kind te helpen. Wij leren ons kind geen nieuwe dingen die passen bij de leeftijd. Wij doen niet aan sport en spel. Wij leren ons kind te weinig over zichzelf en omgaan met anderen. Wij zijn geen goed voorbeeld.

Wij weten niet hoe we ons kind kunnen helpen bij het leren van dingen die bij de leeftijd passen. Ons kind (4+) gaat niet naar school. Wij zijn een slecht voorbeeld voor ons kind.

Grip op je geld

Inkomen

Wij hebben genoeg geld om alles te betalen wat wij nodig hebben. Wij sparen voor extra dingen of onverwachte kosten. Wij ontvangen onze toeslagen.

Wij hebben genoeg geld om rekeningen en boodschappen te betalen. Wij houden geld over voor onverwachte kosten. Wij ontvangen onze toeslagen.

Wij hebben niet genoeg geld om onze rekeningen en boodschappen te betalen. Het lukt ons niet een uitkering en toeslagen aan te vragen of de toeslagen worden ingehouden.

Wij hebben geen geld, maar wij mogen wel een uitkering aanvragen. Wij weten niet of wij recht hebben op toeslagen.

Wij hebben geen inkomen en geen toeslagen. Wij hebben geen recht op een uitkering of ander inkomen.

Omgaan met geld

Wij weten hoeveel geld wij binnen krijgen en uitgeven. Wij hebben geen schulden (behalve hypotheek of studie). Wij betalen alle rekeningen en houden geld over. Wij hebben spaargeld waar wij drie maanden van kunnen leven.

Wij weten ongeveer hoeveel geld wij binnen krijgen en uitgeven. Bij een schuld praten wij over een oplossing. Wij hebben geen schulden of lossen deze af en maken geen nieuwe schulden. Wij hebben spaargeld waar we een maand van kunnen leven.

Wij weten niet goed hoeveel geld wij binnen krijgen en uitgeven en hebben schulden. Wij hebben hulp nodig deze op een rijtje te zetten en op te lossen. Wij hebben spaargeld maar kunnen hier geen maand van leven.

Wij weten niet hoeveel geld wij binnen krijgen en uitgeven en hebben hoge schulden. Wij praten hier niet over en weten niet wat we kunnen doen. Er komen nieuwe schulden bij. Wij hebben geen spaargeld.

Wij openen onze post niet. Wij hebben hoge schulden die steeds hoger worden. Wij weten niet wat wij moeten doen. Wij raken ons huis en spullen kwijt. Wij hebben geen spaargeld.

Werken aan je toekomst

Beroeps-ontwikkeling

Ik heb een opleiding afgemaakt met grote kans op een baan. Ik leer altijd bij. Ik kan goed leren. Ik spreek en schrijf goed Nederlands.

Ik heb een opleiding afgemaakt met goede kans op een baan. Ik kan best goed leren. Ik spreek best goed Nederlands maar schrijf minder goed.

Ik heb een opleiding afgemaakt met kans op een baan. Ik probeer bij te leren. Om mijn kans op werk te vergroten doe ik vrijwilligers-werk. Ik vind leren lastig. Ik spreek voldoende Nederlands.

Ik heb geen opleiding of weinig kans op een baan. Ik leer niet bij en heb weinig ervaring. Ik spreek en schrijf niet goed Nederlands.

Ik heb geen opleiding en geen werkervaring. Ik heb geen kans op een baan. Ik spreek en schrijf geen Nederlands.

Werk/dag-besteding

Ik heb een vaste baan waar ik tevreden over ben. Of ik heb een eigen zaak waarmee ik voldoende geld verdien.

Ik heb een tijdelijke of vaste baan waar ik best tevreden over ben. Of ik heb een eigen zaak die redelijk loopt.

Ik heb een tijdelijke of vaste baan, maar ben er niet tevreden mee. Of een eigen zaak waarvan de toekomst onzeker is. Ik heb problemen met elke dag naar mijn werk gaan. Ik probeer dit op te lossen.

Ik werk zwart of doe vrijwilligers-werk. Of ik heb een eigen zaak die verlies lijdt. Door problemen lukt het mij niet om naar mijn werk te gaan of te leren.

Ik heb geen werk en zit thuis. Ik kom op illegale manieren aan geld. Door problemen lukt het mij niet om in actie te komen en iets te gaan doen.

De basis: Denk, Zoek, Plan, Doe, Hulp

Zie achterkant

Geïnspireerd op EMPath's Bridge to Self-Sufficiency®

Gemeente
Rotterdam