



"Wat gaat er goed in jullie gezin?"

Transformatie van het maatschappelijk domein in praktijk
werkwijze Jeugdteam Weerpad in Zaanstad

Februari 2014

Colofon

© februari 2014

"*Wat gaat er goed in jullie gezin?*" is ontwikkeld door Jeugdteam Poelenburg. Het is in opdracht van Jeugdteam Poelenburg door Pharos, Tamam beschreven.

Auteurs

Marjolijn van Leeuwen

Pharos: Expertisecentrum Gezondheidsverschillen

Hans Bellaart

Tamam Training & Advies en beleidsadviseur Jeugdbeleid FORUM

Jeugdteam Poelenburg

Monique Schweitz

Projectleider Jeugdteam Poelenburg, GGD Zaanstreek-Waterland

Projectsecretariaat

Pharos

Arthur van Schendelstraat 620

Postbus 13318

3507 LH Utrecht

Telefoon 030 234 98 00

E-mail info@pharos.nl

www.pharos.nl



Zaanstreek-Waterland



Inhoudsopgave

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1.	Proeftuin Jeugdteams.....	5
1.2.	Transformatie maatschappelijke domein.....	5
1.3.	Omslag in denken en handelen	5
1.4.	Ontwikkelen in de praktijk	6
1.5.	Uitdagend experiment.....	6
1.6.	Interviews	6
1.7.	Leeswijzer	6
2.	Samenvatting	7
3.	Samenstelling Jeugdteam Poelenburg	8
3.1.	Multidisciplinair team.....	8
3.2.	Gezinscoaches	8
4.	Gezinnen in de wijk	9
4.1.	Kwetsbare gezinnen.....	9
4.2.	Multi-problematiek.....	9
5.	Werkwijze Jeugdteam Poelenburg	10
5.1.	Outreaching werken, bereik van alle gezinnen	10
5.2.	Aanmelding	10
5.3.	Beknopte overdracht door aanmelder	11
5.4.	Geen wachtlijst, meteen een afspraak	11
5.5.	Werken in tweetallen	11
5.6.	Huisbezoeken geven extra informatie.....	12

5.7.	Hulpvraag en eigen kracht gezin centraal	12
5.8.	Gezin eigenaar situatie	13
5.9.	Gezin bepaalt tempo en inhoud begeleiding	14
5.10.	Vertrouwen opbouwen.....	14
5.11.	Samenwerkingsplan en taakverdeling	15
5.12.	Netwerk inschakelen	16
5.13.	Ondersteunende gesprekken	16
5.14.	Samenwerking met andere instellingen.....	17
5.15.	Evaluatiemomenten en afbouw.....	17
5.16.	Afsluiting begeleidingstraject	17
5.17.	Veiligheid garanderen	17
5.18.	Vinger aan de pols houden.....	18
6.	Professionals in verandering	19
6.1.	Competenties gezinscoach	19
6.2.	Loslaten van bekende kaders	20
6.3.	Leren van collegae	20
7.	Eerste indruk nieuwe werkwijze	22
8.	Concrete projecten	23
	Bijlage 1:	26
	Kort overzicht werkwijze Jeugdteam Poelenburg	26
	Bijlage 2:	29
	Samenvatting multiculturele aspecten van de werkwijze	29
	Bijlage 3:	32
	Gegevens over bevolkingssamenstelling Poelenburg	32

1. Inleiding

In 2015 krijgen gemeenten de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de jeugdzorg. In het kader daarvan start Zaanstad in mei 2012 met twee Jeugdteams. Met deze Jeugdteams wil Zaanstad de jeugdzorg eenvoudiger, effectiever en goedkoper maken. Zaanstad kiest daarbij voor een preventieve aanpak die uitgaat van normaliseren en demedicaliseren van de ondersteuning.

Jeugdteam Poelenburg heeft Pharos gevraagd de door hen gehanteerde werkwijze, die zij gebruiken in het kader van migrantengezinnen, te beschrijven. Het doel is om zo inzicht te krijgen in de methodiek en deze ook overdraagbaar te maken voor nieuwe teamleden of teams in andere wijken. De insteek is om niet te blijven hangen in algemene (trend)termen als 'eigen kracht' en 'transformatie' maar letterlijk te beschrijven hoe het Jeugdteam daar invulling aan geeft. We beschrijven daarom de werkwijze heel praktisch, vullen die aan met uitspraken van de teamleden en geven concrete voorbeelden.

1.1. Proeftuin Jeugdteams

In het kader van transformatie start de gemeente Zaanstad de proeftuin Jeugdteams. De proeftuin is nodig om te achterhalen of de nieuwe aanpak effectief en efficiënt is en bijdraagt aan een betere en betaalbare jeugdzorg. Hierbij wordt gezocht naar het juiste evenwicht van een regelvrije omgeving enerzijds en voldoende verantwoording van besteding van middelen anderzijds. De proeftuin werkt aan vier opgaven:

1. Preventie
2. Eigen verantwoordelijkheid
3. Integrale en effectieve werkwijze
4. Vangnet

De proeftuin duurt tot 1 januari 2015. Jeugdteam Poelenburg maakt onderdeel uit van de proeftuin en is werkzaam in het verzorgingsgebied Poelenburg.¹

1.2. Transformatie maatschappelijke domein

In de transformatie van het maatschappelijke domein gelden nieuwe uitgangspunten.

Laagdrempeligheid, zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht, integrale benadering, één gezin – één plan en gebruik maken van informele netwerken staan nu centraal.

1.3. Omslag in denken en handelen

Jeugdteam Poelenburg is een voorloper in de transformatie van het maatschappelijk domein. Deze transformatie vereist een omslag in denken en handelen van zowel hulpvragers als hulpverleners. Tot voor kort moest een gezin zich vaak inpassen in de werkwijze, eisen en regels van een bepaalde organisatie. Jeugdteam Poelenburg is voortvarend met de transformatie aan de slag gegaan en ontwikkelt een passende werkwijze die vraaggericht is en goed aansluit op de diversiteit in de wijk. In dit proces worden professionals gevraagd om hun vroegere werkwijzen, eigen gemaakt op hun opleiding en in de moederorganisaties, aan te passen of zelfs los te laten.

Projectleider: "Elke organisatie heeft tot nog toe zijn eigen traditionele werkwijze. Aan de gezinnen wordt gevraagd om zich te voegen naar de werkwijze van deze organisatie. Maar gezinnen passen niet in deze werkwijze. Ze passen niet in wat wij 'vierkantjes' noemen. Bij Jeugdteam Poelenburg werken we met wat

¹ Bron: Plan van aanpak. Werkordernummer: Proeftuin Jeugdteams. Mei 2013. Zaanstad

wij noemen 'rondjes', een cirkel waarbinnen organisaties samenwerken en die gevormd is rond de hulpvraag van het gezin."

1.4. Ontwikkelen in de praktijk

Jeugdteam Poelenburg ontwikkelt de nieuwe werkwijze al doende. De werkwijze moet ervoor zorgen dat de hulpvraag van het gezin centraal staat terwijl er ook uniformiteit is in de aanpak van de gezinscoaches. Ook moeten hulpverleners kunnen uitgaan van wat 'hier en nu' de hulpvraag is. De nieuwe werkwijze biedt de professionals en de gezinnen zowel houvast als handelingsvrijheid. Bovendien kan de professional afwijken van de standaard werkwijze, mocht een unieke situatie daar om vragen.

Teamleider: "Soms staan nieuwe, vaak informele protocollen de aansluiting bij het gezin in de weg. Als het gezin iets behoeft dat niet binnen het 'nieuwe protocol' past, moet het mogelijk zijn om dit protocol weer los te laten. Dit is de essentie van vraaggericht werken."

1.5. Uitdagend experiment

De omslag in denken en handelen is groot en vindt plaats in een omgeving – beleid, instellingen, wijkbewoners – die nog niet ingesteld is op de nieuwe manier van werken. Het geheel maakt de proeftuin tot een boeiend en uitdagend traject waarbinnen ruimte is voor experimenteren en voor onzekerheden. Het is een plek waar teamleden een gezamenlijk zoekproces aangaan. Met creativiteit, enthousiasme en het vermogen zorg op maat te bieden ontwikkelt Jeugdteam Poelenburg een werkwijze die aansluit bij de nieuwe eisen van deze tijd. De professionals ontwikkelden hierbij competenties die het mogelijk maken om deze werkwijze in de praktijk toe te passen.

1.6. Interviews

Het verslag dat voor u ligt is gebaseerd op interviews met de projectleider, de teamleider, vier gezinscoaches en tien schriftelijke casussen.

1.7. Leeswijzer

In dit verslag beschrijven we welke werkwijze Jeugdteam Poelenburg tot nu toe ontwikkeld heeft. Om een beeld de schetsen van dagelijkse praktijk maken we veelvuldig gebruik van citaten van de professionals.

Na een samenvatting van het verslag leest u over de samenstelling van Jeugdteam Poelenburg. Daarna volgt een korte beschrijving van de gezinnen in het verzorgingsgebied van Jeugdteam Poelenburg. Vervolgens presenteren we de werkwijze van Jeugdteam Poelenburg tot nu toe. We eindigen met een beschrijving van het veranderingsproces bij de professionals, een proces dat nodig is om de nieuwe werkwijze te kunnen toepassen.

Het verslag is aangevuld met drie bijlagen. Bijlage 1 beschrijft de verschillende stappen in de werkwijze van Jeugdteam Poelenburg nog een keer puntsgewijs. In bijlage 2 vindt u een samenvatting van de manier waarop Jeugdteam Poelenburg multiculturele aspecten heeft opgenomen in de algemene werkwijze. In bijlage 3 staan de gegevens over de bevolkingssamenstelling om inzicht te geven in de verschillende - etnisch-culturele- achtergronden in de wijk.

2. Samenvatting

Jeugdteam Poelenburg is een enthousiast en vakkundig multidisciplinair team dat (opvoedings-) ondersteuning biedt aan kwetsbare gezinnen in Poelenburg, Zaandam-Zuid en Peldersveld. Hierbij vullen de teamleden de vraag van het gezin, de begeleiding en de afronding van de begeleiding zo in dat deze passen in de transformatie van het maatschappelijke domein.

Dat houdt ten eerste in dat Jeugdteam Poelenburg outreachend, cultuursensitief en laagdrempelig werkt. Dat doet zij door veel de buurt in te trekken, bij gezinnen op bezoek te gaan en goed bereikbaar te zijn via telefoon, WhatsApp, e-mail en informele inloop op kantoor. Na een beknopte aanmelding van derden of een aanvraag van het gezin zelf, gaan de gezinscoaches van Jeugdteam Poelenburg in tweetallen op bezoek. Wachtlijsten zijn er niet.

In het eerste huisbezoek helpt de gezinscoach het gezin om de hulpvraag te formuleren en stellen gezin en coach een samenwerkingsplan op. Hierbij wordt aangesloten bij het taalgebruik en de vaardigheden van het betreffende gezin. In het samenwerkingsplan worden taken verdeeld tussen gezinsleden en coaches, waarbij veel aandacht is voor de eigen kracht en zelfredzaamheid van het gezin en voor verbinding met sleutelpersonen en netwerken in de buurt. Het Jeugdteam werkt projectmatig mee aan preventie, voorlichting en het versterken van de eigen kracht van netwerken in de wijk.

De gezinscoach vraagt indien gewenst collegae met passende expertise om –tijdelijk- mee te werken aan de oplossing van de problemen.

Het gezin blijft de eigenaar van de situatie, tenzij de veiligheid van familieleden in het spel is. In dat geval neemt de gezinscoach de regie over en volgt er een overleg met Bureau Jeugdzorg.

De begeleiding is niet gebonden aan termijnen. De gezinscoaches en het gezin bepalen in evaluatiemomenten wanneer de begeleiding afgebouwd en beëindigd kan worden. Indien nodig kan Jeugdteam Poelenburg na afronding van het contact nog af en toe een steuntje in de rug geven.

Professionals van Jeugdteam Poelenburg gaan tijdens de proeftuin een veranderingsproces door. Hierbij ontwikkelen zij competenties, zoals generalistisch en flexibel kunnen werken, die passen bij de nieuwe werkwijze en die het gezin in staat stellen werkelijk zelfredzaam te worden.

Met de nieuwe werkwijze geeft Jeugdteam Poelenburg concreet en werkbaar handen en voeten aan de transformatie.

3. Samenstelling Jeugdteam Poelenburg

Het Jeugdteam Poelenburg is voor de proeftuin samengesteld en houdt zich bezig met zorg voor gezinnen in de buurt met -onder andere- opvoedkundige vragen. Het team werkt in Poelenburg. Alle jongeren of ouders zijn in principe welkom bij Jeugdteam Poelenburg, dat werkt onder het motto 'elk gezin is ons gezin.' Jeugdteam Poelenburg werkt zoveel mogelijk budgetneutraal met inzet van de in 2013 overgekomen SRA-middelen voor ambulante hulpverlening.

3.1. Multidisciplinair team

Jeugdteam Poelenburg is een multidisciplinair Jeugdteam met professionals die uitgeleend zijn vanuit:

- Spirit
- Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
- Eveen Thuiszorg
- MEE
- GGD
- GGZ

3.2. Gezinscoaches

De professionals zijn generalist en hebben allen dezelfde functie, namelijk 'gezinscoach'. De teamleden hebben hiervoor gesolliciteerd bij de projectleider en de teamleider. Voor het ontwikkelen van de nieuwe werkwijze zijn professionals aangenomen die enthousiast, flexibel en creatief zijn.

4. Gezinnen in de wijk

Jeugdteam Poelenburg werkt voor alle gezinnen in de wijk die op vrijwillige basis een beroep doen op de hulpverlening. Centrum Jong (het Centrum voor Jeugd en Gezin in Poelenburg) is er voor preventie en opvoedingsondersteuning. De gezinnen waar Jeugdteam Poelenburg zich op richt, hebben minstens één kind onder de achttien jaar, waarbij in ieder geval sprake is van opvoedingsproblematiek die niet afgehandeld kan worden door Centrum Jong.

4.1. Kwetsbare gezinnen

Veel van de gezinnen in het verzorgingsgebied van Jeugdteam Poelenburg zijn laagopgeleid, hebben een laag inkomen en financiële zorgen en/of hebben een andere culturele achtergrond. Zie bijlage 3. Naast de gewone opvoedingsvragen hebben migrantengezinnen te maken met het integreren van twee (opvoedings-) culturen en is er regelmatig sprake van een taalbarrière.

Gezinscoach: "Veel van de aanmeldingen betreffen Turks-Nederlandse gezinnen. Zij lijken meer open te staan voor hulp en/of hebben meer problemen. Er zijn ook Surinaamse, Hindoestaanse, Creoolse, Marokkaanse (Arabische en Berbers), Franse en autochtone gezinnen. In Poelenburg wonen ook veel Koerdische Turken. Die hebben een andere cultuur dan de Turkse. Ze hebben vaak een grotere opleidingsachterstand."

Ook wonen er vluchtelingen die te maken kunnen hebben met oorlogs- of andere trauma's. Daarnaast kunnen ouders vanwege hun beperkte scholingsachtergrond laaggeletterd zijn of (taal)vaardigheden missen die nodig zijn om de weg te vinden in de (digitale) maatschappij.

Veel van deze gezinnen proberen zich met al hun kracht te handhaven in een gecompliceerde, voor hen vrijwel ontoegankelijke, bureaucratische wereld. Betreffende gezinnen leven vaak in een sociaal isolement en velen hebben te maken met een verstandelijke beperking, overgewicht, verslavingsproblematiek en huiselijk geweld.

4.2. Multi-problematiek

Vanwege de samenstelling van bewoners heeft Jeugdteam Poelenburg veel gezinnen met meerdere problemen onder haar hoede. Negen gezinnen in Poelenburg hebben een zodanige problematiek dat zij normaal gesproken de zorg van Bureau Jeugdzorg zouden krijgen. In 2013 begeleidde Jeugdteam Poelenburg 120 gezinnen.

5. Werkwijze Jeugdteam Poelenburg

De werkwijze van Jeugdteam Poelenburg is aangepast op de gezinnen die in de wijk wonen. Daarbij wil Jeugdteam Poelenburg bewerkstelligen dat deze gezinnen zich gezien en gewaardeerd voelen. En dat de gezinnen – indien nodig – bewust worden van hun eigen kracht, ook op het moment dat er (opvoed)problemen zijn. De ondersteuning is gericht op de ontwikkeling van de zelfredzaamheid van gezinnen.

Om dit tot stand te brengen hanteert Jeugdteam Poelenburg een werkwijze waarbij de specifieke hulpvraag van het gezin centraal staat. Dit zorgt er tevens voor dat iedereen, inclusief migrantengezinnen en gezinnen met laagopgeleide familieleden, een passend aanbod opvoedingsondersteuning krijgt. In de hulpvraag kunnen gezinsleden immers aandacht vragen voor vraagstukken die speciaal voor hen van belang zijn, bijvoorbeeld 'opvoeden in twee culturen'.

Hoe deze specifieke werkwijze, die overigens nog steeds in ontwikkeling is, er in de praktijk uitziet kunt u hieronder lezen.

5.1. Outreachend werken, bereik van alle gezinnen

Vaak zijn laagopgeleide ouders en/of ouders die het Nederlands beperkt beheersen, moeilijk te bereiken. Daarom werkt Jeugdteam Poelenburg diep in de wijk. Professionals in Poelenburg hebben de kloof tussen vraag en aanbod verregaand gedicht. Voor de gezinscoaches van Jeugdteam Poelenburg is het normaal dat zij voor hun werk de wijk in gaan, lopend, met de fiets of met de auto.

Met het outreachend werken bouwt Jeugdteam Poelenburg voort op het feit dat het Centrum Jong in Poelenburg de afgelopen jaren al op deze manier heeft gewerkt. Hulpverleners hebben een gezicht gekregen in de buurt. Daardoor kwamen ook in de afgelopen jaren wijkbewoners makkelijker bij Centrum Jong binnen.

Het bereik wordt versterkt nu de gezinscoaches per definitie bij het gezin thuis komen. Ook leren de gezinscoaches de buurt steeds beter kennen omdat ze contacten leggen met scholen, sportclubs, buurthuizen, zelforganisaties en informele netwerken in de buurt. Door al deze contacten wordt het makkelijker voor de wijkbewoners om het Jeugdteam te benaderen, zelfs al is het op straat of in de supermarkt.

Het outreachend werken is met name ook belangrijk voor migrantengezinnen. Migrantenouders, zeker als zij het Nederlands beperkt beheersen, zoeken niet makkelijk hulp als een van de kinderen bijvoorbeeld van het rechte pad afdwaalt. Ook zijn de ouders niet goed op de hoogte van de voorzieningen en de hulpverleningsstructuur in de wijk. Outreachend werken en gebruik maken van sleutelpersonen is daarom essentieel.

5.2. Aanmelding

Gezinnen met een hulpvraag worden via Centrum Jong aangemeld. De aanmeldingen komen via scholen, huisartsen, de wijkagent, Bureau Jeugdzorg of andere instellingen in de buurt. Ook kunnen gezinnen zichzelf aanmelden, wat in 20% van de gevallen gebeurt (in 2013), mede omdat de gezinscoaches steeds bekender worden.

5.3. Beknopte overdracht door aanmelder

De aanmelder beschrijft de hulpvraag zoals gezien vanuit zijn of haar gezichtspunt. Voor het toelichten van de aanmelding is een beperkte ruimte ingebouwd in het aanmeldingsformulier. Voor het beperken van de schrijfruimte heeft Jeugdteam Poelenburg twee redenen. Ten eerste werkt Jeugdteam Poelenburg vanuit het hier en nu. Wat zijn nu de problemen? Waar kan het team op dit moment op ingaan? De historie van het gezin, en ook van de hulpverleningsgeschiedenis, komt op de tweede plaats. Ten tweede is het de vraag of de hulpvraag zoals de aanmelder die formuleert, ook het uitgangspunt voor de ondersteuning wordt. Het kan blijken dat het gezin een andere hulpvraag heeft en de hulpvraag van het gezin komt altijd centraal te staan.

Instellingen die de aanmelding doen vinden de beperkte schrijfruimte niet altijd makkelijk, omdat zij gewend zijn om aanmeldingen uitgebreid toe te lichten.

5.4. Geen wachtlijst, meteen een afspraak

Jeugdteam Poelenburg werkt zonder wachtlijsten en reageert zo spoedig mogelijk op een aanmelding. Dit is van groot belang voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie met het betreffende gezin en de aanmelder.

De teamleider zorgt ervoor dat de NAW-gegevens geregistreerd worden en zet de aanmelding op de mail. Eén van gezinscoaches neemt binnen drie dagen de regisseursrol op zich. Vervolgens zoekt zij een collega om mee samen te werken en maakt zij binnen vijf dagen (telefonisch) contact met het gezin om een afspraak te maken.

Projectleider: "Het is voor ons belangrijk dat we zo snel mogelijk bij het gezin op bezoek gaan. In het verleden kon het wel drie of vier maanden duren voordat het eerste contact gelegd was. Dit kwam niet ten goede aan de motivatie van de gezinnen en hun vertrouwen in hulpverleners. Vertrouwen in elkaar is de basis waarop de hulpverlening plaatsvindt. Dat geldt des te meer voor gezinnen met een andere culturele achtergrond."

5.5. Werken in tweetallen

De samenwerking tussen twee gezinscoaches bij de eerste afspraak met het gezin heeft een aantal voordelen. Ten eerste worden er verschillende expertises aan elkaar gekoppeld, wat een inhoudelijke meerwaarde heeft. Daarnaast kunnen teamleden elkaar helpen om een generalistische insteek te kiezen en niet te vertrekken vanuit de werkwijze die zij geleerd hebben op de opleiding en bij hun vorige werkgever.

Gezinscoach: "Je werkt op een intensieve manier samen met hele gezin, samen met een collega. Daardoor kan je elkaar ook wijzen op je 'zwakke' punten, bijvoorbeeld als er één geneigd is om met de oplossing van het probleem te komen en dit niet bij het gezin te laten."

Voor het gezin zelf is het overzichtelijk om slechts met twee professionals, waarvan er één de regie heeft, te maken te hebben.

In de praktijk blijkt het om agenda-technische redenen niet altijd mogelijk om meteen als duo aan de slag te gaan. Met name als het gaat om collegae die veel gevraagd worden, zoals professionals uit de GGZ, of professionals die ervaring hebben met financiële problemen. Als er meer financiële of GGZ gerelateerde vragen binnenkomen kan dat voor Jeugdteam Poelenburg aanleiding zijn om meer uren aan te vragen voor professionals uit deze discipline.

5.6. Huisbezoeken geven extra informatie

De twee gezinscoaches gaan op bezoek bij het gezin om kennis te maken en om de hulpvraag van het gezin in beeld te krijgen. De huisbezoeken geven extra informatie die hulpverleners niet krijgen als de cliënt op de werkplek wordt uitgenodigd. Huisbezoeken duren ongeveer anderhalf uur.

Gezinscoach: “Je kan een goed beeld krijgen van het gezin als je in huis bent. Je ziet hoe het huis eruit ziet, de gordijnen, is er een bank, zijn er koekjes. Je vraagt om eens een foto te laten zien. Je ziet wat er gebeurt. Hoe familieleden met elkaar omgaan. Het is makkelijker om de vader bij de begeleiding te betrekken. Vaders komen vaak niet mee naar het kantoor, zoals bij mijn moederorganisatie. Ook zie je het als er veranderingen zijn. Er was een moeder die normaal geen thee serveert vanaf een dienblaadje maar dat nu opeens wel deed. Daaraan kan je zien dat er iets aan het veranderen is en daarop doorvragen “

Een ander voordeel van de huisbezoeken is dat het makkelijker is om familie, wijkbewoners of buurtorganisaties te betrekken in de ondersteuning van het gezin.

Ook zijn ouders minder bang voor roddel en stigmatisering, iets wat vaak gebeurt als ze een gebouw van de hulpverlening binnen moeten gaan. De angst dat de kinderen uit huis worden gehaald is bij huisbezoek minder dan wanneer ouders naar een kantoor moeten.

Bovendien wordt Jeugdteam Poelenburg zichtbaarder in de buurt, niet op zijn minst via de ‘wijkamtam’. Met als kanttekening dat ook ‘fouten’ meteen worden doorverteld.

En tenslotte zorgen de huisbezoeken, plus het feit dat er één gezinsregisseur is, ervoor dat de ouders niet meer bij verschillende locaties langs hoeven te gaan.

5.7. Hulpvraag en eigen kracht gezin centraal

Bij het voorstellen leggen de professionals uit dat er tijdelijk een deskundige coach naast het gezin kan komen staan, maar dat het gezin bepaalt wat de problemen zijn en wat daar aan gedaan moet worden.

De gezinscoach vraagt naar de mening van elk gezinslid, ook naar die van de kinderen. De gezinscoach vraagt niet alleen naar wat er niet goed gaat maar ook naar wat er wel goed gaat.

Eén van de gezinsleden schrijft, eventueel met behulp van tekeningen, alles op een flap. Op de flap komt ook te staan wat er goed ging en waarom het nu – tijdelijk - niet goed gaat. De professionals benadrukken dat het gezin de deskundige is en het beste weet wat er nodig is.

Gezinscoach: “We gaan nu meer in op wat er goed gaat in het gezin. Dat is nieuw. De professional benoemt de positieve dingen en zorgt ervoor dat ze bij het verlaten van het huis iets positiefs achterlaat.”

Ook wordt benoemd hoe volgens het gezin en de professionals de zorgen van het gezin verminderd kunnen worden. Van de flap wordt een foto gemaakt met de tablet van de coach.

Bij het inventariseren van de hulpvraag passen de gezinscoaches hun taalgebruik aan op de manier waarop de gezinsleden zich uiten. Des te lager de vaardigheden des concreter de hulpvraag meestal is.

Gezinscoach: “Mensen die hoger opgeleid zijn geven zelf aan wat ze willen, ze reflecteren op hun handelen. Mensen met een lagere opleiding hebben daar moeite mee. Ze horen wel dingen maar ze kunnen het niet toepassen en zeggen “Zeg jij maar wat ik moet doen”.

Familieleden die moeite hebben om tot de kernvraag te komen worden stap voor stap geholpen om te formuleren wat ze nodig hebben. Belangrijk in dit proces is dat de gezinscoach echt blijft luisteren en de verantwoordelijkheid niet overneemt.

Gezinscoach: "De moeder van het gezin wil graag naar buiten met de kinderen zonder dat alles 'ontploft'. De gezinscoach vraagt door: "Wil je op de juf van je kinderen lijken?" De moeder beaamt dit."

De hulpvraag van het gezin kan al dan niet overeenkomen met de oorspronkelijke aanmelding. Als de hulpvraag van het gezin –gedeeltelijk- anders is dan de oorspronkelijke aanmelding wordt die van het gezin als uitgangspunt genomen.

Projectleider: "Op een gegeven moment werd een kind aangemeld via een school, wegens ongeremd gedrag. De school wilde dat het kind per direct naar het speciaal onderwijs ging. De hulpvraag van de vader was echter om het kind te testen. De gezinscoach ging daarop praten met de school en heeft het kind laten testen. Hiermee ontstond een vertrouwensband tussen de gezinscoach en het gezin. Uit de test bleek dat het kind inderdaad beter naar het speciaal onderwijs kon. De vader vond deze uitslag heel erg maar werd wel actief. Hij bood aan om het kind, dat inmiddels op een andere school zat, elke dag te brengen en te halen. En ook tussendoor te halen als het niet goed ging. Vervolgens ging vader vragen naar opvoedingstips."

In de hulpvraag komen de –achterliggende- normen en waarden van het gezin tot uiting. Migrantengezinnen kunnen hierbij een cultuurspecifieke presentatie van hun klachten geven. Hoewel het probleem misschien hetzelfde is als een probleem wat in veel gezinnen speelt, bijvoorbeeld 'een depressieve ouder', kan de manier waarop dit probleem gepresenteerd wordt, verschillen van die van autochtone ouders. Als de hulpverlener niet in zou gaan op deze presentatie en de bijbehorende normen en waarden, kan dat op het gezin overkomen als een afkeuring. Echter, omdat de gezinscoach de hulpvraag opneemt zoals deze gepresenteerd wordt, komt er op een natuurlijke manier ruimte voor de levensovertuiging en opvoedingsopvattingen van het gezin. Hiermee sluit de gezinscoach automatisch aan bij de communicatiewijze van het betreffende gezin en wordt de vertrouwensband versterkt. Met de belevingswereld van het gezin als vertrekpunt kunnen familieleden en gezinscoach de situatie gaan veranderen.

Gezinscoach: "Werken bij Jeugdteam Poelenburg gaat veel sneller en is veel effectiever. Er zijn geen wachtlijsten, geen extra intakes voor aparte gezinsleden. Bij Jeugdteam Poelenburg kan ik in één dag regelen wat er nodig is."

5.8. Gezin eigenaar situatie

De rol van de gezinscoaches bij bovenstaande is overzicht houden en inzichten genereren. Gezinscoaches dragen zelf geen oplossingen aan. Het gezin formuleert de doelen en de oplossingen.

Gezinscoach: "Als ik iemand wil stimuleren om de eigen kracht te gebruiken zeg ik bijvoorbeeld: "In het begin is het niet makkelijk. Als je depressief bent kan je het licht niet bereiken. De hulpverlener geeft je dan een touw maar jij moet er aan trekken". Of ik zeg "Jij kent jezelf beter, je weet precies wat je nodig hebt".

Dat het gezin eigenaar van de situatie blijft zorgt ervoor dat de opvoedingsproblematiek benaderd wordt vanuit het perspectief van de ouders zelf. Migrantenouders bijvoorbeeld hebben soms eigen strategieën om opvoedproblemen op te lossen. Of de ouders denken meer in termen van 'wij als gezin, of als groep' in plaats van 'ik als individu'. In de nieuwe werkwijze hebben de gezinscoaches ruimte om in te haken op deze cultuurspecifieke uitingen. Overigens geldt hetzelfde andersom. Als een gezinscoach het gezin

benadert vanuit een bepaalde vooronderstelling, bijvoorbeeld 'migrantenouders willen hun kinderen altijd zo vroeg mogelijk uithuwelijken' kan uit de doelen die het gezin stelt het tegengestelde blijken, bijvoorbeeld 'ik wil dat mijn dochter eerst haar opleiding afmaakt'. De gezinscoach kan de vooronderstelling toetsen aan de doelen die het gezin stelt.

5.9. Gezin bepaalt tempo en inhoud begeleiding

Ouders, zeker ouders die al eerder in contact zijn geweest met hulpverlening, moeten er soms aan wennen om zelf verantwoordelijk te zijn voor de oplossing van de problemen in het gezin. Met name laagopgeleide ouders en/of ouders met een taalbarrière voelen zich vaak niet capabel omdat ze gemerkt hebben dat zij met hun vaardigheden te weinig bereiken binnen de complexiteit en het tempo van de maatschappij. Deze ervaring kan in de weg zitten als ze opeens aangesproken worden op hun mogelijkheden in plaats van op hun minder sterke kanten. De gezinscoach weet hoe lang de ouders naar school zijn geweest omdat dit in het eerste gesprek gevraagd wordt. Indien nodig kan zij zich aanpassen aan het taalgebruik en de vaardigheden van het gezin.

Gezinscoaches merken dat de vraag vaak zeer concreet is en ook lager ligt dan zij zelf zouden kiezen. Dit komt deels doordat ouders met een lage sociaal-economische status vaak zeer concrete problemen hebben met bijvoorbeeld financiën, maar ook doordat zij vaak geen voorkennis hebben over bijvoorbeeld de werking van opvoeding en de invloed van gezinsleden op elkaar. Zij zullen zich dus in eerste instantie beperken tot dat wat zichtbaar en tastbaar is. De gezinscoaches gaan hier op in. Als het eerste concrete probleem opgelost is kan de ouder daar zelfvertrouwen en hoop uit putten. Daardoor ontstaat er vertrouwen in de gezinscoach waardoor ook andere problemen op tafel gelegd worden. Ook hierbij geldt dat deze geformuleerd zullen worden in zeer concrete hulpvragen.

Gezinscoach: "Een moeder vroeg als eerste hulp bij het invullen van formulieren. Ik heb mijn collega gevraagd om haar te helpen en het administratieve probleem was daarmee opgelost. De tweede vraag formuleerde de moeder met: "Ik wil graag dat het fijn is thuis". De moeder kon haar kinderen niet aan. De vierjarige zoon sloeg haar en ze durfde niet naar buiten met de kinderen omdat dan 'alles ontploft'. De derde vraag was "Ik wil graag dat mijn kinderen leren fietsen". Ik vertaalde deze vragen voor mezelf als "Ik wil graag het gedrag van mijn kinderen leren begrenzen ". Ik regelde een paar fietsen en we gingen op het plein oefenen. Ik vertelde de kinderen dat bij fietsen ook regels horen, zoals stoppen bij rood licht. Dit begrepen ze. Ik vertelde dat hun moeder ook regels had waar ze naar moesten luisteren. Stap voor stap nam moeder de leiding op zich. Daarmee groeide haar zelfvertrouwen. Ze gaat nu met de kinderen naar de speeltuin, waar ze contact krijgt met andere ouders uit de buurt. Ook wordt ze 'klaarover' op school, waarmee ze haar netwerk weer verder vergroot."

5.10. Vertrouwen opbouwen

Met de nieuwe werkwijze is het contact laagdrempelig en wordt een vertrouwensband gecreëerd. Dit is belangrijk omdat gezinnen met meervoudige problematiek en migrantengezinnen vaak een gebrek aan vertrouwen in de hulpverlening hebben. Migrantengezinnen hebben vaak een wantrouwen naar de 'jeugdzorg'. Er heerst een eenzijdig negatief beeld dat jeugdzorg 'kinderen van je afpakt, als je niet op een Nederlandse manier opvoedt'. Dit betekent dat de gezinscoach oog moet hebben voor de achterliggende gevoelens en de angst voor jeugdzorg weg moet kunnen nemen. Dit kan door een genuanceerd beeld van jeugdzorg te schetsen, het verschil tussen kinderbescherming en vrijwillige hulp te benoemen, maar vooral ook door te laten merken dat je de specifieke leefsituatie en migratieachtergrond van het gezin begrijpt en dat je open staat voor cultuurverschillen in opvoedingsvisie.

Gezinscoach: "Je bouwt vertrouwen op doordat je:

- de vraag bij het gezin laat liggen
- serieus aan de slag gaat met die specifieke vraag
- tijd en ruimte maakt om kennis te maken en een band op te bouwen
- goed bereikbaar en beschikbaar bent, via telefoon en WhatsApp
- in geval van nood meteen even langsgaat, zelfs soms op zaterdag of zondag”.

De gezinscoach verdiept zich in de achtergrond van het gezin. De gezinscoach vraagt bijvoorbeeld uit welk land men komt, uit een dorp of een stad, hoelang men al woont in Nederland, of men wel of niet is opgevoed in Nederland. Wat de ouders belangrijk vinden in de opvoeding en wat het kind belangrijk vindt. Zo vormt de gezinscoach zich een compleet beeld van het gezin.

5.11. Samenwerkingsplan en taakverdeling

Na het vaststellen van de hulpvraag door het gezin wordt een samenwerkingsplan gemaakt. Hierin staat helder omschreven wat het gezin zelf gaat doen en wat Jeugdteam Poelenburg gaat doen.

In het samenwerkingsplan staat vermeld:

- Wat de eigen kracht van het gezin is
- Van welk netwerk het gezin deel uit maakt
- Wat de doelen zijn
- Wat het gezin als oplossing ziet
- Wat het gezin zelf gaat doen
- Wat Jeugdteam Poelenburg gaat doen
- Hoe familie of wijkbewoners kunnen ondersteunen
- Wanneer evaluatiemomenten plaatsvinden
- Wat de taakverdeling binnen Jeugdteam Poelenburg is, welke expertise er nodig is voor dit gezin
- Wat er nodig is om later eventuele terugval te voorkomen

De gezinsleden geven aan wat zij willen veranderen en maken de prioriteitenlijst. De professional let hierbij goed op dat het gezin in haar kracht blijft staan.

Gezinscoach: “Met onze manier van werken wordt meer aan je getrokken als hulpverlener. Want het contact is intensiever en het vindt thuis plaats. De kinderen zitten op schoot, tante zit erbij. Daardoor moet je extra alert zijn om het probleem niet over te nemen maar bij het gezin te laten liggen. Bijvoorbeeld als een instantie gebeld moet worden, om het dan door het gezin zelf te laten doen, ook al wordt in er in eerste instantie gezegd ‘maar dat kan ik niet’.”

Belangrijk is dat het samenwerkingsplan de hulpvraag van het gezin recht doet, ook al zou de hulpverlener zelf misschien andere keuzes maken. Des te nauwer het samenwerkingsplan aansluit bij de hulpvraag, des te meer vertrouwen het gezin krijgt in het proces, wat weer uitwerking heeft op de motivatie om zelf in actie te komen.

Projectleider: “Een moeder die sinds kort woonruimte had in Zaanstad leefde met haar kinderen in een huis dat niet ingericht was. Voor de inrichting was een potje van 700 euro beschikbaar. De moeder wilde daar graag een tapijt voor kopen maar de toenmalige hulpverlener vond het belangrijker dat er een bed voor haar kwam en een kledingkast. Toen de gezinscoaches van Jeugdteam Poelenburg voor het eerst bij de moeder thuis kwamen stonden het bed en de kast nog ingepakt in de kamer omdat ze de nieuwe meubels niet op een betonnen vloer wou zetten. De moeder kwam niet in actie. De gezinscoaches konden vervolgens via bevriende buurtbewoners alsnog een zeil regelen. Hiermee besteedden zij aandacht aan de prioriteiten van de moeder. Daarna kwam de moeder wel in actie. Ze voelde zich serieus genomen en kreeg vertrouwen in de gezinscoach. Vervolgens kwam ze ook met opvoedingsvragen.””

5.12. Netwerk inschakelen

Het gezin gaat aan de slag. Jeugdteam Poelenburg ondersteunt het gezin met advies- en (opvoedings-) tips.

Wijkbewoners (door de gezinscoaches soms aangeduid als VIPS (Very Important Persons) worden, indien gewenst, uitgenodigd om te helpen. Mensen met speciale kennis, familie, buren of andere wijkbewoners, maar ook de speeltuin, de kinderboerderij of een sportclub kunnen een rol gaan spelen in het gezinsleven. Hiermee kan het gezin uit haar isolement komen en kan zij sociale contacten opbouwen.

Teamleider: “De vraag van het gezin breidt zich als een olievlek uit naar de sleutelpersonen, netwerken en instellingen in de buurt.”

Gezinscoach: “Soms heeft een gezin geen sociale contacten door een jaloerse echtgenoot of relatieproblemen. Ik help ouders dan om een sociaal netwerk te zoeken. Bijvoorbeeld in een vereniging, een Somalische of een Turkse vereniging. Bij mijn moederorganisatie kan ik niet met het gezin samen op pad gaan. Bij Jeugdteam Poelenburg kan dat wel.”

Gezinscoach: “Je sluit aan bij de eigen kracht en gebruikt netwerken in de buurt: Sportclubjes, leerkrachten waar het kind zich veilig voelt, mentoren die wat extra's willen doen, een rustig plekje voor huiswerk creëren bijvoorbeeld. Je versterkt het contact met deze netwerken, want je kan niet 100 jaar bij een gezin blijven. Er is bijvoorbeeld een moeder met PTTS, ze heeft vier kinderen van 6 – 11 jaar. Er is sprake van een beetje verwaarlozing maar het is er ook liefdevol. De kinderen worden aangemeld bij een sportclubje dat wat verder weg is. Dan wordt er een vrijwilliger ingeschakeld voor het halen en brengen. Ook Buuf.nu wordt ingeschakeld. De moeder begint door deze acties steeds meer vertrouwen te krijgen in de professional.”

5.13. Ondersteunende gesprekken

Voor ouders en kinderen met psychische problemen

Waar nodig worden ook ondersteunende gesprekken gevoerd door de gezinscoach die afkomstig is uit de GGZ. Ook hier wordt weer rekening gehouden met de vaardigheden van de ouders. Laagopgeleide ouders die afkomstig zijn uit een andere cultuur hebben vaak beperkte kennis van psychische problematiek. Tekort aan kennis en de angst om als 'gek' bestempeld te worden maakt dat de hulpverlener tijd en vaardigheden nodig heeft om een en ander uit te leggen.

Gezinscoach:

“Lager opgeleiden vinden het moeilijk om te begrijpen hoe je psyche werkt. Ik vertel dat er lastige momenten zullen zijn tijdens de begeleiding of behandeling. Dat dat net zo is als een operatie. Elke keer als je geopereerd wordt heb je het zwaar. Maar later wordt het beter.”

“Ik leg uit wat depressie betekent, en angst. Ook in het Turks zijn die woorden niet helemaal duidelijk. Als mensen lager opgeleid zijn is het heel moeilijk om dat uit te leggen. Ik gebruik voorbeelden, over hoe dat voelt. Bijvoorbeeld uit Turkse TV series: “Zag je hoe die schoonzus zich voelde?” Of ik gebruik namen van sporters. Of ik leg het uit door een tekening te maken met een rood vlak en een groen vlak, waarbij ik vertel dat we meestal in het midden staan, rood staat voor wat er niet goed gaat, groen voor wat er wel goed gaat. Dan teken ik er een poppetje in dat met zijn rug naar het groene vlak staat. Dat staat voor ‘niet meer zien wat er leuk is in je leven’. Mensen benoemen dan wat groen inhoudt in hun eigen leven. Of ze zeggen “vroeger was ik een sterke vrouw, nu niet meer.” Ik gebruik ook beelden: “Je hebt veel zakken op je rug en je loopt een berg op. Bovenaan staan je kinderen, je gaat door, maar het is eigenlijk te zwaar.”

Dan word je depressief.” Dan vraag ik mensen om een mooie plek in hun geheugen op te halen, een leuke herinnering. Bijvoorbeeld een plek onder een boom, waar ze theedronken. Dan leg ik uit: “Dat staat voor tijd voor jezelf maken, veel ouders maken geen tijd voor zichzelf, ze zijn te druk met regelen. Dit soort gesprekken kan je voeren als je een band hebt opgebouwd.”

5.14. Samenwerking met andere instellingen

Jeugdteam Poelenburg werkt intensief samen met andere instellingen in de buurt. De gezinscoaches kennen het aanbod van de wijk goed.

Gezinscoach: “Ik ken bijna alle mensen op school, huisartsen, fysiotherapeuten, het buurtnetwerk. We wisselen visitekaartjes uit, we kennen elkaars gezicht en we kennen elkaar bij naam. Daardoor kan je makkelijker insteken op behoeften van de het gezin en advies geven over wat ze waar kunnen vinden.”

Als de gezinscoach tijdens de begeleiding tot de conclusie komt dat er meer informatie nodig is om het gezin beter te kunnen helpen met hun prioriteitenlijst, kan hij of zij toestemming vragen aan het gezin om informatie bij derden op te vragen.

De instellingen moeten vaak nog wennen aan de nieuwe werkwijze waarin het gezin zelf bepaalt wat de hulpvraag is. Om de instellingen inzicht te geven in deze manier van werken geeft Jeugdteam Poelenburg regelmatig voorlichtingen, bijvoorbeeld bij casuïstiekbesprekingen op een basisschool.

5.15. Evaluatiemomenten en afbouw

Van te voren staat niet vast hoeveel en hoelang een gezin hulp krijgt. De begeleiding is niet gebonden aan termijnen. De hulpverlening kan intensief zijn, vooral in het begin.

Gezinscoach: “Bij mijn moederorganisatie heb ik 40 minuten per cliënt, 8-9 cliënten op een dag. Hier heb ik tien gezinnen in dertig uur.”

Gezinscoach: “In het begin zie je vaak een piek van problemen. Je duikt daar als hulpverlener in. De uitkering wordt geregeld, en andere zaken, bijvoorbeeld een bewindvoerder. Dan zie je dat het gezin stabiel wordt. Dan kan je gaan werken aan andere zaken zoals ingesloten gezinspatronen, dat heeft meer tijd nodig.”

De gezinscoach bouwt regelmatig evaluatiemomenten in om te kijken hoe het gaat. Als de doelen van het gezin zijn behaald kan de ondersteuning afgebouwd worden.

5.16. Afsluiting begeleidingstraject

Als de hulpverlening wordt afgerond evalueert het team aan de hand van de volgende vragen:

- Wat heb je anders gedaan als hulpverlener(s)?
- Wat heeft dat opgeleverd voor het gezin?
- Wat heeft dat opgeleverd voor de gemeenschap?

5.17. Veiligheid garanderen

De gezinscoach grijpt in als er geslagen wordt of als er ander geweld wordt toegepast. Dit geweld wordt vaak zichtbaar naarmate het gezin meer vertrouwen krijgt in de gezinscoach. Bij licht ‘corrigerende’ tikken vraagt de gezinscoach wat de ouders willen bereiken met het slaan. Het antwoord is vrijwel altijd “dat de

kinderen gaan luisteren”. Op de vraag “en luisteren de kinderen nu?” is het antwoord “nee”. Vervolgens maakt de gezinscoach afspraken met het gezin om het slaan te stoppen en geeft de coach de ouders tools die volgens haar beter werken. Overigens valt op dat ouders aan de Turks/Nederlandse gezinscoach eerder vertellen dat ze slaan dan aan de andere gezinscoaches.

Het gezin is eigenaar van de situatie, dit past bij het concept van vrijwillige hulpverlening. Echter, als er sprake is van geweld neemt de gezinscoach –gedeeltelijk- de regie over. Indien de veiligheid van de kinderen in het spel is, bespreekt de gezinscoach dit allereerst met het gezin. De gezinscoach geeft aan wat er moet veranderen en ondersteunt dit. Alleen als ouders niet mee willen werken wordt Bureau Jeugdzorg (BJZ) ingeschakeld. Jeugdteam Poelenburg blijft parallel actief binnen het gezin om de vertrouwensrelatie in stand te houden. Dit is met name belangrijk omdat veel gezinnen met een andere culturele achtergrond bang zijn dat BJZ hun kind uit huis zal halen. Als deze maatregel inderdaad toegepast wordt is het extra belangrijk dat de vertrouwde gezinscoach kan uitleggen wat er gaande is en waarom. Daardoor verandert het imago van de BJZ als boeman in een meer genuanceerd beeld. Jeugdteam Poelenburg heeft inmiddels korte lijnen met BJZ. Waar vroeger eerst een zorgmelding nodig was, kan Jeugdteam Poelenburg nu drie vaste contactpersonen binnen BJZ direct benaderen. Deze contactpersonen schuiven, indien nodig, aan bij casuïstiekbesprekingen van Jeugdteam Poelenburg of gezinscoaches schuiven aan bij overleg bij BJZ.

Gezinscoach: “Soms is de veiligheid van gezinsleden in het geding. Soms is BJZ nodig vanwege dwingende hulpverlening. Soms helpt het om de sterke krachten die aanwezig zijn in het gezin verder te versterken. In ieder geval werk je niet alleen vanuit je eigen emotie. Je denkt er goed over na en bespreekt het met collegae.”

5.18. Vinger aan de pols houden

Sommige gezinnen hebben een lange geschiedenis van problemen. Een dergelijk gezin loopt het risico om in de loop van de tijd, nadat het begeleidingstraject gestopt is, terug te vallen in oude gezinspatronen. Als de doelen bereikt zijn maar het gezin nog een steuntje in de rug nodig heeft, meldt de gezinscoach het gezin aan voor ‘Vinger aan de Pols’, een project van Centrum Jong. Dit is een proactief preventief project. De ondersteuner neemt één keer per maand contact op met het gezin en kan eens in de drie maanden een huisbezoek plannen. Ook via informele ontmoetingen kunnen gezinscoaches nog een oogje in het zeil houden.

Gezinscoach: “Soms kom je een cliënt tegen bij de supermarkt, we zitten midden in de wijk, je maakt dan even een praatje, maakt een afspraak, vraagt hoe het gaat. Soms geef je even een steuntje in de rug met een paar afspraken. Daarmee kan je voorkomen dat oud gedrag en/of gezinspatronen weer de overhand nemen. Een soort van onderhoudsondersteuning.”

6. Professionals in verandering

Voor professionals die zowel op de opleiding als in hun voormalige werk gewend zijn volgens andere kaders te werken, is de nieuwe werkwijze een grote omslag. Om de omslag te kunnen maken hebben de professionals flexibiliteit, nieuwsgierigheid en leergierigheid nodig en moeten zij in staat zijn bepaalde patronen los te laten.

Gezinscoach: "Je hebt binnen Jeugdteam Poelenburg flexibiliteit nodig. Soms voelt het onstabiel, als balanceren op een stukje hout op het water, je moet voortdurend bewegen, meebewegen. Je moet protocollen die je kent loslaten, en aansluiten bij de ouders, dan werkt het. Het voordeel is dat je steeds vaardiger wordt, eerst moet je veel nadenken, later gaat het meer automatisch. Dan voel je hoe je moet bewegen. Het nadeel is dat je je beperkingen ervaart, je kan -figuurlijk gesproken- in het water vallen of rugklachten krijgen."

6.1. Competenties gezinscoach

Professionals die werken zoals bij Jeugdteam Poelenburg hebben de volgende competenties nodig:

- Open staan voor veranderingen en de innovatieve werkwijze. Het los kunnen laten van de gebruikelijke werkwijze in de eigen instelling
- Enthousiast zijn over de transformatie
- Generalistisch kunnen werken
- Outreachend kunnen werken
- Vraaggericht kunnen werken
- Actief contact kunnen maken met gezinnen
- Kunnen beoordelen welke expertise zinvol is voor het gezin
- In staat zijn een ondersteunende rol in te nemen, de verantwoordelijkheid bij het gezin kunnen laten
- Goed kunnen luisteren
- Een lange adem en rust hebben. Niet te snel van start willen gaan
- Taalgebruik kunnen aanpassen aan die van het gezin
- Durven vertrouwen op de eigen kracht van het gezin
- Kunnen herkennen wat er goed gaat in een gezin en dit kunnen uitlichten
- Flexibel zijn in soort van hulpverlening en in planning
- Buiten de kaders kunnen werken. Ouders en kinderen zijn het kader
- Nieuwsgierigheid naar anderen, zowel gezinsleden als teamleden
- Cultuursensitief kunnen werken. Kunnen omgaan met migrantengezinnen. Kennis hebben van migratiestress, de impact van migratie, het effect van een lage opleiding, taalproblemen. Kennis hebben van cultuurbepaalde communicatiestijlen en mogelijke cultuurverschillen.
- Een open, nieuwsgierige houding naar migrantengezinnen. Open staan voor andere referentiekaders en communicatiestijlen, andere normen en waarden, cultuurverschillen in opvoedingsvisie.
- Vaardigheden in het overbruggen van cultuurverschillen, in interculturele communicatie, in de communicatie met laagtaalvaardige cliënten, zoals het aanpassen van het tempo, het taalniveau en het actief checken bij cliënten om misverstanden te voorkomen.
- Respectvol zijn naar collegae uit andere dan de moederorganisaties. Je moet kunnen matchen, als generalist werken en inwisselbaar zijn met je collegae
- Leergierig zijn, van collegae uit andere organisaties kunnen leren, hierin kwetsbaar kunnen opstellen
- In staat zijn tot zelfreflectie

Gezinscoach: "Je moet in staat zijn oud gedrag, de oude methode van werken, af te leren om stokpaardjes te laten vallen. Om anders te kunnen denken. Met professionele zelfreflectie kan je je bewust worden van waar je vandaan komt, hoe je daarmee omgaat en hoe je jezelf kan losweken van denkpatronen."

6.2. Loslaten van bekende kaders

Sommige gezinscoaches doen ook werkzaamheden voor hun moederorganisatie en moeten daardoor een paar keer per week veranderen van werkwijze. Van het bestuderen van de hulpverleningshistorie naar het werken in het hier en nu, rond een vaak zeer concrete hulpvraag van de het gezin. Van het gefocust zijn op de problemen naar het gespist zijn op eigen kracht en mogelijkheden. Van een begeleiding van één jongere naar een begeleiding van het hele gezin. Van werken op kantoor naar werken bij het gezin thuis.

Gezinscoach: "Bij mijn moederorganisatie ben ik gewend om in de intake alle domeinen van het gezin stuk voor stuk door te nemen. Waar liggen de problemen? Welke hulpverleningsgeschiedenis heeft het gezin? Bij Jeugdteam Poelenburg moet ik dit grotendeels loslaten. Ik kijk naar wat het gezin als eerste formuleert en concentreer me daarop. De rest komt later wel."

De gezinscoach moet leren om bekende kaders los te laten en open te staan voor wat op tafel komt, in dit geval de concrete hulpvraag van het gezin. Dit is lastig als je als hulpverlener andere ideeën hebt over de te maken stappen dan de ouders. Steeds weer moet de hulpverlener terugkeren naar het samenwerkingsplan dat is gemaakt op grond van de hulpvraag van het gezin zelf. Bij het werken in tweetallen kunnen de gezinscoaches elkaar herinneren aan de nieuwe werkwijze.

Gezinscoach: "Als ik in mijn oude werkmodus schiet kan mijn collega mij daarop attent maken."

6.3. Leren van collegae

Omdat de omslag in de manier van werken groot is, besteedt het team veel aandacht aan casuïstiekbespreking. Wekelijks gaan teamleden, na het rondje mededelingen, in twee of drie groepen uit elkaar om praktijkvoorbeelden te bespreken. Vragen die overblijven worden vervolgens weer in een plenair gedeelte ingebracht. Zo heeft iedereen de kans om vanuit zijn of haar eigen expertise een bijdrage te geven.

Gezinscoach: "Van mijn collegae leer ik over juridische zaken – ik heb een collega die al 15 jaar in dat vak zit - , en over de WMO, contactpersonen, de kledingbank, Meedoen Zaanstad, vrijwilligersorganisaties, het consultatiebureau. Op het consultatiebureau zag ik hoe de Jeugdhulpverpleegkundige de hartslag van een baby controleerde. Ze vertelde me wat ze deed, ook daar leer ik van. Aan een collega die te maken heeft met een lastige ouder vertel ik waar dat vandaan kan komen, die boosheid. Ik leg uit dat het lastige gedrag niets met mijn collega te maken hoeft te hebben. Dat ze zich dat niet persoonlijk aan hoeft te trekken."

Aan de hand van hun ervaringen en het onderling uitwisselen stellen de teamleden hun werkwijze bij.

Gezinscoach: "We sparren veel. Je spart met iemand vanuit een andere werkplek. Ik heb alle benodigde professionals in mijn team. Dat maakt het geheel professioneel. Vroeger moest ik soms zeggen "Daar mag/kan ik geen informatie over geven".

Bij deze werkwijze is het nodig dat de professionals vertrouwen hebben in elkaar.

Gezinscoach: "Vertrouwen in collegae is belangrijk, dat je ervan uit kan gaan dat iedereen op tijd een gezin inbrengt in het overleg."

7. Eerste indruk nieuwe werkwijze

Jeugdteam Poelenburg slaagt er goed in om de transformatie van het maatschappelijke domein vorm te geven in de proeftuin Jeugdteams. De hulpvraag van de gezinnen staat centraal en er wordt gebruik gemaakt van de eigen kracht van het gezin. Ook wordt toegewerkt naar zelfredzaamheid van het gezin en inbedden van het gezin in netwerken in de buurt. Mede door middel van de concrete projecten die in het volgende hoofdstuk worden beschreven. Het outreachend werken, de intake, de inventarisatie van de hulpvraag, de hulpverlening zelf, de gespreksvoering, de planning en de team-overleggen zijn zodanig dat ze dit mogelijk maken. Professionals ontwikkelen al doende bijbehorende competenties. Omdat dit niet vanzelf gaat zijn de teamleden voortdurend alert op hun eigen handelen en op het inrichten van nieuwe protocollen. Hiermee wordt de nieuwe werkwijze steeds natuurlijker en vanzelfsprekender. Doordat multiculturele aspecten in toenemende mate een gewoon onderdeel van de reguliere werkwijze worden, kan goed worden aangesloten bij de behoeften van diverse bevolkingsgroepen in de wijk. Onderzoek onder gezinnen is nodig om te horen hoe zij van hun kant de nieuwe werkwijze beleven.

8. Concrete projecten

De innovatieve werkwijze van Jeugd Team Poelenburg zien we ook terug in de concrete projecten die in de wijk worden opgepakt. De aanleiding is altijd een idee of een behoefte vanuit de wijk. Het Jeugdteam werkt vanuit een visie dat de hulpverlening moet passen binnen een totaalaanbod in de wijk en dat hulpverleners de inzet vanuit de wijk nodig hebben om duurzaam effectief te kunnen zijn. De projecten zijn derhalve onderdeel van de methodiek van het Jeugdteam Poelenburg.

De grenzen tussen jeugdhulpverlening en sociale activiteiten zijn 'vloeiend'. Er is op dit moment nog geen Sociaal Wijkteam in de wijk. Waar lacunes zijn neemt het Jeugdteam initiatieven om, samen met bewoners, activiteiten te ontwikkelen die de sociale cohesie kunnen versterken en maatschappelijke problemen kunnen voorkomen. Door deze activiteiten worden maatschappelijke problemen preventief of vroegtijdig aangepakt. Niet alleen door het Jeugdteam, maar ook door bewoners in de wijk zelf. Er wordt een sterk netwerk met jongeren en volwassenen in de wijk gebouwd. Dit netwerk bestaat uit sleutelpersonen en voortrekkers die ondersteunend zijn naar hun achterban en daarmee hulpverleners ontlasten. Daarnaast leveren zij een concrete bijdrage aan de toegankelijkheid en kwaliteit van hulp.

Soms heeft een gezin niet genoeg kracht en het netwerk om zich heen nodig. Het Jeugdteam sluit aan bij de eigen kracht en gebruikt netwerken in de buurt: sportclubjes, mentoren die wat extra's willen doen, mensen die een sociaal netwerk kunnen vormen voor geïsoleerde moeders. Met deze projecten in de wijk versterkt het Jeugdteam het contact met deze netwerken, die vervolgens direct de effectiviteit van de jeugdhulpverlening vergroten.

Het Jeugdteam sluit hiermee goed aan op de etnisch-culturele diversiteit in de wijk. Juist omdat er een kloof wordt ervaren tussen migrantengroepen en de hulpverlening, is de verbinding met netwerken van jongeren en volwassen migrantengroepen zo belangrijk. Bij het opbouwen van netwerken en het starten van nieuwe initiatieven wordt er expliciet op gelet dat migranten goed vertegenwoordigd zijn.

Hieronder beschrijven we vier van deze projecten die de werkwijze van het team mooi illustreren:

- Voor- en nazorg voor gezinnen waarvan een van de ouders gedetineerd is.
- Jongerenproject 'Live sociale kaart'.
- Financiële zelfredzaamheid.
- Tuinproject Poelenburg.

8.1 Voor- en nazorg voor gezinnen waarvan een van de ouders gedetineerd is

In dit pilotproject wordt outreachend vroegtijdige hulp aangeboden aan gezinnen waarvan een van de ouders in detentie zit, of op korte termijn een straf zal moeten uitzitten. Voor de partner en de kinderen is de detentie een ingrijpende gebeurtenis die veel problemen en spanningen kan opleveren. Omdat het risico op psychosociale- en opvoedingsproblemen groot is in dit soort situaties, wordt direct hulp en ondersteuning aangeboden aan de achterblijvende gezinnen en het sociaal netwerk. Als de gedetineerde gehuwd is of een geregistreerde partner heeft, krijgt het Jeugdteam van de gemeente een melding als iemand uit de wijk in detentie komt. Daarnaast kan ook via het eigen netwerk een gezin gesignaleerd worden. Het protocol is als volgt: Als iemand uit het postcode gebied 1504 (de wijk Poelenburg) in detentie komt en kinderen heeft (of nog bij zijn/haar ouders woont), zal de nazorgcoördinator dit doorgeven aan het Jeugdteam Poelenburg. Hierbij worden alleen de GBA gegevens doorgegeven. Door het Jeugdteam wordt een huisbezoek afgelegd, zodat het gezin weet waar men naartoe kan met vragen en problemen. De gedetineerde wordt hiervan via de MMD-er van de Penitentiaire Inrichting op de hoogte gebracht.

Het eigen netwerk blijft hierdoor zoveel mogelijk bij de gedetineerde betrokken, ook bij het organiseren van de nazorg. Het hele gezin wordt betrokken. Er wordt in kaart gebracht wat de detentie voor het gezin betekent en hoe zij er mee om kunnen gaan. Wat vertellen zij bijvoorbeeld aan de buitenwereld over de detentie. Risicofactoren worden in kaart gebracht en besproken. In veel gezinnen is een sterk gevoel van schaamte, dat mede door de culturele achtergrond wordt ingekleurd. Er wordt, als het gezin het wenst, gewerkt aan een goed contact en overleg tussen gedetineerde en het gezin. Het Jeugdteam draagt zorg voor goede afstemming met andere betrokken hulpverleners, zoals van de Penitentiaire Inrichting. Na detentie is er nazorg als dat nodig is. In de toekomst wil het Jeugdteam zich ook gaan richten op jongeren in detentie.

8.2 Jongerenproject 'Live sociale kaart'

Het imago van jongeren in de multi-etnische wijk Poelenburg is nogal negatief. Zo is het jongerencentrum twee keer korte tijd gesloten geweest vanwege incidenten. De jongeren met een positieve inzet kregen vrijwel geen aandacht. Het Jeugdteam heeft actief contact gezocht met drie verschillende jongerengroep in de wijk: Diva's (Afrikaans/Surinaamse meiden), Hicret en Siaz (Turkse jongeren). Deze jongeren gaven zelf aan dat ze de instellingen in de wijk beter wilden leren kennen. De sociale kaart hebben ze niet van papier geleerd, maar zij zijn bij de instellingen (Jongerenloket, Politie, Verslavingszorg, etc.) op bezoek gegaan. Zo hebben zij 'live' de sociale kaart geleerd. Hier bleef het echter niet bij. Met iedere instelling werd besproken wat men voor elkaar kon betekenen.

De jongeren kregen meer inzicht in de mogelijkheden van de instellingen en konden dat aan hun achterban van jongeren in de wijk doorgeven. Zij dachten ook mee over oplossingen. Het Jongerenloket vroeg aan hen of zij jongeren konden doorsturen naar sollicitatietrainingen. Deze jongeren vertelden het Jongerenloket dat die individuele benadering niet werkt bij deze groepen. Beter zou het zijn om iets te organiseren voor groepen uit de wijk. De jongerengroepen kunnen dan helpen met werving. Tegen de politie vertelden jongeren dat zij hun achterban wel konden aanspreken op overlastgevend gedrag en dat zij een vervangend netwerk kunnen zijn voor jongeren die uit detentie komen. Sommige jongeren waren bereid om als mentor voor jongeren te fungeren. Ook gaven de jongerengroepen meer inzicht in wie er precies de overlastgevende jongeren waren. De instellingen wisten niet dat de overlast veroorzaakt werd door leerlingen van een praktijkschool van buiten de wijk. De jongeren wisten ook te vertellen dat het betrekken van ouders bij de school waar overlast voorkwam, juist problemen kan doen escaleren. Beter zou het zijn om eerst met de jongeren zelf in gesprek te gaan over de overlast. In deze voorbeelden gaat het om een cultuursensitieve werkwijze. Door dit project is het netwerk met positieve jongeren in de wijk versterkt, wordt de eigen kracht van de jongeren gebruikt, de toegankelijkheid van de hulpverlening verbeterd en de kwaliteit van interventies verhoogd. Aandachtspunt is de follow-up van deze initiatieven. Er is blijvende behoefte aan coördinatie van de samenwerking tussen de jongeren groepen en de instellingen en begeleiding en opleiding van de jongeren.

8.3 Financiële zelfredzaamheid

Vanuit het Centrum Jong werd samen met het sociaal raadsliedenwerk geconstateerd dat veel wijkbewoners steeds met dezelfde vragen rond financiën en schulden aankwamen. Veel mensen kampen met financiële problemen en zijn onzeker over hun eigen mogelijkheden. De brieven en formulieren worden door laagopgeleide en laagtaalvaardige migranten erg ingewikkeld gevonden. In plaats van steeds te helpen, leek het efficiënter om de eigen kracht te versterken en de onzekerheid over de eigen mogelijkheden weg te nemen. Om de zelfredzaamheid te vergroten werden er vrouwen geworven voor een training 'financiële zelfredzaamheid'. Het doel was om de vrouwen zodanig toe te rusten, dat zij zelf de financiën beter kunnen regelen, maar ook de kennis kunnen overdragen in hun eigen netwerk. Tot op heden is er een groep van 14 vrouwen getraind. Zij zijn nu in staat om zelfstandig hun financiën te regelen en anderen daarbij te helpen. Daarmee zijn deze vrouwen ook daadwerkelijk gestart.

8.4 Tuinproject Poelenburg

Vanwege de economische crisis bleek een groot stuk land bij de wijk Poelenburg braak te blijven liggen. Het Jeugdteam heeft in samenwerking met de wijkmanager het initiatief genomen om dit terrein te gaan gebruiken voor sociale wijkactiviteiten. De gemeente heeft toestemming gegeven om plannen uit te werken met de bewoners. Hiervoor zijn avondbijeenkomsten georganiseerd met wijkbewoners. Dit proces alleen al leverde een ontmoeting op van verschillende groepen bewoners, die normaliter weinig met elkaar in contact komen. Met elkaar zijn plannen gemaakt die vervolgens in ieders achterban werden besproken. Het idee is om een soort multifunctioneel buurthuis te gaan bouwen met een tuin waarin bewoners samen kunnen werken. Het initiatief zorgt voor een grotere betrokkenheid van bewoners, meer sociale cohesie en een breder netwerk voor professionals. Door de actieve betrokkenheid van professionals kan de eigen kracht van bewoners beter worden ingezet. Men kent elkaar en is bereid een handje te helpen. Zo is een van de bewoners nu een vrijwillige mentor voor een ouder uit een 'probleemgezin' die werk aan het zoeken is. Ook de jongerengroepen (zie project Live Sociale Kaart) werken mee aan het tuinproject.

Bijlage 1:

Kort overzicht werkwijze Jeugdteam Poelenburg

1. Aanmelding

Centrum Jong, scholen, huisartsen, de wijkagent, Bureau Jeugdzorg of andere instellingen die werkzaam zijn in de buurt melden jongeren of gezinnen aan. Ongeveer twintig procent van de gezinnen meldt zichzelf aan (in 2013).

2. Beknopte overdracht

In het computersysteem geeft de aanmelder een beknopte beschrijving van de hulpvraag vanuit eigen perspectief. Deze hulpvraag kan – gedeeltelijk – anders zijn dan die van het gezin.

3 Contact met gezin

De teamleider zorgt dat de NAW-gegevens geregistreerd worden en stuurt de aanmelding aan het team. Twee teamleden vormen een duo en reageren binnen drie dagen op deze aanmelding. Een van de twee gezinscoaches neemt de regie op zich. Deze coach neemt binnen vijf dagen (telefonisch) contact op en maakt een afspraak voor een bezoek aan het aangemelde gezin. Zodoende ontstaan er geen wachtlijsten.

4. Huisbezoek

De twee gezinscoaches gaan op bezoek bij het gezin om kennis te maken, om een basis te leggen voor wederzijds vertrouwen en om de hulpvraag van het gezin in beeld te krijgen. De bezoeken duren ongeveer anderhalf uur.

Bij het voorstellen leggen de professionals uit wat de bedoeling is. Dat er tijdelijk een deskundige coach naast het gezin kan komen staan. Dat er eerst een samenwerkingsplan wordt gemaakt waarin staat wat het gezin wil veranderen. Dat anderen uitgenodigd kunnen worden om te helpen, bijvoorbeeld mensen met speciale kennis, familie, burens of andere wijkbewoners. De professionals benadrukken dat het gezin de deskundige is en het beste weet wat er nodig is.

5. Inventarisatie hulpvraag, gezin eigenaar situatie

Bij de inventarisatie van de hulpvraag van het gezin wordt de mening van ieder gezinslid gevraagd, ook van de kinderen of jongeren. Deze kan al dan niet overeenkomen met de oorspronkelijke aanmelding. Als de hulpvraag van het gezin – gedeeltelijk - anders is dan de oorspronkelijke aanmelding wordt die van het gezin als uitgangspunt genomen. Bij – vaak laagopgeleide gezinnen - is de hulpvraag soms zeer concreet. In de trant van “Ik wil graag dat mijn kinderen leren fietsen”. Ook in die gevallen blijft de hulpvraag van het gezin centraal en past de gezinscoach eventuele eigen opvattingen hier op aan.

6. Rol gezinscoach

De rol van de gezinscoaches bij bovenstaande is hierbij het overzicht houden en inzichten genereren. Gezinscoaches dragen zelf geen oplossingen aan. Het gezin formuleert de doelen en de oplossingen.

7. Veiligheid garanderen

Als er sprake is van geweld, of andere bedreigingen voor de kinderen, eist de gezinscoach van het gezin dat het geweld stopt en ondersteunt het gezin bij het zoeken naar alternatieve opvoedingswijzen. In de eerste contacten wordt nooit met Bureau Jeugdzorg samen op huisbezoek gegaan. Met name bij migrantengezinnen is de angst voor Bureau Jeugdzorg erg groot. Pas als het gezin niet meewerkt neemt de gezinscoach de regie over, maar legt dit wel goed uit aan de ouders. In dat geval worden er afspraken gemaakt met het gezin in het bijzijn van medewerkers van Bureau Jeugdzorg. In dat laatste geval blijft Jeugdteam Poelenburg eveneens actief in het gezin zodat de vertrouwensband tussen het gezin en Jeugdteam Poelenburg niet verstoord wordt.

8. Hulpvraag broers of zussen meenemen

Het Jeugdteam werkt gezinsgericht. Dat betekent dat er ook aandacht is voor de andere kinderen dan de aangemelde jongere die problemen heeft. Dan worden ook de broertjes of zusjes meegenomen in de hulpvraag. Voor deze jongere hoeft geen aparte aanmelding gemaakt worden. Dit scheelt veel tijd en administratieve handelingen.

9. Samenwerkingsplan vaststellen op grond van hulpvraag gezin

Vervolgens wordt een samenwerkingsplan gemaakt. Hierin staat helder omschreven wat het gezin en wat Jeugdteam Poelenburg gaat doen.

In het samenwerkingsplan staat vermeld:

- Wat de doelen zijn
- Wat de eigen kracht van het gezin is
- Van welk netwerk het gezin deel uit maakt
- Wanneer evaluatiemomenten plaatsvinden
- Wat de taakverdeling binnen Jeugdteam Poelenburg is, welke expertise er nodig is voor dit gezin
- Wat er nodig is om later eventuele terugval te voorkomen

Ook wordt vermeld wat de (taal) vaardigheden van het gezin zijn zodat hier rekening mee kan worden gehouden bij het formuleren van de doelstelling. Des te lager de vaardigheden des te concreter de doelstelling meestal is.

10. Uitvoering samenwerkingsplan

Vaak begint de begeleiding met een concrete stap. Ouders, kinderen en gezinscoach gaan bijvoorbeeld, zoals in punt 4 benoemd, naar de speeltuin om daar te leren fietsen. Vaak echter volgen er andere hulpvragen, veelal op het gebied van de opvoeding. Gezin en gezinscoaches gaan daarmee aan de slag. De gezinscoach betreft als het even kan informele netwerken. Veel gezinnen, ouders en kinderen, nemen naast de huisbezoeken, uit zichzelf regelmatig contact op met de gezinscoach. Zij bellen, WhatsAppen of komen langs bij het Wijkpunt. Gezinnen die wat minder assertief zijn worden actief benaderd door de gezinscoach.

11. Tussentijds overleg tussen gezinscoaches

De gezinscoaches werken in duo's voor een gezin. Soms zijn er vragen of dilemma's die meer aandacht en ook expertise van andere collegae behoeven. In dat geval brengt de gezinscoach die de eindregie heeft de casus in bij het wekelijks teamoverleg. Soms wordt ook expertise van andere instellingen (bijvoorbeeld langdurige behandeling vanuit de GGZ) bij het overleg gevraagd. Het doel is om heel duidelijk te maken wie wat precies in het gezin gaat doen.

12. Evaluatiemomenten

De gezinscoach bouwt evaluatiemomenten in om te kijken of de doelen van het gezin behaald zijn. Als dit het geval is en er komen geen aanvullende hulpvragen naar voren dan bouwt zij de begeleiding af.

13. Vinger aan de pols

Als de doelen bereikt zijn maar het gezin nog een steuntje in de rug nodig heeft, meldt de gezinscoach het gezin aan voor 'Vinger aan de Pols', een project van Centrum Jong.

Bijlage 2:

Samenvatting multiculturele aspecten van de werkwijze

1. Competenties gezinscoaches

De gezinscoaches kunnen cultuursensitief werken, dat wil zeggen zij hebben oog voor cultuurverschillen, minderheidspositie en specifieke achterstanden die te maken hebben met het 'migrant-zijn'. Meer concreet:

- Kennis: zij hebben kennis van migratiestress, de impact van migratie, het effect van een lage opleiding en taalproblemen. Kennis van cultuurbepaalde communicatiestijlen en mogelijke cultuurverschillen.
- Houding: zij hebben een open, nieuwsgierige houding naar migrantengezinnen. Zij staan open voor andere referentiekaders dan de eigen, andere communicatiestijlen, andere normen en waarden, cultuurverschillen in opvoedingsvisie.
- Vaardigheden: Gezinscoaches kunnen goed omgaan met migrantengezinnen. Zij weten het vertrouwen van de gezinnen te winnen. Zij bezitten de vaardigheden in het overbruggen van cultuurverschillen, in interculturele communicatie, in de communicatie met laagtaalvaardige cliënten, zoals het aanpassen van het tempo, het taalniveau en het actief checken bij cliënten om misverstanden te voorkomen.

2. Methodische aspecten

Gezinscoaches hanteren een werkwijze waarbij de specifieke hulpvraag van het gezin centraal staat. Dat het gezin centraal staat, betekent in het geval van migrantengezinnen dat de specifieke multiculturele aspecten expliciet worden meegenomen in de algemene methodiek. De belangrijkste specifieke aandachtspunten zijn:

Intake:

- Met de nieuwe werkwijze is het contact laagdrempelig en wordt een vertrouwensband gecreëerd. Dit is belangrijk omdat gezinnen met meervoudige problematiek en migrantengezinnen vaak een gebrek aan vertrouwen in de hulpverlening hebben. Migrantengezinnen hebben nogal eens wantrouwen naar de 'jeugdzorg'. Er heerst een eenzijdig negatief beeld van de jeugdzorg, die je 'kinderen van je afpakt, als je niet op een Nederlandse manier opvoedt'. De gezinscoach heeft oog voor de achterliggende gevoelens en tracht actief de angst voor jeugdzorg weg te nemen. Dit kan door een genuanceerd beeld van jeugdzorg te schetsen, het verschil tussen kinderbescherming en vrijwillige hulp te benoemen, maar vooral ook door te laten merken dat hij of zij de specifieke leefsituatie en migratieachtergrond van het gezin begrijpt en open staat voor cultuurverschillen in opvoedingsvisie.
- De gezinscoach verdiept zich in de (migratie) achtergrond van het gezin. De gezinscoach vraagt bijvoorbeeld uit welk land men komt, uit een dorp of een stad, hoelang men al woont in Nederland, of men wel of niet is opgevoed in Nederland, of er sprake is van een vluchtgeschiedenis, welke familie in Nederland en in het buitenland belangrijk voor hen is, et cetera.
- De gezinscoach vraagt wat de ouders belangrijk vinden in de opvoeding en wat het kind belangrijk vindt en welke verschillen er zijn onderling en tussen het gezin en de dominante opvoedingsvisie in Nederland. Zo vormt de gezinscoach zich een compleet beeld van het gezin.
- De opvoedingsvaardigheden van de ouders om hun kinderen in de Nederlandse samenleving op te voeden worden in kaart gebracht. Er wordt gekeken naar het inzicht in eigen opvoedingswaarden en de normen en waarden in de Nederlandse samenleving.

- De gezinscoach zorgt er voor dat de ouders niet het gevoel krijgen dat zij falen in de opvoeding. Gedrag wordt niet afgekeurd, maar er worden alternatieven geboden, die mogelijk goed passen bij het gezin én de Nederlandse samenleving.
- De gezinscoach onderzoekt goed wat het gezin zelf voor verklaringen ziet van de problemen en checkt eventueel of er sprake is van een ander verklaringskader, zoals bovennatuurlijke oorzaken.

Aanpak opvoedingsproblemen:

De opvoedingsondersteuning wordt passend gemaakt voor (laagtaalvaardige of laagopgeleide) migrantengezinnen. Dit gebeurt onder meer door het volgende:

- Er wordt ondersteuning geboden bij de dilemma's van 'opvoeden in twee culturen'.
- Het perspectief van jongere en van ouders wordt voor beiden inzichtelijk gemaakt.
- De ouders worden geholpen met het overbruggen van cultuurverschillen, het vinden van een nieuwe balans in de opvoeding binnen de Nederlandse situatie met respect voor de opvoedingswaarden die zij van huis uit hebben meegekregen.
- Het gezin blijft probleemeigenaar, dus de opvoedingsproblematiek wordt benaderd vanuit het perspectief van de ouders zelf. Migrantenouders hebben soms eigen strategieën om opvoedproblemen op te lossen. Of de ouders denken meer in termen van 'wij als gezin, of als groep' in plaats van 'ik als individu'. Gezinscoaches haken in op deze cultuurspecifieke uitingen.
- Er wordt samen met het gezin, de familie en het eigen netwerk gezocht naar de eigen kracht. Hierbij kan worden aangesloten bij het 'wij-gevoel' dat er wel vaak is en wordt rekening gehouden met gevoelens van schaamte naar de buitenwereld. Er wordt expliciet gevraagd naar wat wél goed gaat, waardoor het gezin weer een positiever gevoel krijgt.
- De gezinscoach toetst de eigen vooroordelen of vooronderstellingen altijd aan de doelen die het gezin zelf stelt.
- De gezinscoach neemt de hulpvraag op zoals deze gepresenteerd wordt. Hierdoor komt er op een natuurlijke manier ruimte voor de levensovertuiging en opvoedingsopvattingen van het gezin. In de hulpvraag komen immers de achterliggende normen en waarden van het gezin tot uiting. Hiermee sluit de gezinscoach automatisch aan bij de communicatiewijze van het betreffende gezin en wordt de vertrouwensband versterkt. Met de belevingswereld van het gezin als vertrekpunt kunnen familieleden en gezinscoach de situatie gaan veranderen. Migrantengezinnen kunnen hierbij een cultuurspecifieke presentatie van hun klachten geven. Hoewel het probleem misschien hetzelfde is als een probleem wat in veel gezinnen speelt, bijvoorbeeld 'een depressieve ouder', kan de manier waarop dit probleem gepresenteerd wordt, verschillen van die van autochtone ouders. Als de hulpverlener niet in zou gaan op deze presentatie en de bijbehorende normen en waarden kan dat op het gezin overkomen als een afkeuring.
- Omdat er bij laagopgeleide migrantengezinnen vaak kennis over de ontwikkeling van kinderen ontbreekt en er minder kennis is over psychosociale problematiek en psychologische mechanismen (denk aan psychosomatiek), wordt er, waar nodig, extra uitleg gegeven over de ontwikkeling van kinderen en over psychosociale problemen. Tevens wordt, zo nodig, uitgebreid toelichting gegeven over de aanpak van hulpverleners en over andere professionals en het systeem van jeugdzorg.

Communicatie:

Interculturele communicatie is de communicatie die rekening houdt met (culturele) verschillen tussen mensen. Het Jeugdteam let daarbij op de volgende punten:

- De gezinscoach sluit goed aan op het taalniveau van het gezin. Hij of zij gebruikt zo nodig eenvoudige Nederlandse woorden, past het tempo aan, maakt iets visueel, schakelt een tolk in als dat echt nodig is of gebruikt een andere taal dan de Nederlandse.
- Wanneer het taalniveau laag is, let de gezinscoach extra goed op non-verbale uitingen.
- De gezinscoach checkt continu of de ouders het begrijpen en of de interpretatie van de gezinscoach klopt. Het komt vaak voor dat migrantenouders uit beleefdheid 'Ja' zeggen, maar eigenlijk 'nee' bedoelen.
- De gezinscoach werkt volop met voorbeelden, verhalen, vergelijkingen en spreekt soms in 'de derde persoon' als een onderwerp bedreigend overkomt. Bijvoorbeeld: "Ik ken een Marokkaanse vader die dacht dat slaan het enige was dat hielp. Toen vroeg ik of hij bij zijn zoon eens wilde proberen om hem als straf een week niet op zijn playstation te laten spelen. Na twee weken zag ik de vader weer en hij zei dat zijn zoon dit veel erger vond dan een klap!"

3. Randvoorwaarden

- Het Jeugdteam werkt actief aan het versterken van netwerken in de wijk, zoals migrantenorganisaties, jongerenorganisaties en sleutelpersonen uit diverse migrantengemeenschappen.
- Het Jeugdteam werkt outreachend. Dit is met name belangrijk voor migrantengezinnen. Migrantenouders, zeker als zij het Nederlands beperkt beheersen, zoeken niet snel uit eigen beweging opvoedingsondersteuning. Deze ouders zijn vaak niet goed op de hoogte van de voorzieningen en de hulpverleningsstructuur in de wijk, zijn onzeker en vaak wantrouwend naar hulpverleners. Outreachend werken en gebruik maken van sleutelpersonen is daarom essentieel.
- Er wordt voldoende tijd genomen voor een optimale communicatie en het opbouwen van een professionele vertrouwensrelatie.
- Als het nodig is worden tolken of de tolkentelefoon ingeschakeld.
- Er wordt gewerkt vanuit een multi-etnisch team, dat herkenbaar is voor verschillende doelgroepen en waar van elkaar geleerd kan worden.
- Leidinggevend zien de meerwaarde van diversiteit in het team en sturen op interculturele competenties en een interculturele werkwijze.

Bijlage 3:

Gegevens over bevolkingssamenstelling Poelenburg

Bevolking (2010)

Aantal inwoners: 8.110
Aantal mannen: 4.010
Aantal vrouwen: 4.100
Geboorte (2008): 165
Sterfte (2008): 60
Niet-westerse allochtonen: 60%
Bevolkingsdichtheid: 7.976 personen per km²

Leeftijd (2010)

0 tot 15: 23%
15 tot 25: 13%
25 tot 45: 33%
45 tot 65: 19%
65 en ouder: 12%

Samenstelling huishoudens (2010)

Eenpersoonshuishoudens: 35%
Huishoudens zonder kinderen: 22%
Huishoudens met kinderen: 44%
Aantal huishoudens: 3.380
Gemiddelde grootte: 2,4 pers.

Arbeid

Werkzame personen (2008): 61% (van bevolking 15-64 jaar)
Bijstandsuitkeringen (2009): 107 per 1000 huishoudens

Inkomen (2009)

Gemiddeld: 22.900 euro per inkomensontvanger
Lage inkomens: 48%
Hoge inkomens: 9%

Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Nationaliteiten

Westerse allochtonen:	■	9%
Niet westerse allochtonen:	■	61%
Uit Turkije:	■	35%
Uit Marokko:	■	7%
Uit Suriname:	■	6%
Uit Antillen / Aruba:	■	1%
Overig niet westers:	■	11%

Bron: Oozo.nl