

**HANDLEIDING**

# Tussen In

**Het overbruggen van de kloof  
naar de hulpverlening**

Een methodiek voor multiprobleem gezinnen  
met een migratie achtergrond



Prinses Maxima ondersteunt met het Oranjefonds groeiprogramma de verspreiding van de methodiek "Tussen In" naar andere steden in Nederland

## COLOFON

Handleiding Tussen In: Het overbruggen van de kloof naar de jeugdzorg. Een methodiek voor multiprobleem gezinnen met een migratie achtergrond.

© Utrecht, oktober 2010

Stichting Al Amal en Van Heerwaarden Onderzoek en Advies

Auteur: Yvonne van Heerwaarden

Ontwerp: Puck Grafisch Ontwerp

Foto's: Irene Vijfvinkel (behalve de foto's van tegels en foto met Maxima)

Drukwerk: Drukwerkconsultancy

Projectleider Rachida Ibrahim

Voor meer informatie:

Stichting Al Amal

Nansenlaan 126

3527 EL Utrecht

030 - 752 32 44

06-41412389

[www.Al-Amal.nl](http://www.Al-Amal.nl)

[info@Al-Amal.nl](mailto:info@Al-Amal.nl)



Deze uitgave is mede mogelijk gemaakt met steun van ZonMw



De uitvoering van het project Tussen In wordt mogelijk gemaakt door:



# INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>	8	<b>5 Afsluiten en monitoren</b>	123
<b>1 Tussen In een praktische manier van werken</b>	13	5.1 Afsluiten van de begeleiding	124
1.1 Grote kloof tussen gezinnen en hulpverlening	13	5.2 Op de achtergrond begeleiden tijdens de nazorgfase	127
1.2 Voor wie bedoeld	15	<b>Theoriehandleiding</b>	131
1.3 Aanmelding en selectie	20	1 Werkzame factoren	133
1.4 Fasering werkwijze	23	1.1 Risicofactoren ten aanzien van de doelgroep van Tussen In	133
<b>2 Vertrouwen winnen</b>	29	1.2 Beïnvloedbare factoren en kenmerken van Tussen In	140
2.1 Aanmelding en intake	29	2 Methodische uitgangspunten	149
2.2 Vertrouwen winnen	38	2.1 Elementen van de presentiemethode	149
2.3 Eén concrete actie	43	2.2 Empowerment benadering	151
2.4 Relatie aangaan	47	2.3 Motiveren van ouders	155
2.4 Initiëren zorgoverleg	56	<b>De uitvoering</b>	165
<b>3 Motiveren en activeren</b>	61	1.1 De context van Tussen In	167
3.1 Inzicht verkrijgen in de huidige situatie	61	1.2 De opleiding Tussen In	169
3.2 Erkennen van de situatie	73	<b>Literatuur</b>	172
3.3 Werken aan zelfreflectie, bewustwording en acceptatie	79		
3.4 Motiveren tot het nemen van een beslissing in het accepteren van hulp	94		
<b>4 Toeleden en bruggenbouwen</b>	103		
4.1 Initiëren van zorgoverleg en komen tot gezamenlijk stappenplan	103		
4.2 Toeleden naar (jeugd)hulpverleningsinstellingen	104		
4.3 Overbruggen van cultuurverschillen	113		

## VOORWOORD

Met trots presenteren we u de nieuwe editie van de methodiek Tussen In, waarbij het bereiken en het toeleiden van multiprobleemgezinnen naar passende hulp centraal staat. Deze methodiek is ontstaan door jarenlange ervaring in het werken met multiprobleemgezinnen in de stad en regio Utrecht. In 1999 zagen wij hoe er een diepe kloof bestond tussen veel gezinnen in de wijk Kanaleneiland (Utrecht) en de reguliere instanties. Een kloof die vooral veroorzaakt werd door taalproblemen, miscommunicatie, beperkte kennis over opvoedingsnormen en wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening. Door op een praktische manier aan de slag te gaan met deze gezinnen (letterlijk de handen uit de mouwen te steken) en de gezinnen flexibel en op individueel niveau te benaderen, zagen we dat de gezinnen wél open stonden voor het accepteren van hulp. Nu, 12 jaar later, is Tussen In uitgegroeid tot een bekende werkwijze in Utrecht, waarop allerlei instanties zoals Bureau Jeugdzorg, zorgaanbieders, maatschappelijk werk en politie, regelmatig een beroep doen. Tussen In als brug tussen de hulpverleners en de moeilijk bereikbare gezinnen. Dit boekje is bedoeld voor iedereen die meer wil weten van onze manier van werken. Zoals gezegd is deze methodiek ontstaan in de praktijk. Het was daarom lastig om honderden praktijkervaringen samen te vatten in een methodiek. Immers, elke algemene formulering doet tekort aan de rijk gevarieerde praktijk.

Wij bedanken de vertrouwenspersonen Zoubida El Koudady, Houria Azougagh, Yamina Ibrahim, Marzouka Boulaghbage, Rachida Ibrahim en Fatouch Chanaat voor hun bijdrage aan deze methodiek. Wij bedanken Yvonne van Heerwaarden voor haar geduld en doortastendheid bij het bevragen van deze vertrouwenspersonen. Wij bedanken ook medewerkers van Bureau Jeugdzorg Utrecht voor de expertise en inzet die zij hebben geleverd tijdens dit project. Zowel op beleidsniveau als op uitvoerend niveau hebben zij reflectie geboden op de werkwijze van Tussen In. Wij bedanken tot slot in het bijzonder onze vertrouwenspersonen die met een enorm doorzettingsvermogen in deze gezinnen werken en met grote passie een gezin vooruit weten te helpen bij hun verdere participatie in de Nederlandse samenleving. Mocht u geïnteresseerd zijn om met deze methodiek in uw organisatie aan de slag te gaan, dan moet u allereerst bij Al Amal de opleiding Tussen In volgen. Deze wordt 'op maat' gegeven. Ook overige materialen (intakeformulier, managementhandleiding etc.) kunt u bij ons bestellen. Wij wensen u veel leesplezier!

Rachida Ibrahim (projectleider Tussen In)  
Fatouch Chanaat (voorzitter bestuur Al Amal)  
Marzouka Boulaghbage (projectleider Vrouwen)



Hoofdstuk

1



# 1 TUSSEN IN

*een praktische manier van werken*

## 1.1 GROTE KLOOF TUSSEN GEZINNEN EN HULPVERLENING

In de praktijk blijkt dat veel multiprobleem gezinnen niet effectief worden bereikt door de reguliere hulpverlening. Vooral gezinnen, waarbij de migratieachtergrond van invloed is op de problemen, ervaren een grote afstand tot de hulpverleningsinstanties. Veel gezinnen zijn ook niet bekend met de mogelijkheden van de (vrijwillige) hulpverlening, beheersen de Nederlandse taal onvoldoende en zijn bang voor het ingrijpen van hulpverleningsinstellingen. Hierdoor bestaat er weinig tot geen vertrouwen in de instanties. In de gezinnen spelen doorgaans aanzienlijke opvoedingsproblemen en bestaan er risico's voor ontwikkelingsproblemen bij de kinderen. Soms worden deze gezinnen wel bereikt door regulier hulpaanbod, maar sluit de hulp niet goed aan of blijkt de hulp minder vaak aanvaard te worden. Hierdoor treedt er meer uitval op tijdens het hulpverleningstraject. Door de taalproblemen, misverstanden in de communicatie en het niet goed overbruggen van de cultuurverschillen ten aanzien van de opvoeding (Knipscheer, 2004 en Bellaart, 2007) wordt met de hulpverlening minder effect bereikt dan wenselijk is. Wanneer deze gezinnen niet tijdig of niet effectief bereikt worden, kunnen de problemen escaleren. Zo ontstaat een onveilige en instabiele opvoedingssituatie, waarin kinderen risico lopen op een verstoorde ontwikkeling.

Kortom, er bestaat bij deze multiprobleem gezinnen een grote kloof ten aanzien van de reguliere hulpverlening met als gevolg dat zij niet de ondersteuning krijgen die nodig is. Hierdoor ontstaan er risicofactoren die van invloed zijn op de opvoeding en negatieve gevolgen kunnen hebben voor de ontwikkeling van de kinderen.

### **Tussen In**

Om deze gezinnen toe te kunnen leiden naar passend regulier (jeugd)hulpverleningsaanbod is Tussen In ontwikkeld. Tussen In is een intensief begeleidings-traject, opgezet vanuit een Marokkaanse vrouwenorganisatie (Stichting Al Amal), waarbinnen getrainde vertrouwenspersonen gezinnen helpen. De begeleiding vindt zoveel mogelijk plaats in de directe leefomgeving van het gezin. Tussen In verkleint de kloof naar reguliere hulpverlening door taalbarrières, cultuurverschillen, achterstanden in kennis en verschillen in opvoedingsvisie tussen het gezin en de Nederlandse samenleving te overbruggen. Tussen In bevordert een gezonde en veilige opvoedingssituatie, waarbij acute problemen worden opgelost. De vertrouwenspersonen maken de opvoedproblemen inzichtelijk en werken daarbij aan het overbruggen van de kloof naar de gespecialiseerde jeugdzorg.

## **1.2 VOOR WIE BEDOELD**

De methodiek Tussen In richt zich op multiprobleem gezinnen die niet of niet adequaat worden bereikt met regulier hulpverleningsaanbod. De gezinnen kampen met aanzienlijke opvoedingsproblemen en lopen risico's op het ontwikkelen van problemen bij kinderen. De gezinnen kenmerken zich door een specifieke meervoudige achterstandssituatie. Het onvermogen van de ouders om hun kinderen adequaat op te voeden binnen de Nederlandse samenleving wordt versterkt door de migratiegeschiedenis. Zij zijn de Nederlandse taal niet, of onvoldoende machtig en hebben geen of weinig opleiding genoten. Ten aanzien van Nederlandse instellingen ervaren zij cultuurverschillen in de wijze van communiceren. Daarnaast hebben ze een andere visie op opvoeding en een achterstand in kennis van de Nederlandse samenleving en het hulpverleningsaanbod. Mede als gevolg van de migratie kampen deze gezinnen met problemen op verschillende leefgebieden. Onbekendheid met de mogelijkheden van de hulpverlening en teleurstellende ervaringen, zorgen er voor dat de angst en het wantrouwen niet weggenomen wordt. Door het niet aansluiten van verwachtingen, bestaat bij deze gezinnen weinig motivatie voor hulp.

Tussen In is ontstaan vanuit het specifieke perspectief van migranten. In eerste instantie richtte de interventie zich alleen op gezinnen met een Marokkaans-Nederlandse achtergrond. Nu richt de methodiek zich steeds meer op



diverse migrantengroepen. Deze ouders wijken daarmee af van gemiddelde autochtone Nederlandse opvoeders met een vergelijkbare maatschappelijke positie. Bij gezinnen van Turkse en Marokkaanse afkomst is bijvoorbeeld veel vaker sprake van autoritaire controle, minder toezicht buitenshuis, minder een open communicatie en minder responsieve steun (Pels, Distelbrink en Postma, 2009). Ouders zijn vaak niet in staat om de agenda van de jongeren te bepalen. Vooral de jongens zoeken de straat op en komen in de verleiding om aan criminele activiteiten mee te gaan doen. Deze ongelukkige combinatie van het uitblijven van voldoende steun, adequate controle en toezicht in de opvoeding verhoogt de risico's op een problematische ontwikkeling van het kind/ de kinderen. Het merendeel van de gezinnen die voor Tussen In in aanmerking komen hebben kinderen in de leeftijd van vier tot twaalf jaar oud.

Om voor Tussen In in aanmerking te komen, dient er sprake te zijn van een multiprobleem-gezin conform de definitie van het Nederlands Jeugdinstituut. Hier geldt als extra criterium dat de problematiek en kenmerken worden bepaald door de migratiegeschiedenis. Deze specifieke achtergrond brengt met zich mee dat de gezinnen op cruciale punten kunnen verschillen van gezinnen die al generaties lang in Nederland gevestigd zijn.

In multiprobleemgezinnen kunnen zich problemen voordoen op onderstaande vijf gebieden (van der Steege, 2009):

- Het voeren van een huishouding: bijvoorbeeld problemen door een gebrek aan regelmaat, hygiëne, financiële armslag of wooncomfort;
- De maatschappelijke positie van het gezin: problemen met formele en informele contacten;
- De opvoeding: zoals pedagogisch onvermogen, pedagogische verwaarlozing of mishandeling;
- Problemen in de individuele ontwikkeling of het welzijn van de gezinsleden: bijvoorbeeld depressies of verslavingen;
- De relatie tussen de (ex)partners: problemen als gevolg van echtscheiding, onderlinge spanningen of wisselende relaties.

#### **Contra-indicatiecriteria**

Daarbij gelden er ook contra-indicaties die gezinnen uitsluiten van Tussen In.

- Gezinnen met enkelvoudige en/ of incidentele problematiek.
- Gezinnen waarvan de migratiegeschiedenis geen belemmerende factor speelt in het dagelijks functioneren.
- Gezinnen die al in een hulpverleningstraject verwickeld zijn en hierin vooruitgang boeken.
- Gezinnen die hun problemen erkennen en voldoende zelfredzaam zijn, wat blijkt uit eigen initiatief in het zoeken naar oplossingen.
- Gezinnen waar de veiligheid van kinderen acuut in gevaar is, blijktend uit een concrete dreiging tot ernstige mishandeling of ontvoering

(naar het buitenland). Deze gezinnen worden direct doorverwezen naar bevoegde instanties.

- Gezinnen waarin bij de moeder zwakbegaafdheid voorkomt.
- Gezinnen waarin de moeder met ernstige psychiatrische problematiek kampt.

Tussen In werkt met vertrouwenspersonen, die zich in eerste instantie richten op de moeders. Immers vaders zijn vaak afwezig in het gezin of onvoldoende betrokken bij de opvoeding. Toch worden de vaders, indien aanwezig, zoveel mogelijk betrokken bij de aanpak. Afhankelijk van de problematiek (bijvoorbeeld bij verslaving van vader), wordt een mannelijke vertrouwenspersoon ingezet.

### **Doelstelling**

Het doel van Tussen In is het toeleiden van het gezin naar passend regulier (jeugd)–hulpverleningsaanbod. Tussen In verkleint de kloof naar de reguliere hulpverlening door taalbarrières, cultuurverschillen, achterstanden in kennis en verschillen in opvoedingsvisie tussen het gezin en de Nederlandse samenleving te overbruggen. Tussen In bevordert een gezonde en veilige opvoedingssituatie, lost acute problemen op, maakt opvoedproblemen inzichtelijk en overbrugt de kloof naar de gespecialiseerde jeugdzorg.

### **Het hoofddoel is dan ook tweeledig:**

- 1 Het vertrouwen winnen van de gezinnen door het wegnemen van praktische obstakels die negatief van invloed zijn op de ontwikkeling van de kinderen, zo

als problemen in het voeren van een huishouding, schuldproblemen en acute opvoedproblemen.

- 2 Het bewust maken van gezinnen van hun problematiek en het (opnieuw) toeleiden van gezinnen naar passend regulier (jeugd)hulpverleningsaanbod door een brug (tolk) functie te vervullen tussen de belevingswereld van het gezin en de hulpverlening.

### *Subdoelen*

- De ouders hebben inzicht in de gezinsproblemen op verschillende leefgebieden. Deze zijn in kaart gebracht en beschreven.
- De ouders staan open voor reguliere jeugdzorg en willen aan de opvoedingsproblemen werken.
- De reguliere jeugdzorg heeft goed contact met het gezin en stemt de werkwijze af op de specifieke factoren die samenhangen met de gebrekkige integratie. Deze factoren zijn beschreven in de hulpverleningsplannen van de jeugdzorg.
- Problemen op de leefgebieden die voorwaardelijk zijn voor een gezonde opvoedingssituatie zijn opgelost, of hanteerbaar gemaakt, al dan niet in samenwerking met specialistische hulpverlening. Bij alle geïnventariseerde probleemgebieden is in de verslaglegging van Tussen In aangegeven wat de oplossingen en resultaten zijn.
- De instellingen betrokken bij het gezin, zijn goed op de hoogte van elkaars activiteiten en stemmen die op elkaar af. Dit blijkt uit schriftelijke verslagen.

### 1.3 AANMELDING EN SELECTIE

De aanmelding voor Tussen In vindt op verschillende manieren plaats.

#### **Aanmelding via professionals**

De meeste gezinnen worden door professionals vanuit verschillende instellingen aangemeld. Het zijn gezinnen waarbij de hulpverlening is afgebroken, gestagneerd of dreigt te stagneren. Het kan ook zo zijn dat de instelling geen ingang krijgt in het gezin, maar er wel grote zorgen zijn of dat er bemiddeling vanuit Tussen In nodig is om verdere vervolgstappen te voorkomen. Denk hierbij aan een gezin dat is uitbehandeld, maar waarbij de problematiek niet is opgelost (Onder Toezichtstelling etc.). De betreffende hulpverlener van de instelling vult hiertoe een aanmeldingsformulier in van Tussen In. In dit formulier onderbouwt de hulpverlener waarom zij is aangewezen op betrokkenheid van Tussen In. De instelling geeft ook aan welke acties al zijn ondernomen om het gezin in de hulpverlening te houden. Het aanmeldformulier is ondertekend door de leidinggevende van de hulpverlener die betrokkenheid vraagt van de vertrouwenspersoon van Tussen In. De projectleider van Tussen In beoordeelt of het gezin past binnen de criteria van Tussen In en wijst een vertrouwenspersoon aan die vaardigheden en kennis heeft die passen bij dit specifieke gezin. De vertrouwenspersonen werken vanuit een neutrale en onafhankelijke houding. Zij ondersteunen de gezinnen en fungeren als brugfunctie om de kloof tussen het gezin en de instelling

te verkleinen. De vertrouwenspersonen nemen geen taken over van de instelling of de verantwoordelijkheid voor het gezin. Deze blijft te allen tijde bij de instelling!

#### **Aanmelding via de activiteiten van Al Amal**

De laagdrempelige activiteiten van Al Amal zorgen voor een sterke vertrouwensband met de achterban. Deze vertrouwenspositie is essentieel voor de uitvoering van Tussen In. Tijdens deze laagdrempelige activiteiten in de wijk zoals: ontmoetingsbijeenkomsten, themabijeenkomsten in het buurthuis of in de Moskee, cursussen opvoedingsondersteuning of een inloopsprek-uur worden risicogezinnen gesignaleerd die in aanmerking komen voor Tussen In. De projectcoördinator van Tussen In verzamelt deze signalen en koppelt een vertrouwenspersoon aan het betreffende gezin. Zorggezinnen die hulp nodig hebben worden op outreachende wijze benaderd voor Tussen In. De vertrouwenspersonen van Tussen In maken naar aanleiding van een signaal een afspraak om verder te praten bij de moeder (of ouders) thuis of op kantoor. Ook als er niet meteen enthousiast wordt gereageerd door het gezin, zoekt Tussen In een ingang, bijvoorbeeld via familieleden of sleutelpersonen. De vertrouwenspersonen zijn volhardend als zij weten dat er duidelijke signalen zijn, ook al is het gezin afhoudend.

Naast bovenstaande outreachende wijze van signaleren kunnen gezinnen zelf of familieleden of bekenden van het gezin contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Al Amal is vijf dagen per week bereikbaar voor de vrouwen.

Deze vrouwen krijgen antwoord of worden verwezen naar het inloopsprekuur dat één keer per week wordt gehouden. Afhankelijk van de aard van de situatie en de problematiek kunnen zij in aanmerking komen voor Tussen In.

### **Aanmelding via de korte gesprekkenreeks**

Sommige gezinnen hebben onvoldoende aan het inloopsprekuur en zijn met een paar gesprekken goed geholpen. Al Amal biedt voor deze gezinnen een kort traject van vier tot zes gesprekken aan, waarbij de nadruk ligt op het geven van informatie, advies en ondersteuning. Het gezin is via het netwerk van Al Amal binnengekomen, via signalen van derden of de ouder meldt zelf haar gezin aan. Voorwaarde is dat het gezin geen hulpverlening ontvangt en dat er onvoldoende kennis bestaat over de mogelijkheden en aard van het hulpverleningsaanbod. Het kan ook zo zijn dat de ouder onvoldoende Nederlands spreekt en niet weet waar hulpverleners werken, die de eigen taal spreken. Bij een aantal vrouwen dat uit zichzelf met een probleem naar de vertrouwenspersoon komt, blijkt het acute probleem slechts het topje van de ijsberg te zijn. Vaak is zij gemotiveerd om het acute probleem op te lossen en wil daar het liefst direct mee geholpen worden. Er ligt echter soms een veel grotere problematiek aan ten grondslag, waar zij nog geen ruimte voor hebben om naar te handelen. Deze gezinnen worden via deze korte gesprekkenreeks gemotiveerd voor een traject van Tussen In.

### **Versnelde aanmelding als gevolg van crisis**

Urgente crisisgevallen worden als daar aanleiding toe is zo veel mogelijk acuut opgepakt door de vertrouwenspersonen. Binnen twee dagen is contact gelegd en actie ondernomen. Soms wordt in het team besloten of de casus urgent is. Voorbeeld: Een vrouw benadert de vertrouwenspersoon met een vraag over een brief, waarin staat dat ze geld moet betalen anders wordt ze uit huis gezet. Als er op dat moment niet wordt gehandeld, stapelen de problemen zich op. In hoeverre op urgente crisisgevallen gereageerd kan worden, heeft echter sterk te maken met de caseload van de vertrouwenspersonen. Binnen dit urgentie-traject ligt de focus op snel en adequaat handelen. Na de crisisperiode wordt gekeken naar de achterliggende problematiek en wordt besloten of het gezin in aanmerking komt voor Tussen In.

## **1.4 FASERING WERKWIJZE**

Tussen In is een intensief begeleidingstraject dat zoveel mogelijk plaatsvindt in de directe leefomgeving van het gezin. De vertrouwenspersonen hebben kennis van de achtergrond-situatie van de doelgroep en beseffen dat zij zich vaak schamen voor de situatie waarin ze verzeild zijn geraakt, vaak zwijgen over de problemen met het idee dat ze dan vanzelf oplossen en bang zijn voor het ingrijpen van hulpverlenende instanties. Met dit perspectief als uitgangspunt zijn de vertrouwenspersonen in staat om snel tot de kern te komen en snel te handelen. De trajecten nemen exclusief de nazorgfase gemiddeld

zes maanden in beslag. In de eerste drie maanden vindt er gemiddeld twee keer per week persoonlijk contact plaats in de thuissituatie van het gezin aangevuld met telefonische contacten of gesprekken op kantoor. In deze periode wordt gesproken met de ouders samen en met moeder, vader en de kinderen apart. De volgende drie maanden is er gemiddeld één keer per week persoonlijk contact tussen de vertrouwenspersoon en het gezin. Een huisbezoek duurt gemiddeld 2 uur. Het traject wordt afgesloten met een nazorgperiode van acht tot twaalf weken waarin tweewekelijks contact is.

Grofweg is de methodiek van Tussen In te onderscheiden in vier fasen. Deze fasen zijn gekoppeld aan een duur, waarbij fase twee en drie veel tijd in beslag kunnen nemen. Echter in de praktijk lopen deze fasen enigszins door elkaar heen. Zo kan het motiveringstraject, waarin deze fasen allemaal doorlopen worden, voor het ene leefgebied zeer snel verlopen en is er in korte tijd hulp geboden. Voor meer persoonlijke problemen (zoals psychiatrie, verslavingsproblemen etc.) en opvoedingsproblemen neemt het motiveringstraject veel meer tijd in beslag. De fasering die in de volgende hoofdstukken verder wordt uitgewerkt kan zich ten aanzien van de verschillende leefgebieden in verschillende stadia bevinden.

In het volgende schema volgt de fasering en daarbij de duur.

**Schema 1 Fasering**

Fase	Activiteit	Duur
Fase 1 Vertrouwen winnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmelding en intake</li> <li>• Vertrouwen winnen</li> <li>• Eén concrete actie</li> <li>• Relatie aangaan</li> <li>• Initiëren zorgoverleg</li> </ul>	1 tot 2 weken 2 tot 4 contacten
Fase 2 Motiveren en activeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht verkrijgen in situatie</li> <li>• Erkennen van de situatie</li> <li>• Werken aan zelfreflectie, bewustwording en acceptatie</li> <li>• Motiveren tot het nemen van een beslissing in het accepteren van hulp</li> </ul>	8 tot 10 weken 16 tot 20 contacten
Fase 3 Toeleiden en bruggen bouwen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiëren van zorg overleg en komen tot gezamenlijk stappenplan</li> <li>• Toeleiden naar (jeugd) hulpverleningsinstellingen</li> <li>• Overbruggen van cultuurverschillen</li> </ul>	20 tot 24 contacten
Fase 4 Afsluiten en monitoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afsluiten van de begeleiding</li> <li>• Op de achtergrond begeleiden tijdens de nazorgfase</li> </ul>	8 tot 12 weken 4 tot 6 contacten



Hoofdstuk  
2



## 2 VERTROUWEN WINNEN

### 2.1 AANMELDING EN INTAKE

Gezinnen komen, zoals in § 1.4 al is aangegeven op verschillende manieren in contact met Tussen In. Gezinnen, die toegeleid dienen te worden naar passende hulp of waarbij de bestaande hulpverlening stagneert of dreigt te stagneren worden aangemeld door professionals vanuit hulpverleningsinstellingen. Via de laagdrempelige uiteenlopende activiteiten van Al Amal hebben de vertrouwenspersonen goed zicht op de zorggezinnen in de wijk. Sommige van deze zorggezinnen komen in aanmerking voor Tussen In en worden op basis van de eigen signalen of signalen van derden actief benaderd. Zo meldt de politie ook gezinnen aan voor Tussen In. Gezinnen kunnen echter zelf ook contact opnemen met de vertrouwenspersonen. Dit verloopt meestal via het reguliere spreekuur dat Al Amal heeft ingesteld. Hier komen vrouwen op af die in eerste instantie korte vragen hebben over een brief of informatie en advies willen over een bepaald onderwerp. Als tijdens het spreekuur blijkt dat deze gezinnen veel meer ondersteuning nodig hebben en voldoen aan de criteria wordt hen verteld over Tussen In.

#### **Intake**

De projectcoördinator van Tussen In screent de binnengekomen aanmeldingen via de professionals, via de reguliere projecten, cursussen en activiteiten die de stichting organiseert en via de kortdurende gesprekkenreeks.

## Schema 2 Vertrouwen winnen

Fase	Activiteit	Duur
Fase 1 Vertrouwen winnen  Duur: 1 tot 2 weken 2 tot 4 contacten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanmelding en intake</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intake afnemen</li> <li>Kennismaken met vertrouwenspersoon: omgaan met voorinformatie, afleggen huisbezoek, betrekken van beide ouders, verwachtingen managen</li> <li>Komen tot een goede match tussen gezin en vertrouwenspersoon</li> <li>Verslaglegging</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertrouwen winnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgen voor een goede eerste indruk</li> <li>Aansluiten bij de leefwereld van het gezin</li> <li>Zorgvuldig omgaan met oogcontact</li> <li>Omgaan met schaamte</li> <li>Blik op de toekomst</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eén concrete actie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenen van de administratie</li> <li>Praktische hulp bieden</li> <li>Modelling</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatie aangaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omgaan met weerstand: ontkennen, beschuldigen, vermijden, woede/ boosheid, hulpeloos zijn</li> <li>Beschikken over tijd</li> <li>Handelen vanuit gelijkwaardigheid</li> <li>Vertrouwen behouden</li> <li>Grenzen aangeven</li> <li>Bereikbaar zijn</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiëren zorgoverleg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitnodigen hulpverleners</li> <li>Creëren van ruimte voor het gezin</li> </ul>

Het gaat hier om probleemgezinnen, die hulp hard nodig hebben en niet aan hun lot overgelaten mogen worden. De projectleider neemt de intake zoveel mogelijk af in de thuisomgeving van het gezin. Het komt ook voor dat de ouder(s) uitgenodigd worden op het kantoor van Al Amal. Een intake vindt mede vanuit veiligheidsoverwegingen altijd met twee vertrouwenspersonen plaats. Afhankelijk van de aanmelding kan de intake plaats vinden met de verwijzende hulpverlener, met een vertrouwenspersoon die signalen heeft opgevangen of met een andere collega van de stichting. Tijdens dit eerste gesprek wordt duidelijk uitgelegd wat de vertrouwenspersoon van Tusssen In kan betekenen, wie wat wel en niet doet en wat de ouder kan verwachten. Ook wordt expliciet op het aspect van privacy ingegaan en het omgaan met informatie. Aangeven wordt dat er geen informatie uitgewisseld wordt zonder instemming van het gezin. Toestemming kan ook mondeling worden gegeven, maar dan wordt daar een aantekening van gemaakt door de vertrouwenspersoon op het voortgangsformulier.

Tijdens het eerste gesprek bespreekt de projectleider de onderwerpen, die naderhand ingevuld worden op het intakeformulier. De projectleider voert in eerste instantie een informeel gesprek, waarin ze met elkaar kennismaken en praten over de familie. Na verloop van tijd vertelt het gezin over de actuele situatie en de problemen waarin ze terecht zijn gekomen. De projectleider laat in dit gesprek de ouders over de eigen problemen spreken en heeft oog voor de woonsituatie en de veiligheid. Behalve over de



problemen die ouders ervaren, wordt specifiek gevraagd naar de hulp die verleend is en in hoeverre ouders hierover tevreden zijn. Tijdens de intakefase kan blijken dat het gezin toch niet voldoet aan de indicatiecriteria of dat er contra-indicaties zijn. In dat geval wordt gewerkt aan een adequate doorverwijzing.

Kortom, de projectleider gaat in het gesprek onder meer in op de volgende onderwerpen:

- De aard van de probleemsituatie en de wijze waarop de ouders de het probleem ervaren.
- De aanwezigheid van mogelijke contacten met hulpverlenende instanties en de ervaring met deze instanties.
- De kenmerken van het gezin om te zien of zij voldoen aan de criteria of dat er contra-indicaties aanwezig zijn.
- De aard van Tussen In.

### **Kennismaking vertrouwenspersoon**

Op basis van de informatie uit de intake koppelt de projectcoördinator een vertrouwenspersoon aan het betreffende gezin, die vervolgens een afspraak maakt voor een kennis-makingsgesprek. Het kennismakings-gesprek vindt tevens plaats in de thuissituatie van het gezin. Bij dit kennismakingsgesprek zijn de projectleider, de vertrouwenspersoon en de ouder(s) aanwezig. Is de vertrouwenspersoon al bij de intake betrokken, dan vindt het kennismakingsgesprek niet meer gezamenlijk plaats.

### • *Omgaan met voorinformatie*

Vaak heeft de projectleider via de aanmelder en de intake al bepaalde informatie ont-vangen. Van tevoren bespreekt de projectleider dit met de betreffende vertrouwens-persoon. Het is echter van belang om het gesprek open in te gaan. Om dit goed te kunnen is het zinvol om van tevoren na te denken over de volgende vragen (Berg, 2000):

- 1 Welk beeld heb je al van het gezin.
- 2 Wat lijkt de belangrijkste kwestie.
- 3 Wat zou moeder als belangrijkste kwestie zien en hoe kom je daar achter?
- 4 Wie heeft de meeste invloed in dit gezin en hoe kun je die aan jouw kant krijgen?
- 5 Wat moet je absoluut niet doen bij dit gezin? Wat hebben hulpverleners verkeerd gedaan?

Als je zicht hebt op deze vragen, is het ook makkelijker ideeën op te doen over de aanpak bij dit gezin.

### • *Huisbezoek*

Een belangrijk instrument van de vertrouwenspersoon is het huisbezoek. Tijdens het huisbezoek observeert de vertrouwenspersoon de woonsituatie, ziet de ouder(s) in de eigen omgeving en de dynamiek in de omgang tussen de gezinsleden. Om een huis-bezoek effectief te laten zijn, is het belangrijk rekening te houden met de volgende aspecten.

Tips bij het afleggen van een huisbezoek (Berg, 2000)

- Benader het gezin met respect. Vraag of je binnen mag komen. Als dat akkoord is, gedraag je dan als gast en probeer te zorgen voor een plezierige positieve sfeer tijdens het bezoek.
- Gebruik gewone spreektaal, praat zacht en vriendelijk. Gebruik neutrale woorden en zoveel mogelijk positieve uitdrukkingen.
- Maak een opmerking over iets dat mooi of aardig is, of waarvan je kunt zien dat er aandacht aan besteed is.
- Zeg iets over familiefoto's die je ziet en stel vragen over wie je op de foto's ziet.
- Denk aan je veiligheid, van jezelf en het gezin. Als jij je niet veilig voelt, zit je er niet ontspannen bij en dan krijg je geen goed contact met het gezin. Soms kun je dit aankaarten, maar zodra er duidelijk fysiek gevaar ontstaat, ga je onmiddellijk weg.
- Blijf altijd een hoopvol en positief beeld houden van je gezinnen en het werk dat je doet. Als je hoopvol gestemd bent komt dat altijd op een subtiele en non-verbale manier over.
- Gebruik je gezonde verstand, blijf goed kijken (observeren) en vertrouw op je eigen oordeel en intuïtie.

- *Betrekken van beide ouders*

Tussen In werkt voornamelijk met vrouwelijke vertrouwenspersonen, die zich in eerste instantie richten op

de moeders. Binnen de doelgroep wordt de moeder beschouwd als de spil in het huishouden en de opvoeding (Pels, Distelbrink en Postma, 2009). Wanneer beide ouders in beeld zijn, worden ze allebei actief betrokken bij de aanpak. Vooral tijdens de eerste gesprekken is het van belang om de verhalen van beide ouders te horen en de onderlinge dynamiek te observeren. Als moeder zich in de keuken terugtrekt wordt expliciet gevraagd of zij bij het gesprek aanwezig kan zijn. Als vader niet aanwezig is, wordt zo snel mogelijk een afspraak gemaakt waar beide ouders bij aanwezig kunnen zijn.

- *Verwachtingen managen*

De vertrouwenspersoon vertelt aan het begin van de begeleiding aan de ouder wat zij voor de ouder kan betekenen en waar haar grenzen liggen. De vertrouwenspersoon geeft aan dat zij er voor het gezin is, maar dat haar hulp tijdelijk is. In het contact met de ouders benadrukt de vertrouwenspersoon dat zij het gezin altijd zal adviseren en tips zal geven, maar dat de ouders altijd verantwoordelijk zijn en blijven voor hun eigen gedrag.

*Veel moeders, die door de vertrouwenspersoon begeleid worden, hebben een zware zorgtaak. Eigenlijk zorgen zij altijd voor anderen, maar niet voor zichzelf. Op het moment dat er een 'hulpverlener' voor hen beschikbaar is, zijn zij geneigd te denken dat deze persoon voor hen komt zorgen. Als het vertrouwen is gewonnen, willen*

*zij het liefst hun problemen in handen leggen van de hulpverlener. Impliciet gaan zij er dan vanuit dat deze hulpverlener eigenlijk alle problemen oplost.*

Expliciet wordt ingegaan op de rol en de mogelijkheden van de vertrouwenspersoon voor het gezin. De rol van de vertrouwenspersoon verschilt echter per gezin. Sommige gezinnen moeten eerst een tijdje geleid worden. Daarna worden ze langzamerhand begeleid, en vervolgens toegeleid en losgelaten. Maar er zijn ook gezinnen waarbij de vertrouwenspersoon meteen kan beginnen met het begeleiden door het geven van instructies. In het eerste gesprek legt de vertrouwenspersoon haar rol uit. De gezinnen moeten begrijpen dat de vertrouwenspersoon geen koffer bij zich heeft met alle oplossingen. Deze verwachtingen worden besproken en op elkaar afgestemd. Het is essentieel om als vertrouwenspersoon altijd transparant te zijn, zodat achteraf problemen worden voorkomen of onuitgesproken verwachtingen niet worden waargemaakt.

#### **Komen tot een goede match tussen gezin en vertrouwenspersoon**

Bij de meeste gezinnen verloopt de matching goed. Het kan echter voorkomen dat een vertrouwenspersoon niet goed begrijpt wat het probleem nu werkelijk is. Wellicht is zij dan niet de juiste vertrouwenspersoon voor het betreffende gezin. Zij geeft dit aan bij de project-leider.

Om goede begeleiding te geven is het namelijk nodig om begrip te hebben voor het probleem. De projectleider bepaalt of een andere vertrouwenspersoon de begeleiding kan overnemen die zich wel verwant voelt met de problemen die in het gezin spelen.

#### **Verslaglegging**

Veelal zijn ouders blij iemand te treffen die in hun ogen aan hen denkt en naar hen luistert. De vertrouwenspersoon laat in eerste instantie het verhaal vertellen door de ouders en focust niet op één kind of één deelprobleem in het bijzonder. Ouders vertellen dan ook veel in de eerste gesprekken. De vertrouwenspersoon schrijft tijdens dit gesprek alleen de belangrijkste punten op. Zij vertelt daarbij dat zij dit doet zodat ze het verhaal van de ouder beter kan onthouden. Zij benoemt openlijk dat zij slechts summier aantekeningen maakt om een verslag te kunnen schrijven, dat zij later zullen bespreken. Dit geeft de ouders vertrouwen. De rest van het verhaal onthoudt zij en schrijft ze na afloop van het gesprek uit. Voor een ouder is het erg vervelend als hij/ zij een persoonlijk verhaal vertelt en de gesprekspartner constant zit te schrijven. Vooral als zij de ouder niet vertelt wat ze opschrijft. Het uiteindelijke verslag vormt de basis voor het stellen van prioriteiten in de stappen die de vertrouwenspersoon samen met gezinnen gaat ondernemen.

## 2.2 VERTROUWEN WINNEN

Veel probleemgezinnen hebben hulp hard nodig. Zij zijn dan ook blij wanneer een vertrouwenspersoon hen komt helpen en begeleiden. Dit betekent echter niet dat de vertrouwenspersoon ook meteen vertrouwd wordt door de gezinsleden. Dit vertrouwen krijgt de vertrouwenspersoon niet zomaar cadeau, zij moet dit winnen.

### *Zorgen voor een goede eerste indruk*

De eerste indruk speelt een belangrijke rol bij het winnen van vertrouwen. Binnen enkele seconden bepaalt een ouder of hij of zij de vertrouwenspersoon een kans geeft. Houding, uitstraling en op welke manier de vertrouwenspersoon zich aan de ouder voorstelt, spelen hierbij een grote rol. Wanneer de vertrouwenspersoon bijvoorbeeld een slappe handdruk geeft, kan dit bij de ouder overkomen alsof de vertrouwenspersoon niet echt geïnteresseerd is. De vertrouwenspersonen zijn zich bewust van dit moment en streven naar een goede eerste indruk.

### *Aansluiten bij de leefwereld van het gezin*

De vertrouwenspersoon is er op gericht aan te sluiten bij de leefwereld van de ouder(s) en het gezin. Aansluiting leidt sneller tot een vertrouwensband. Om goed aan te sluiten spreekt de vertrouwenspersoon de ouders aan in de eigen taal, past zij zich aan in haar taalgebruik, gedrag en kleding. Naast deze aspecten zoekt de vertrouwenspersoon ook via lichaamstaal de aansluiting (een arm om iemand heen slaan etc.) en probeert aan te sluiten bij de emotie en de ratio van een persoon. Belangrijk aspect

daarbij is de vraag: 'Hoe denkt de ander over mij'. Wanneer de vertrouwenspersoon het gezin nog niet goed kent, is het lastiger om zich aan te passen en tast de vertrouwenspersoon eerst een beetje af wat gangbaar is in het gezin. In een dergelijke situatie gaat zij zo neutraal en formeel mogelijk gekleed op bezoek bij het gezin. Op deze manier voorkomt zij dat er problemen in de vertrouwensband ontstaan door persoonlijke voorkeuren over haar uiterlijk.

*'Als ik op bezoek ga bij een gezin, dan pas ik me zo goed mogelijk aan. Ik heb twee gezinnen waar de vaders een lange baard hebben. Als ik daar ben dan pak ik mezelf helemaal in om toch wat serieuzer over te komen. Ik draag dan ook geen strakke spijkerbroek en heb mijn haren nooit los.'*

Uiteraard zitten er ook grenzen aan het aanpassen. Waar deze grenzen precies liggen, vult elke vertrouwenspersoon voor zichzelf in. Het komt bijvoorbeeld voor dat een ouder bepaalde eisen stelt aan hoe hij of zij wil dat de vertrouwenspersoon eruit ziet. De ouder kan aan Al Amal vragen om een vertrouwenspersoon te sturen met of juist zonder een hoofddoek. Deze voorwaarden kunnen voor de ouder belangrijk zijn om de vertrouwensband op te bouwen. Of de vertrouwenspersoon hierin meegaat, is haar eigen keuze.

### **Zorgvuldig omgaan met oogcontact**

De mate waarin de vertrouwenspersoon oogcontact maakt tijdens een gesprek is niet eenduidig. De meeste Nederlanders zien het vermijden van oogcontact met zijn/haar gesprekspartner als een vorm van onbeleefdheid. Het wordt soms zelfs ervaren als een persoonlijke aanval. Ook teveel oogcontact is niet goed. Dit kan weer overkomen als te dominant. In de Islamitische cultuur ligt dit nog gevoeliger door verschillen tussen mannen en vrouwen. Bij een gesprek met de moeder maakt de vertrouwenspersoon regelmatig oogcontact met haar. Sommige Marokkaanse vaders ervaren het maken van oogcontact echter als onprettig. Dit kan de vertrouwensband tegenwerken. De mate waarin oogcontact gewaardeerd wordt, verschilt bovendien ook sterk binnen een cultuur. Vertrouwenspersonen gaan hier voorzichtig mee om en tasten eerst de gelegenheid goed af.

### **Omgaan met schaamte**

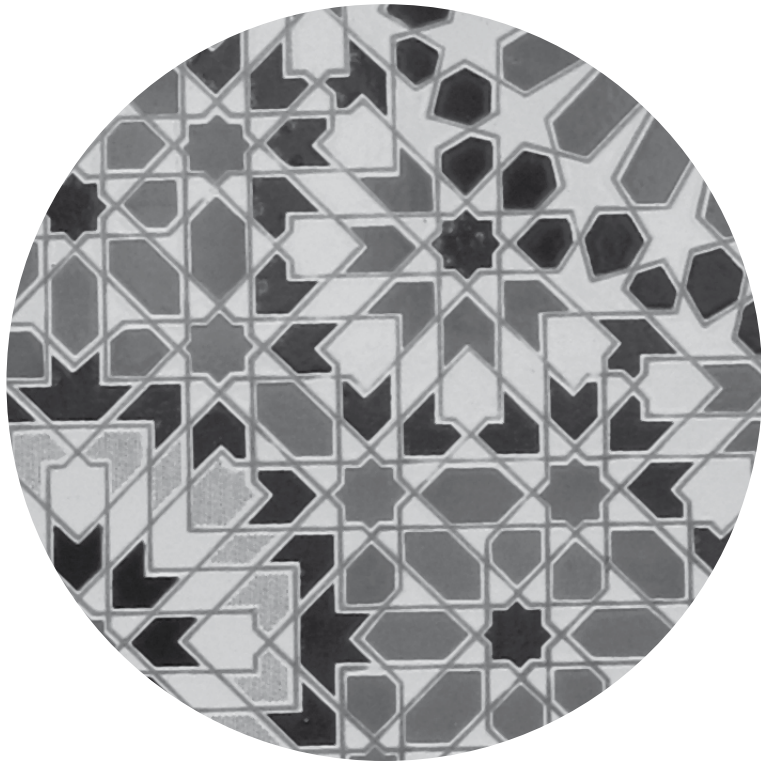
Veel probleemgezinnen hebben geheimen waar schaamte bij gepaard gaat. Soms als er te lang wordt gezwegen of even niets wordt gezegd, gaan vrouwen zaken voor zichzelf invullen. De vertrouwenspersoon is erop gespist alle problemen of schaamtevolle situaties te benoemen, soms met een grapje. Het is niet zo dat alle problemen letterlijk benoemd worden, maar de vertrouwenspersoon negeert de problematiek niet. Door de problemen niet onder stoelen of banken te steken, krijgt het een plek, zodat de schaamte niet onnodig toeneemt.

*'Soms kom ik een huis binnen waar het verschrikkelijk vies is. Ik weet dat er veel schaamte heerst en dat het voor het gezin al een hele grote stap is om mij binnen te laten. Ik zeg dan bijvoorbeeld dat ik het me goed voor kan stellen dat door de problemen van het gezin zij in deze situatie terecht zijn gekomen. Dat het gezien de omstandigheden nog mee valt, maar dat we nu samen gaan zorgen dat de situatie weer verbetert en ze straks weer in een schoon huis zullen wonen.'*

### **Blik op de toekomst**

De vertrouwenspersonen zijn niet zozeer geïnteresseerd in het verleden en het ontstaan van de problemen, maar zij kijken hoe het gezin nu met deze last om kan gaan. Soms komt het echter voor dat een dergelijk geheim belangrijke informatie bevat om het gezin verder te helpen. De vertrouwenspersoon zal hier dan toch met de ouder over praten. Wanneer het vertrouwen van de ouder nog niet gewonnen is, kan dit een lastige opgave zijn. De vertrouwenspersoon probeert het schaamtegevoel te doorbreken door het volgende tegen de ouder te zeggen: 'Ik ken iemand die ook een keer... heeft gedaan'. Sommige ouders willen dit graag horen zodat zij weten dat de situatie niet als vreemd wordt gezien door de vertrouwenspersoon. Als hun schaamtegevoel is doorbroken zijn ze eerder bereid om over het probleem te praten. Vertrouwenspersonen passen echter goed op bij het uitspreken van

zinnen als: 'Ik ben ook jong geweest' of 'Ik heb ook het een en ander gedaan'. De ouder kan hierdoor denken dat de vertrouwenspersoon niet zo netjes is. Dit is strijdig met de voorbeeldfunctie die de vertrouwenspersoon uitoefent. Zulke zinnen kunnen averechts effect hebben bij het winnen van vertrouwen.



### 2.3 EÉN CONCRETE ACTIE

Om het vertrouwen te kunnen winnen moeten de ouder(s) ondervinden dat de vertrouwenspersoon iets voor hen betekent. De vertrouwenspersoon hanteert daarom de volgende regel: 'Altijd concreet zijn en minstens één actie ondernemen bij het eerste bezoek'. De vertrouwenspersoon helpt of ondersteunt de ouder met datgene waar de ouder op dat moment de meeste behoefte aan heeft. Meestal gaat het hierbij om een praktische hulpvraag welke kan variëren van het lezen van de post, het schrijven van brieven of samen de huisarts bezoeken. Belangrijk is dat de ouder ervaart dat de vertrouwenspersoon daadwerkelijk hulp biedt. De onderlinge vertrouwensband wordt hierdoor versterkt.

*In één gezin liet de moeder tijdens het eerste bezoek weten dat ze eigenlijk een bril nodig had. Na afloop van het gesprek zei ik tegen haar: 'Weet je wat, we gaan nu naar Hans Anders in het winkelcentrum om een bril te kopen'. De week daarna belde ze me op en vroeg: 'Je komt toch nog wel donderdag hé? Want dan ben ik thuis en kom je gezellig naar ons'. Door die eerste actie had ik meteen het eerste bruggetje overwonnen. Als je gelijk laat zien wat je voor ze kan betekenen, dan waarderen de gezinnen dat ook en win je heel snel het vertrouwen. Maar ik zeg ook altijd: 'Ik doe mijn uiterste best, maar ik ben geen Sinterklaas'.*

### **Ordenen van administratie**

De vertrouwenspersoon helpt in de meeste gezinnen ouders de administratie te ordenen. Veelal is dit een van de eerste acties die een vertrouwenspersoon onderneemt. Veel ouders zijn analfabeet en de vertrouwenspersoon leert hen brieven ordenen naar logo's en deze op te bergen in een map. Indien uit de administratie blijkt dat er sprake is van schulden, worden gezinnen doorverwezen naar schuldhulpverlening via maatschappelijk werk. Ouders leren welke instantie bij 'welk logo' hoort en hoe zij daar met een vraag terecht kunnen. Ouders worden geïntroduceerd bij het inloopspreekuur waar zij met brieven van instanties of vragen over dergelijke zaken terecht kunnen.

### **Praktische hulp**

De vertrouwenspersoon gaat tijdens het traject door met het bieden van praktische hulp en verricht in ieder bezoek minstens één concrete actie waarmee het gezin geholpen is. Per contactmoment kiest de vertrouwenspersoon in overleg met het gezin een prioriteit waaraan gewerkt wordt. Voordat er gesproken kan worden over opvoedingsproblemen en psychosociale en gedragsproblemen, is het vaak nodig om orde te scheppen in de chaos en oplossingsrichtingen te zoeken voor de meest acute (praktische) problemen. Deze praktische hulp heeft voornamelijk betrekking op het voeren van de huishouding. Hieronder vallen problemen op het gebied van financiën, wooncomfort, hygiëne of problemen als gevolg van een gebrek aan regelmaat. Dit gaat concreet om bijvoorbeeld contact

leggen met instanties als woningbouwcorporaties of energieleveranciers over betalingen, samen met ouder(s) naar gesprekken op school gaan of er op uit gaat om een eettafel aan te schaffen of regelingen te treffen om tapijt te laten leggen in een kale woning. Vertrouwenspersonen schaffen met ouders speelgoed aan in de kringloop winkel wanneer zij constateren dat er voor de kinderen geen speelmateriaal in huis is of stimuleren ouders kinderen apart te laten slapen, in eigen bedden en niet bij ouders in bed.

De vertrouwenspersoon legt uit dat zij bereid is om te helpen waar nodig, maar dat zij dit niet kan blijven doen. Ze geeft direct al aan dat het op een later tijdstip beter is als iemand van het maatschappelijk werk of een instantie dit overneemt. Zij hebben meer status en kunnen daarmee meer bewerkstelligen. Op deze manier is de vertrouwenspersoon vanaf het begin duidelijk en motiveert zij hen ook tot het accepteren van andersoortige hulp. Dit geldt voor alle mogelijke ondersteuning, zoals op het gebied van administratie de Thuiszorg of op het gebied van financiën de schuldhulpverlening. Op het moment dat de draagkracht van het gezin toeneemt, is het de bedoeling dat de hulp weer geleidelijk uit het gezin gaat en zij weer zelfstandig gaan functioneren.

### **Modelling: voorbeeldgedrag**

De vertrouwenspersoon fungeert als rolmodel in de thuis-situatie van het gezin. De vertrouwenspersoon laat zien hoe zij zaken oppakt en op welke manier zij problemen

aangaat. Ook ziet het gezin welke stappen de vertrouwenspersoon onderneemt om de probleemsituatie te lijf te gaan en ervaren zij dat inzet en actie zijn vruchten afwerpt. In begin betreft het voorbeeldgedrag de praktische ondersteuning. Gedurende de gehele interventie geldt de vertrouwenspersoon als rolmodel die voordoet hoe je op gedrag van kinderen reageert, hoe je op school contacten legt, hoe je communiceert en problemen bespreekbaar maakt etc.

*Veel ouders zijn zich niet bewust van het belang van spelen voor kinderen. Ik leg uit dat spelen voor kinderen een manier is om allerlei dingen te leren op zowel fysiek, sociaal als mentaal gebied. Als ouders met hun kinderen spelen stimuleren zij de ontwikkeling van hun kind. Vaak ga ik eventjes met een kind spelen om de ouders te leren hoe je dat kan doen, hoe spelen leuk en leerzaam kan zijn voor kinderen. Door het goede voorbeeld te geven, nemen ouders dit langzaam aan over.*

## 2.4 RELATIE AANGAAN

De meeste ouders die met de vertrouwenspersonen in contact komen, zijn blij wanneer ze hun hart kunnen luchten bij iemand die de tijd neemt om naar hun verhaal te luisteren. Zeker als ouders zich schamen voor hun problemen, is het van groot belang dat de juiste sfeer en condities worden gecreëerd voor het voeren van het gesprek. De vertrouwenspersoon gaat een relatie aan met de ouder(s). Dit doet de vertrouwenspersoon op een betrokken, emotionele en warme manier. Soms staat dit in schril contrast met de hulpverleningsinstellingen, waar een meer zakelijke en geprotocoliseerde werkwijze gehanteerd wordt. De vertrouwenspersoon spreekt de vrouw als eerste aan op de persoon en de emotie. Ook maakt ze gebruik van de rede (ratio). Zij vraagt naar de feiten. Doordat zij een minder zakelijke stijl hanteert is deze ratio als het ware mooi en warm verpakt. Essentieel is dat de vertrouwenspersoon de emotie natuurlijk ook een plek geeft in het contact.

Sommige gezinnen die in contact komen met de vertrouwenspersoon tonen weerstand of hebben gevoelens van angst. Weerstand is een botsing van culturen en levensstijlen met tegengestelde doelen en verwachtingen (Berg, 2000). De gezinnen weten namelijk niet precies wat er gaat gebeuren. Deze angsten komen tot uitdrukking in diverse weerstandsvormen (Kagan & Schlosberg, 1989) .



**Vormen van weerstand: Voorbeeld:**

- |                    |  |
|--------------------|--|
| 1. Ontkennen       | Geen probleem hoor,<br>maak je niet druk       |
| 2. Beschuldigen    | Het komt door....                              |
| 3. Vermijden       | Hij moest even ergens heen                     |
| 4. Woede/ boosheid | Jij weet er toch niks van                      |
| 5. Hulpeloos zijn  | We weten allang dat dit toch<br>geen zin heeft |

**Omgaan met weerstand**

Een concrete, haalbare en erg belangrijke verandering die de vertrouwenspersoon aanbrengt, is het veranderen van de toon van het gesprek. Dit maakt het mogelijk om de betrokkenen op een andere manier naar de huidige situatie te laten kijken. Dit kan door goed te luisteren naar het verhaal van de ouder en de ouder voldoende ruimte te geven. Hiervoor moet je als vertrouwenspersoon de verleiding weerstaan om het verhaal af te kappen en er adequaat op te reageren. Dit betekent dat je als vertrouwenspersoon je bewust bent van je eigen valkuilen in het voeren van gesprekken met ouders.

**1. Ontkennen of zwijgen**

Deze vorm van weerstand komt hard over en is gemakkelijk uitvoerbaar: 'Er is niks gebeurd', 'Er is niets aan de hand'. Of men zegt eenvoudigweg niets. Iemand reageert vaak zo om moeilijke vragen te vermijden en de eigen waardigheid te bewaren. Dit roept echter ook gevoelens

op bij de vertrouwenspersoon. Emoties en gevoelens die hierdoor kunnen worden opgeroepen zijn boosheid, ongelooft, en het gevoel geen respect te ontmoeten. De vertrouwenspersoon begrijpt dat het gezin door te ontken-nen of te zwijgen de eigenwaardigheid wil bewaren en blijft daarom haar respect tonen. Zij benoemt daarbij wel dat de situatie 'ernstig' of zorgwekkend lijkt of door anderen zo wordt bevonden. De vertrouwenspersoon kan opmerkingen maken als 'Dit soort dingen kunnen gebeuren als mensen onder spanning staan' en dan op rustige wijze naar de omstandigheden rond de kwestie vragen. De vertrouwenspersoon kan ook aangeven dat haar aanwezigheid overbodig is, als zij anderen ervan kan overtuigen dat de zorgen ongegrond zijn. Hiervoor heeft zij wel inhoudelijke argumenten nodig. Dit biedt een opening tot het aangaan van het gesprek.

**2. Beschuldigen**

Beschuldigen heeft als functie om de angst voor verandering of voor herhaling van trauma's af te leiden naar een duidelijk aanwijsbare oorzaak. Beschuldigen is daarom een meer subtiele vorm van ontkenning. De gevoelens die dit oproept bij de vertrouwenspersoon zijn ook hetzelfde als bij ontkennen of zwijgen.

Beschuldigingen kunnen gericht zijn tegen personen buiten of binnen het gezin.

- a) Buiten het gezin: 'Het is die leerkracht, hij is gewoon een blok aan ons been'. De vertrouwenspersoon kiest hierbij niet één kant maar geeft bijvoorbeeld aan: 'Het kan best zijn dat jullie die leerkracht een blok aan

jullie heen vinden, maar hij maakt zich zorgen over het gedrag en de prestaties van uw kinderen en daar moeten we op reageren. Nu wil ik die zorgen met jullie nagaan.'

- b) Binnen het gezin komt het beschuldigen neer op scapegoating: de zondebok aanvallen. Eén iemand heeft het allemaal gedaan en krijgt daarom de schuld. De strategie is hier dat de vertrouwenspersoon zich niet laat inpakken: 'Ik kom hier geen scheidsrechter spelen'. De vertrouwenspersoon vraagt alle gezinsleden naar de druk die op hun schouders liggen en erkent deze druk openlijk. Ook de zondebok wordt erkend in zijn positie: 'Dat lijkt me niet leuk zeg, om dat allemaal aan te horen'. De vertrouwenspersoon maakt degenen die niet willen praten duidelijk dat het 'o.k. is om niets te willen vertellen'.

### 3. Vermijden

Voor ontkennen is nog een soort 'moed' nodig: Je kijkt iemand aan en zegt 'het is niet zo'. Deze vorm van weerstand is het meest primitieve: hard weglopen, vluchten. De vertrouwenspersoon geeft hierbij aan dat een mening of een bijdrage gemist wordt en gaat in op het belang van zijn of haar inbreng.

### 4. Woede/ boosheid

Door sommige gezinnen worden bij het eerste bezoek alleen woede en vijandigheid richting vertrouwenspersoon geventileerd. Het gezin kent de vertrouwenspersoon nog helemaal niet, dus dit kan onmogelijk persoonlijk bedoeld

zijn. De woede en vijandigheid moeten daarom worden opgevat als metafoor:

- Begrijpt de vertrouwenspersoon wel hoe kwaad wij zijn? Wij laten dat nog even goed merken.
- Kan onze woede de vertrouwenspersoon misschien hier weggagen? Kan hij/ zij onze problemen dus niet aan?
- Gaat de vertrouwenspersoon ons ook weer zeggen wat wij moeten doen? We laten alvast merken daar niet van gediend te zijn.

De vertrouwenspersoon benoemt deze woede en vijandigheid in de eerste plaats. Daarmee laat zij zien dat zij hier niet voor wegloupt. De vertrouwenspersoon geeft vervolgens aan dat zij toch graag wil blijven om tot een uitwisseling te komen over de zorg die er over de kinderen en het gezin bestaan.

### 5. Hulpeloos zijn

Wanneer gezinsleden 'hulpeloosheid' als weerstandsvorm hanteren, komt een houding van 'niets heeft toch zin, dus zeg het maar' naar voren in opmerkingen, lichaamstaal, besluiteloosheid, apathie. Dit is een weerstandsvorm waarop de vertrouwenspersoon zeer alert is. Immers, met deze houding beveelt het gezin de vertrouwenspersoon hen te zeggen wat zij moeten doen. Hierbij probeert de vertrouwenspersoon te komen tot positieve ervaringen en te laten zien dat inzet en actie leidt tot verbetering van de situatie. Die positieve ervaringen gebruikt de vertrouwenspersoon om de weerstand te doorbreken.

### **Beschikken over tijd**

Voorwaarde om een persoonlijke relatie aan te kunnen gaan is het beschikken over tijd. De vertrouwenspersoon neemt de tijd voor de ouders en geeft hen daarmee het gevoel dat zij er daadwerkelijk voor het gezin is. Een vertrouwenspersoon licht toe: "Tegenwoordig is er meer tijd beschikbaar als je een keuken aanschaft, waarbij je uitgebreid een kopje koffie wordt aangeboden, dan dat je als moeder met je kind bij Bureau Jeugdzorg komt".

### **Vanuit gelijkwaardigheid handelen**

Door de onafhankelijke positie van de vertrouwenspersoon bestaat er geen machts-verhouding tussen de ouders en de vertrouwenspersonen. Dit is al snel wel het geval tussen een ouder en een hulpverlener. Immers de hulpverlener wil iets, kan maatregelen nemen etc. en dat kan - zeker wanneer zaken onduidelijk of onbekend zijn - zeer gevoelig liggen. De relatie die de vertrouwenspersoon met de vrouwen heeft, is er een van gelijkwaardigheid.

### **Vertrouwen behouden**

Wanneer het vertrouwen eenmaal gewonnen is, moet de vertrouwenspersoon er goed op letten dat het vertrouwen ook behouden blijft. Een vertrouwenspersoon probeert te voorkomen dat het vertrouwen van het gezin wordt geschaad. Zij doet dit door alles wat zij over het gezin noteert en aan anderen doorgeeft, eerst terug te koppelen aan de ouders. De ouders moeten het helemaal eens zijn met wat de vertrouwenspersoon over hen heeft

opgeschreven. Zij kunnen dan bij een vervelende beslissing niet de vertrouwenspersoon beschuldigen van iets te hebben opgeschreven dat niet klopt. Om het vertrouwen te behouden blijft de vertrouwenspersoon tijdens alle fasen van de begeleiding gemaakte afspraken nakomen. Tot slot letten vertrouwenspersonen erop dat zij vertrouwelijk omgaan met de gegevens die zij verkrijgen van hun gezin. De privacy van de gezinnen staat in de werkwijze van Tussen In voorop. De vertrouwenspersonen zijn discrete en zorgen ervoor dat er geen informatie zonder toestemming van hun gezin bij derden terecht komt. Voor het delen van informatie geven de ouders mondeling toestemming dat op het voortgangs-rapportageformulier wordt genoteerd.

Sommige gezinnen hebben een zodanig goede vertrouwensband met hun vertrouwenspersoon dat zij aangeven de vertrouwenspersoon blindelings te vertrouwen. Zij denken: 'Mijn vertrouwenspersoon is deskundig en kent mijn cultuur. Zij weet wel wat ze moet doen, dus ik laat alles aan haar over'. In deze situatie is het belangrijk dat de vertrouwenspersoon toch goed blijft communiceren met de ouder. Zelfs wanneer de ouder vertelt dat de vertrouwenspersoon wel de beslissing voor hem/ haar kan nemen. De vertrouwenspersoon kan namelijk ook een beslissing nemen, waar de ouder bij nader inzien niet blij mee is. De vertrouwenspersoon benadrukt telkens opnieuw dat de ouder altijd verantwoordelijk is voor zijn of haar eigen gedrag en hier ook de gevolgen van ondervindt. Door samen goed over een te nemen beslissing

te praten en als het nodig is er zelfs twee of drie keer op terug te komen, kan de vertrouwenspersoon voorkomen dat ouders achteraf zeggen: 'Maar ik had toen niet begrepen wat daar stond en wat ik heb ondertekend'.

### **Grenzen aangeven**

Tijdens het gehele begeleidingstraject blijft de vertrouwenspersoon haar grenzen aangeven. Door hier duidelijk over te zijn voorkomt de vertrouwenspersoon dat gezinnen de grenzen gaan opzoeken of zelfs proberen te overschrijden. Toch kan het wel eens gebeuren dat de ouder de vertrouwenspersoon iets vraagt dat op het eerste gezicht buiten het kader van de begeleiding lijkt te vallen. Bijvoorbeeld om mee te gaan naar een bruiloft. De vertrouwenspersoon dient zich dan eerst af te vragen wat de achterliggende gedachte van deze vraag is. Is het een puur vriendschappelijke vraag, of heeft de ouder misschien niemand anders om mee te gaan? Wanneer de ouder geen sociaal netwerk heeft, kan het in het kader van het traject toch zinvol zijn wanneer de ouder naar de bruiloft gaat en weer onder de mensen komt. De vertrouwenspersoon weegt zelf af hoever zij hierin wil gaan. Voorkomen moet worden dat de ouder de vertrouwenspersoon gaat zien als een persoonlijke vriendin. De vertrouwenspersoon legt in dat geval opnieuw uit wat haar rol is.

### **Bereikbaarheid**

De vertrouwenspersonen staan in principe altijd klaar voor hun gezinnen. Zij zijn 24 uur per dag (telefonisch) bereik-

baar en kennen geen 9 tot 5 mentaliteit, die typerend is voor de reguliere hulpverlening. De vertrouwenspersonen spreken af met de gezinnen dat er 's nachts alleen gebeld mag worden als er een spoedsituatie is. Spoed is echter lastig te definiëren. Dit bepalen de gezinnen en de vertrouwenspersonen gedurende het begeleidingstraject zelf. Het kan bijvoorbeeld gaan om een spoedsituatie wanneer de ouder niemand anders heeft die hem of haar te hulp kan schieten behalve de vertrouwenspersoon.

*'Ik heb 's avonds wel eens een spoedgeval gehad. Toen werd ik om 23.00 uur gebeld dat het niet goed ging. De moeder werd bedreigd op straat gezet te worden door haar schoonouders en ik heb toen om 23.00 uur nog zitten bellen met die schoonouders en ik ben er naartoe gegaan om met ze te praten en te voorkomen dat ze op straat gezet zou worden.'*

Als de vertrouwenspersoon 's nachts wordt gebeld met de vraag om iets voor de ouder te doen, zonder dat dit een spoedsituatie is, bespreekt de vertrouwenspersoon dit de volgende keer. Door terug te komen op de gebeurtenis legt de vertrouwenspersoon opnieuw de grenzen vast. Toch maken de gezinnen weinig misbruik van de mogelijkheid om hen op ieder uur van de dag te mogen bellen.

## 2.4 INITIËREN ZORGOVERLEG

Als een gezin door een instantie wordt aangemeld, doen veel professionals van hulpverlening instanties een beroep op de vertrouwenspersonen van Tussen In. Zij zijn vastgelopen in het hulpverleningstraject met een migrantengezin en zien geen mogelijkheden om het traject voort te zetten. Deze instanties kunnen echter op dat moment niets betekenen voor het gezin, omdat ze het gezin niet (meer) kunnen bereiken.

### **Uitnodigen van hulpverleners**

Bij deze gezinnen initieert de vertrouwenspersoon zo spoedig mogelijk na de eerste gesprekken met het gezin, een zorgoverleg. De vertrouwenspersoon probeert te achterhalen welke hulpverleners er in het gezin actief zijn of (recentelijk) actief zijn geweest. Vervolgens wordt het gezin mondeling om toestemming gevraagd om met deze hulpverleners over hun situatie te gaan praten. Dit wordt op het voortgangsformulier genoteerd. Besproken wordt met het gezin welke informatie wel en niet gedeeld wordt. Voor dit overleg worden professionals van hulpverleningsinstanties uitgenodigd die betrokken zijn (geweest) bij het gezin.

### **Het bieden van een verklaring voor het stagneren van de hulpverlening**

De vertrouwenspersoon legt in het zorgoverleg uit wat de rol en positie is van Tussen In. Bij de gezinnen waar de hulp is gestagneerd, is een tussenstap nodig om hen (we-

derom) te motiveren voor hulp. De vertrouwenspersonen analyseren samen met het gezin wat de oorzaak is van het stagneren van de hulp. Dit heeft vaak te maken met het niet overeen komen van verwachtingen, communicatieproblemen of wederzijds onbegrip. Via de betrokkenheid van de vertrouwenspersonen van Tussen In wordt voor zowel het gezin als de professional helder gemaakt waarom het traject gestagneerd is. Gezamenlijk wordt naar een oplossing gezocht.

### **Creëren van ruimte voor het gezin**

De vertrouwenspersoon verzoekt de hulpverleners (indien dit nodig is voor het gezin) even op afstand te blijven, zodat de vertrouwenspersoon inzicht krijgt in de factoren die samenhangen met de huidige situatie van het gezin. Zodra het gezin open staat voor hulp en bereid en gemotiveerd is om aan de problemen te werken, worden de professionals wederom uitgenodigd voor het opstellen van een stappenplan (zie hoofdstuk 4). Als trajecten in de tussentijd kunnen doorlopen wordt dat zoveel mogelijk gestimuleerd.



Hoofdstuk  
3



## 3 MOTIVEREN EN ACTIVEREN

### 3.1 INZICHT VERKRIJGEN IN DE HUIDIGE SITUATIE

De vertrouwenspersoon probeert allereerst zicht te krijgen in de huidige situatie en de wijze waarop die situatie door het gezin beleefd en als problematisch ervaren wordt.

#### **Inzicht verkrijgen in de vijf leefgebieden**

Intussen zijn er al acties ondernomen voor de meest acute (praktische) problemen, zoals op het vlak van het voeren van een huishouding. Op dit moment kan er ook doorgevraagd worden naar mogelijke opvoedingsproblemen en psychosociale gedragsproblemen. De bevindingen geeft de vertrouwenspersoon weer in het voortgangsformulier waar per leefgebied de afspraken en de voortgang worden bijgehouden. Natuurlijk is er al veel verteld door het gezin, maar in deze fase zorgt de vertrouwenspersoon ervoor dat zij goed zicht heeft op het functioneren van het gezin ten aanzien van alle leefgebieden. De vertrouwenspersonen delen de problemen in aan de hand van vijf gezinstaken die het Nederlands Jeugd Instituut hanteert bij multiprobleem gezinnen (Baartman en Dijkstra, 1987 en Vosselman, Polstra & Daalman, 2005), om zo gezamenlijk te kunnen bepalen waar actie op nodig is.

Fase	Activiteit	Duur
Fase 2 Motiveren en activeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht verkrijgen in situatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzicht verkrijgen in de vijf leefgebieden</li> <li>Hanteren van gesprekstechnieken</li> <li>Analyseren van de problemen</li> <li>Empathie tonen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erkennen van de situatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorbeschouwen</li> <li>Stellen van de Wondervraag</li> <li>Hoop geven</li> </ul>
Duur: 8 tot 10 weken 16 tot 20 contacten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken aan zelfreflectie, bewustwording en acceptatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Benoemen van eigen aandeel</li> <li>Vertalen van waarden en normen</li> <li>Bespreken van verwachtingen vanuit de Nederlandse maatschappij</li> <li>Verkennen van de ambivalentie</li> <li>Stimuleren tot het volgen van een taalcursus</li> <li>Stimuleren tot het volgen van een opvoedcursus</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiveren tot het nemen van een beslissing in het accepteren van hulp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergroten van kennis</li> <li>Versterken van competenties</li> <li>Versterken van zelfvertrouwen</li> <li>Creëren van succeservaringen</li> <li>Stimuleren tot het nemen van een beslissing</li> <li>Benoemen van een twijfelzaak</li> </ul>

### Vijf leefgebieden

#### 1. *Het voeren van een huishouding*

De huishouding kan variëren van volstrekt verwaarloosd tot dwangmatig precies en verzorgd, onvoldoende regelmaat en hygiëne, te weinig eten en financiële problemen.

#### 2. *Het verwerven en onderhouden van een maatschappelijke positie*

Multiprobleem gezinnen hebben veelal moeite met het onderhouden van formele contacten met instanties, ruzies in de buurt en met familie of hebben geen contacten met hen.

#### 3. *De opvoeding van de kinderen*

Vaak is er sprake van een tekort aan opvoedingsvaardigheden, pedagogisch onvermogen, verwaarlozing of mishandeling.

#### 4. *Het individuele welzijn van de gezinsleden*

Bij de kinderen is bijna altijd sprake van gedragsproblemen, problemen in de sociale competentie, bijvoorbeeld slechte schoolprestaties of weinig vrienden en ontwikkelingsproblemen. De ouders kunnen kampen met psychiatrische problematiek, traumatische jeugdervaringen, verslavingen of gezondheidsproblemen. Deze problemen beheersen hun leven in grote mate.

#### 5. *Het vormgeven van de partnerrelatie*

Er is sprake van ruzie, geweld in het gezin, echtscheiding en nieuwe samenstelling van het gezin.



Om goed zicht te krijgen op de problematiek vult de vertrouwenspersoon aan het begin van de begeleiding per leefgebied de mate in waarin er zorgen bestaan. Dit helpt de vertrouwenspersoon om prioriteiten te stellen, maar ook om in te schatten welke overige hulp er in het gezin (op den duur) nodig is.



Zorgen ten aanzien van leefgebieden/ gezinstaken				
	ernstige zorgen	lichte zorgen	geen zorgen	niet bekend
1. Het voeren van een huishouding <i>Huisvesting</i> <i>Financiën</i>	0	0	0	0
2. Het verwerven en onderhouden van een maatschappelijke positie <i>Dagbesteding</i> <i>Praktisch functioneren</i> <i>Sociaal netwerk</i>	0	0	0	0
3. De opvoeding van de kinderen <i>Opvoedingscompetenties</i> <i>Verzorging</i> <i>Veiligheid</i>	0	0	0	0
4. Het individuele welzijn van de gezinsleden <i>Psychisch functioneren</i> <i>Lichamelijk functioneren</i> <i>Zingeving</i>	0	0	0	0
5. Het vormgeven van de partnerrelatie <i>Relaties</i>	0	0	0	0

### **Hanteren van gesprekstechnieken**

Om de juiste condities te creëren voor een gesprek, waarin ouders zich uitgenodigd voelen om hun verhaal te vertellen, hanteren de vertrouwenspersonen enkele elementaire gesprekstechnieken.

#### *Aandachtig luisteren:*

Een belangrijke communicatieve vaardigheid is luisteren. Aandachtig luisteren is een voorwaarde om de ander te begrijpen. Luisteren lijkt gemakkelijk, maar veel mensen schieten toch tekort op dit gebied. Goed luisteren, kan niet zomaar op elke plaats en op elk moment.

- *Voorwaarden scheppen voor een gesprek*

De vertrouwenspersoon schept in de eerste plaats goede voorwaarden voor een gesprek. Bij een gesprek met een ouder zoekt de vertrouwenspersoon een rustige ruimte op waar niemand hen kan storen en zorgt ze ervoor dat ze voldoende tijd voorhanden heeft. Ze laat zich niet afleiden door dingen rondom haar (zoals haar telefoon) en stelt ze zich volledig open voor het verhaal van de ouder. Daarnaast houdt de vertrouwenspersoon rekening met haar eigen persoonlijke omstandigheden. Ze maakt haar hoofd leeg voordat het gesprek plaatsvindt, zodat ze haar aandacht volledig bij het gesprek kan houden.

- *Verbale en non-verbale communicatie*

De vertrouwenspersoon luistert naar de woorden van de ouder, maar ook naar de manier waarop hij of zij het verhaal vertelt. Door met aandacht te luisteren wordt de

focus verplaatst naar het verhaal van de ander. Zowel verbaal ('jaja', 'hmm') als non-verbaal (oogcontact, knikken) laat zij merken dat ze aandachtig luistert. Hierdoor wordt de ouder aangemoedigd om verder te vertellen. Ouders moeten ook de kans krijgen om ergens over na te denken. Stiltes zijn een belangrijk onderdeel van aandachtig luisteren. Voor een goede luisterhouding is het verder van belang dat de vertrouwenspersoon de ouder laat uitspreken. Om aan te geven dat de vertrouwenspersoon heeft begrepen wat de ouder bedoelt, ontstaat al snel de neiging om bijvoorbeeld de zinnen van de ouder aan te vullen. Wanneer deze aanvulling echter niet helemaal overeenkwam met wat de ouder wilde zeggen, kan dit erg frustrerend zijn voor de ouder.

#### *Doorvragen:*

Een andere manier om meer informatie te verkrijgen van de ouder is door middel van doorvragen. In het eerste gesprek stelt de vertrouwenspersoon niet teveel vragen richt ze zich vooral op aandachtig luisteren. Als er nog geen vertrouwen is gewonnen, komt het stellen van veel vragen bij de ouder al snel over als een verhoor. De vertrouwenspersoon wacht daarmee tot de volgende gesprekken. Er is een grote kans dat de ouder het verhaal uit zichzelf gaat vertellen, zonder dat de vertrouwenspersoon veel vragen hoeft te stellen. Er zijn twee soorten vragen.

- *Gesloten vragen:*

Op dit soort vragen zijn maar beperkte antwoorden mogelijk, zoals 'ja' en 'nee'. Deze vragen kan de vertrouwenspersoon gebruiken wanneer zij snel feitelijke informatie wil hebben. Gesloten vragen remmen een gesprek vaak af. Gesloten vragen nemen daarom een ondergeschikte plaats in tijdens het gesprek tussen een vertrouwenspersoon en de ouder.

- *Open vragen:*

Met dit soort vragen nodigt de vertrouwenspersoon de ouder uit om te praten. Deze vragen leveren veel informatie op en kunnen de ouder aan het denken zetten. Het stellen van open vragen werkt efficiënter om goede informatie van de ouder te verkrijgen. Door het stellen van open vragen blijft de vertrouwenspersoon uit een waardeoordeel.

*Open vragen beginnen onder andere met:*

- |            |           |
|------------|-----------|
| - Wat      | - Hoe     |
| - Waar     | - Wanneer |
| - Wie      | - Welke   |
| - Waardoor |           |

Samenvatten: Een vertrouwenspersoon kan overladen worden met informatie waardoor zij door de bomen het bos niet meer ziet. Samenvatten is dan een belangrijke gesprekstechniek voor de vertrouwenspersoon. Bij een

samenvatting geeft de vertrouwenspersoon heel kort weer wat de ander gezegd heeft, zonder zelf dingen aan het verhaal toe te voegen. Een vertrouwenspersoon krijgt vaak overbodige informatie te horen. Van tevoren is echter moeilijk in te schatten wat nu relevante informatie en wat overbodige informatie is. Meestal moet de vertrouwenspersoon eerst alles horen, om daarna het overbodige te filteren en de kernpunten eruit te halen. Bij sommige ouders is het ook juist goed dat ze veel vertellen: de rode draad ligt soms in de kleine details. Door samen te vatten geeft de vertrouwenspersoon structuur aan in het verhaal door de relevante informatie te herhalen. Bovendien kan de vertrouwenspersoon ook bepaalde informatie afsluiten of parkeren. Ze kan ervoor kiezen om een bepaald probleem of onderwerp nu op te pakken, en de andere even links te laten liggen. Daarbij voorkomt de vertrouwenspersoon door samen te vatten miscommunicatie. Zij controleert of zij de kern van het verhaal goed begrepen heeft door de samenvatting te eindigen met de vraag of de samenvatting zo klopt. Op deze manier kan tijdig worden bijgestuurd als de vertrouwenspersoon iets niet goed begrepen heeft. Ook voor de ouder is het prettig als de vertrouwenspersoon samenvat wat hij/ zij verteld heeft. De ouder hoort dat iemand geluisterd heeft naar het verhaal en voelt zich begrepen als hij/ zij weet dat het goed is overgekomen wat hij/ zij wilde zeggen. Samenvatten heeft hierdoor een positieve uitwerking op het gesprek.

Samenvatten wordt ook toegepast wanneer een ouder juist weinig vertelt. Een samenvatting stimuleert tot

verder vertellen. Wanneer een samenvatting nog niet helemaal klopt doordat de vertrouwenspersoon nog niet alle informatie heeft verkregen, nodigt dit de ouder uit tot verder aanvullen. De ouder gaat zijn of haar verhaal verhelderen en verschaft op deze manier nieuwe informatie. Wanneer een vertrouwenspersoon meer informatie wil verkrijgen, maar niet teveel vragen op de ouder wil afvuren, kan zij deze techniek ook goed gebruiken. Bij een ouder die wat stiller is en veel aangemoedigd moet worden om te vertellen, kan het tevens zinvol zijn om reflecties te geven. Dit betekent terugkoppelen aan de ouder wat hij/ zij zegt of doet. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat je volschiet als we het hebben over je partner..'

*Handige zinnestelsels bij het samenvatten:*

- 'Dus als ik het goed begrijp...'
- 'Dus je bedoelt...'
- 'Je zegt dus dat...'

Directe houding: De vertrouwenspersonen hanteren op bepaalde momenten een directe en sturende houding. Dit kan alleen wanneer er een goede vertrouwensband is ontstaan. De vertrouwenspersoon reflecteert, laat zien wat het effect is van het gedrag van de ouders op de kinderen en vertelt in die gevallen wat er moet gebeuren en hoe dat moet gebeuren. Het bewustzijn bij de ouders groeit hierdoor, met het gevolg dat zij de aanwijzingen van de vertrouwenspersoon opvolgen. Vaak zijn de ou-

ders in het begin onzeker. Zij waarderen het wanneer zij gerichte aanwijzingen krijgen door iemand die zij vertrouwen. Na verloop van tijd worden de ouders steeds meer aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en expliciet gevraagd worden eigen beslissingen te nemen.

### **Analyseren van het probleem**

Op het moment dat de vertrouwenspersoon de juiste vragen stelt en goed doorvraagt worden ouders aangemoedigd om dieper op de kern van het verhaal in te gaan. Dit is nodig om tot een goede analyse van de situatie te komen en inzicht te krijgen in die aspecten die veranderd moeten worden om te voorkomen dat dezelfde situatie in de toekomst wederom ontstaat. Ook wordt specifiek aandacht besteed aan de vraag waarom de hulpverlening, als die al aanwezig was in het gezin, is gestagneerd. Belangrijk is om zicht te krijgen op de factoren die van invloed zijn op het niet slagen van de hulpverlening. De vertrouwenspersoon geeft in haar analyse woorden aan de angst die in het gezin heerst. Hierbij hanteert zij de eigen termen die het gezin veelvuldig gebruikt. Tijdens de analyse maakt de vertrouwenspersoon een inschatting van welke problemen deskundige hulp vereisen en waar de vertrouwenspersoon zelf samen met het gezin aan kan werken. Indien het gezin ten aanzien van bepaalde problemen open staat voor hulp of ondersteuning wordt al direct op de verschillende leefgebieden hulp geboden en waar mogelijk ingeschakeld. Dit betreft vaak problemen rond het vormen van een huishouding en het verwerven en onderhouden van een maatschappelijke positie. Vaak

is het wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening gerelateerd aan opvoedingsproblemen of problemen die betrekking hebben op het individuele welzijn van de gezinsleden. Soms wordt het gezin of een gezinslid in het kader van de wachtlijst al aangemeld bij een instelling, zodat als het gezin gemotiveerd is de hulp relatief snel kan starten.

### **Empathie tonen**

Een vertrouwenspersoon leeft tijdens het gesprek mee met de ouder als deze vertelt over zijn of haar problemen. Zij troost de ouder indien nodig door een arm om hem of haar heen te slaan. Soms kan het de ouder ook helpen als zij meehuilt. Zij laat hiermee zien als persoon naast de ouder te staan en niet te werken als een professionele hulpverlener. Bovendien kan de vertrouwenspersoon hierdoor de emotie benoemen en een plek geven in hun onderlinge contact. De vertrouwenspersoon is echter wel alert bij de wijze waarop zij laat zien dat ze meeleeft: soms heeft een ouder het juist nodig om een sterk iemand tegenover zich te hebben. Wanneer de vertrouwenspersoon door mee te huilen laat merken dat de problemen zorgwekkend zijn, kan dit ertoe leiden dat de ouder nog dieper in de put raakt en het vertrouwen afneemt om de problemen op te lossen. Op elke wijze de vertrouwenspersoon meeleeft, is sterk afhankelijk van het moment, de situatie en het type gezin.

## **3.2 ERKENNEN VAN DE SITUATIE**

Als de vertrouwenspersoon voldoende zicht heeft op de situatie (de vijf probleemgebieden) probeert zij ruimte te creëren in het denken van de vrouw. De meest acute problemen zijn inmiddels aangepakt, waardoor er ruimte ontstaat om naar achterliggende oorzaken of patronen te gaan kijken. Van belang in deze fase is dat de ouders de situatie als zorgwekkend gaan erkennen. Zo stond een vrouw zwaar onderdruk en wist niet meer waar ze moest kijken. De vertrouwenspersoon zei toen: 'In de pan zitten veel groenten door elkaar wat niet zo hoort.' Hiermee gaf ze aan: U heeft het niet makkelijk. Vertrouwenspersonen zijn alert op de mate waarin ouders het eigen aandeel in problemen erkennen. Veel gezinnen hebben moeite dit in te zien. Het erkennen van de situatie is nodig om te willen veranderen. Het is als het ware de eerste stap in het bewustwordingsproces om daadwerkelijk gemotiveerd actie te kunnen ondernemen om te werken aan de situatie. Vaak is het niet nodig om te kijken naar hoe de problemen zijn ontstaan, maar is het wel goed om stil te staan bij de vraag wat iemand nodig heeft of wat iemand zelf zou moeten doen om te zorgen dat de problematische situatie in de toekomst niet meer kan ontstaan.

### **Voorbeschouwen**

Veel ouders die binnen Tussen In worden opgevangen zijn in eerste instantie geneigd om hun problemen af te schuiven op externe factoren, zoals de omgeving, de familie, de instanties etc. Het zijn vaak anderen, die

signaleren dat er een probleem is zonder dat de ouder dit zelf zo ervaart. Gevolg is daarbij dat zij de schuld vaak buiten zichzelf zoeken en zich opstellen als slachtoffer van de situatie.

In deze fase benoemt de vertrouwenspersoon de zorgen die er zijn. De vertrouwenspersoon laat het probleem er echt zijn, versterkt als het ware het probleem, zodat de ouder zich hiervan bewust wordt. De vertrouwenspersoon zet de huidige situatie flink aan door het stellen van toekomstgerichte vragen. Bijvoorbeeld: 'Je zoon is nu 18 jaar, wat zou je straks willen als hij zelfstandig gaat wonen?' In principe willen alle ouders hetzelfde. In dit geval willen ze dat hun kind goed voor zichzelf kan zorgen. Daarna vraagt de vertrouwenspersoon: 'En als je dan nu ziet hoe het met je kind gaat, denk je dat dit gaat lukken?' Wanneer de ouder antwoordt met 'nee', vraagt de vertrouwenspersoon door: 'Wat zal er dan moeten gebeuren en wat is jouw rol daarin?'

*Open vragen stellen is zeer belangrijk in deze fase:*

- *Wat moet er gebeuren?*
- *Hoe zie je dat voor je?*
- *Wat kan jij doen?*
- *Wat kunnen anderen doen?*

De vertrouwenspersoon probeert hiermee de bezorgdheid over het eigen gedrag en de gevolgen daarvan te vergroten. Op het moment dat de ouder zich bewust is van de situatie waar zij zich als gezin in bevinden, werkt de vertrouwenspersoon aan het verlangen om deze situatie te willen veranderen, waarbij aandacht is voor de gevoelens van de ouder. De ouder moet het gevoel krijgen in staat te zijn om te veranderen, maar ook het gevoel hebben om het waard te zijn om te veranderen.

### **Stellen van de Wondervraag**

In deze fase helpt het stellen van de wondervraag (Berg, 1994) de vertrouwenspersoon, maar ook de ouders zelf om zicht te krijgen in de wensen van de ouder om te veranderen. Deze techniek wordt voornamelijk gehanteerd binnen het oplossingsgericht werken. De vertrouwenspersoon stelt hierbij de volgende vraag aan de ouder: 'Stel je voor dat het hier morgen helemaal fantastisch is en er zijn geen hulpverleners in je gezin. Hoe ziet dat er dan uit?' Deze nieuwe situatie geeft de ouder inzicht in de stappen die vervolgens gezet moeten worden om daar te komen. De vertrouwenspersoon gebruikt deze nieuwe situatie om het contrast met de huidige situatie aan te tonen, zodat de ouder beseft hoe ver de huidige situatie afwijkt van de gewenste situatie. Uiteindelijk met als doel om de ouder te motiveren om stappen te ondernemen om dichterbij de gewenste situatie te komen. Voor gedragsverandering is het belangrijk dat een ouder zelf wil veranderen. Deze bereidheid kan tot stand komen door de gedragsverandering te koppelen aan iets van

intrinsieke waarde voor de ouder, iets kostbaars wat uit de persoon zelf komt, of door de verandering te koppelen aan wat iemand zegt belangrijk te vinden in de toekomst en te vergelijken met wat er op dit moment gebeurt. Pas op het moment dat de huidige situatie genoeg afwijkt van de gewenste situatie ontstaat de wil/ wens om te veranderen.

### **De wondervraag**

Vraag de ouder of het kind/ jongere: "Stel je voor, vannacht terwijl je sliep is er een wonder gebeurd. Het probleem waarvoor wij hier zijn is door dat wonder opgelost. Maar omdat je sliep, weet je helemaal niet dat het wonder gebeurd is of dat je probleem is verdwenen. Als je de volgende ochtend wakker wordt, waaraan zou je dan merken dat het probleem weg is?"

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| Stel je voor              | - brengt de verbeelding op gang                      |
| Een wonder                | - geeft een speelse toon                             |
| Het probleem is opgelost  | - het 'hoe' doet er even niet toe                    |
| Jij weet het niet         | - benadrukt de toekomst, het probleem is al opgelost |
| Waaraan zou je het merken | - vraagt naar bijzonderheden                         |

Berg stelt: Het heden wordt even gelaten voor wat het is. Het stellen van deze vraag geeft energie. Men is soms verbaasd over de hoop die uit de eigen woorden klinkt. Men kan vaak heel concreet, in kleine, haalbare stappen aangeven hoe het leven veranderd is.

Vervolg vragen na de wondervraag:

- Wat heb je nodig om net te kunnen doen alsof dat wonder gebeurd is? Wat nog meer? En verder?
- Wanneer je dat zou doen, wat zou je dan voor verandering bij jezelf merken?
- Wie zou de eerste zijn die de volgende dag merkt dat er bij jou iets is veranderd door het wonder?
- Wat zou je man (zoon, dochter, moeder, zus, enz.) aan jou merken dat er anders is, als je niets over het wonder zou zeggen?
- Wat zou je man (of een ander) anders doen na dat wonder?
- Heb je enig idee wat er dan anders zou zijn tussen jou en je man?
- Wanneer je die stappen zou zetten, wat zou er dan anders zijn in dit huis?
- Wanneer je dat zou doen, wat zouden je kinderen dan meteen zien dat er in huis veranderd is?
- Wat zouden zij anders doen? Wat nog meer? Nog andere dingen?

In deze voorbeelden wordt gebruik gemaakt van proactieve woorden, zoals doen, stappen zetten, je zult zien. Dit laat de gezinsleden zien dat er actie nodig is om dingen te veranderen, dat (ook) zij in actie moeten komen. Indien gezinsleden een wonder schetsen waarin alleen anderen zijn veranderd, probeer je het gezinslid te focussen op wat hij zelf in het heden hieraan kan doen.

### **Hoop geven**

Soms kan het de ouder helpen als de vertrouwenspersoon hem of haar geruststelt, bijvoorbeeld door te zeggen: 'We gaan samen kijken hoe we dit kunnen oplossen'. Het geven van hoop gaat verder dan geruststellen. Dit is echter een lastige kwestie in het werk van de vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersoon is positief ingesteld, maar met uitspraken als 'het komt goed', gaat zij voorzichtig om. Een vertrouwenspersoon dient altijd reëel te blijven zodat teleurstellingen voorkomen kunnen worden. Sommige vertrouwenspersonen achterhalen tijdens een gesprek met een ouder waar de ouder zijn/ haar hoop vandaan haalt. Haalt de ouder zijn/ haar hoop uit de religie, dan wordt dit tijdens de begeleiding meegenomen. Niet alle ouders hebben hier echter behoefte aan. Voordat de vertrouwenspersoon uitspraken doet met betrekking tot religie, weet zij welke betekenis religie heeft voor het gezin.

### **3.3 WERKEN AAN ZELFREFLECTIE, BEWUSTWORDING EN ACCEPTATIE**

Op het moment dat de ouder de huidige situatie als probleem erkent, is het van belang om te kijken wat de ouder zelf kan ondernemen om de situatie te veranderen. De vertrouwenspersoon heeft via het stellen van de Wondervraag al inzicht verkregen in die stappen die gezet kunnen worden. Een belangrijk deel van het werk van de vertrouwenspersoon in deze fase bestaat uit het bewust maken van de ouders van de problemen die er spelen in het gezin, het accepteren van de situatie en oog krijgen voor het eigen aandeel in deze situatie, zodat duidelijk wordt op welke wijze de situatie kan veranderen.

#### **Benoemen van eigen aandeel**

Veel ouders verkeren in een fase van ambivalentie. In deze fase bestaat er erkenning van de problematiek, maar is er weinig oog voor het eigen aandeel van de ouder en de mogelijkheden om problemen aan te pakken. Het is een onzekere fase voor de ouder met veel gevoelens van twijfel. Een groot deel van de ouders die op deze manier reageert, heeft niet geleerd om naar hun eigen gedrag en hun eigen aandeel te kijken. Een Marokkaans gezegde geeft dit duidelijk aan: 'Een kameel ziet nooit zijn eigen bulten, maar wel die bij anderen.' Veel ouders hebben er baat bij de schuld buiten henzelf te leggen. Zij ontvangen hierdoor relatief veel begrip van de omgeving. De gemeenschap leeft mee met de moeilijke gezinssituatie. Deze manier van omgaan met je problemen kan be-



schouwd worden als een soort verdedigingsmechanisme, maar leidt niet tot een verandering van de situatie.

Reflectief kijken naar het eigen gedrag en aandeel in de problematiek moeten deze ouders echt leren. Dat is vaak niet gemakkelijk. Zeker als je bedenkt dat op het moment dat de ouder erkent dat hij of zij zelf een aandeel heeft in de problematiek, de gemeenschap zwaarder zal oordelen over de probleemsituatie. De gemeenschap zal dan teruggeven dat het voor een deel hun eigen schuld is.

Het erkennen van het eigen aandeel brengt echter ook voordelen met zich mee. Als ouders het idee hebben dat hun eigen gedrag van invloed is op de gebeurtenissen in hun leven, betekent dat zij (tot op zekere hoogte) ook controle zouden moeten kunnen uitoefenen. Het betekent dat wanneer de ouders hun gedrag positief veranderen, daardoor ook de situatie zich ten goede zal keren. De vertrouwenspersonen werken indien dit gepast is met metaforen of gezegdes om bepaalde zaken te verduidelijken of in een ander daglicht te stellen.

*'De zon komt niet voor niets op.'*

*'Eten komt niet vanzelf in je hand.'*

Dit inzicht kan zeer motiverend werken bij ouders. De vertrouwenspersonen zijn ervan overtuigd dat acceptatie van de situatie en geloof in verandering de sleutels zijn tot een betere toekomst. Zij willen dan ook dat de ouders woorden geven aan het eigen aandeel in de situatie die

is ontstaan. Zij voeren gesprekken met de ouders, waarin zij expliciet aan de ouders vragen om hun eigen rol te benoemen.

*Een gescheiden vrouw werd door haar man lastig gevallen en getreiterd, omdat zij de zorg voor de kinderen had gekregen. Hierdoor werd zij erg onrustig en gestrest. Dit had – naast de andere problemen die er speelden - grote gevolgen voor haar houding naar de kinderen, dat een uithuisplaatsing onvermijdelijk werd. Ik begeleidde dit proces en benadrukte, ondanks de moeilijke en emotionele situatie de voordelen van de uithuisplaatsing en de toekomstmogelijkheden van de vrouw. Nu de kinderen weg zijn is het rustiger en kan moeder tijd aan zichzelf besteden om straks weer goed voor de kinderen te kunnen zorgen.*

### **Vertalen van waarden en normen**

De vertrouwenspersoon heeft begrip voor de situatie en denkwijze van deze ouders. Ze benadrukt dat wanneer je wilt dat de gemeenschap verandert, je bij jezelf moet beginnen. Veel ouders van Tussen In denken meer in termen van 'wij' (collectieve cultuur) dan in termen van 'ik' (individualistische cultuur). Dit is een ingang om te focussen op aspecten van ouders waar aangewerkt kan worden. Deze waarden worden daarom door de vertrouwensper-

soon gebruikt om uit te leggen dat het goed is om voor jezelf te zorgen en eigen keuzen te maken. 'Je moet goed voor jezelf zorgen, voordat je je zorg aan iemand anders kan geven'. Als de vertrouwenspersonen daarmee aan de slag gaan, ontdekken de ouders steeds weer andere aspecten die om aandacht vragen. Op die manier kom je als persoon in een proces waarin je je blijft ontwikkelen.

Het gaat om het activeren van de volgende waarden en competenties:

- Verantwoordelijkheid nemen
- Assertief zijn
- Kennis tot je nemen
- In beweging komen, actief zijn, iets ondernemen

Van belang is dat de vertrouwenspersoon - indien nodig - fungeert als brug tussen het verschil aan waarden en normen. Vaak worden deze waarden zoals zekerheid, acceptatie, erkenning en zelfontwikkeling (Maslow, 1970) geassocieerd met de westerse cultuur of Nederlandse gewoonten en negatief beoordeeld. Terwijl deze waarden net zo goed ook onderdeel zijn van het islamitische gedachtegoed. Daarbij heeft de vertrouwenspersoon tegelijkertijd oog voor het belang van andere waarden zoals de goede naam, het behagen van de groep en eer (Pinto, 1994). Veel migrantengezinnen in achterstadswijken hebben de waarden en normen overgedragen gekregen via culturele tradities, terwijl zij onvoldoende bekend zijn met de teksten van de Koran. Een goed voorbeeld is de eigen

verantwoordelijkheid, die uitvoerig in de Koran wordt omschreven.

*Veel kinderen van vier tot vijf jaar spelen alleen buiten op straat. Soms is daar een ouder broertje of zusje bij die een beetje oplet. Ik leg uit dat de ouder verantwoordelijk is voor de kinderen en het belangrijk is dat zij toezicht houden. De Nederlandse samenleving verwacht dit ook van de ouders, maar hier wordt ook in de Koran over gesproken: Het thuisfront vormt de basis voor een kind. In eerste instantie hebben de ouders dan ook de verantwoordelijkheid voor het opvoeden van hun kind, niet de straat of de school. Als ouder ben je de herder van je kind, ook al is je kind op straat.*

Ouders en vertrouwenspersonen zoeken samen naar een manier, waarbij zelfbewust een keuze kan worden gemaakt om met de situatie om te gaan en daarbij wel of niet tegemoet te komen aan verschillende behoeften en belangen. De vertrouwenspersoon geeft in de gesprekken aan dat ze begrijpt in welke situatie het gezin zit. Zij benoemt daarbij concreet de krachten van de ouder, gebruikt die en bouwt ze uit. Bijvoorbeeld: 'Ik zie dat je vecht voor je kinderen' of 'Ik denk dat het beter kan gaan, omdat je besloten hebt met mij het gesprek aan te gaan'. Door de beleving van de situatie centraal te stellen

en de gevolgen ervan voor het gezin openlijk te bespreken voorkomt de vertrouwenspersoon dat er in termen van goed of fout wordt gesproken. Geduld is daarbij ook een belangrijk aspect dat benoemd wordt. 'Neem de rust om goed na te denken, maar heb ook vertrouwen en geduld dat het goed komt. Houd vol.' Hier wordt bijvoorbeeld een appél gedaan op hun geloof en vertrouwen om de situatie te leren accepteren.

### **Verwachtingen vanuit de Nederlandse maatschappij**

De vertrouwenspersoon is alert op signalen vanuit het gezin die duiden op een kloof met de verwachtingen die binnen de Nederlandse samenleving gelden.

*Soms komen er vanuit school signalen over een kind naar voren gerelateerd aan overgewicht. Veel moeders begrijpen niet dat geadviseerd wordt dat hun kind op diëet moet, zij vinden dat hun kind er gezond uitziet. Ik ga vervolgens in op het belang van goede voeding, gezond eten en de risico's van overgewicht bij kinderen. Op deze manier begrijpen de moeders beter de zorgen die vanuit school geuit worden.*

Zo vertelt de vertrouwenspersoon over de wijze waarop instanties en hulpverleners in Nederland werken, wat de wederzijdse verwachtingen zijn en op welke manier er met vertrouwelijkheid wordt omgegaan.

*Sommige moeders zijn zo bang als de hulpverlening langs komt, dat ze snel ja ja zeggen en knikken in de hoop dat ze weer snel zullen vertrekken. De ouders zijn dan bang dat ze ergens achter zullen komen dat tegen hen gebruikt zal worden. De vertrouwenspersoon legt uit wat de hulpverlening doet, dat ze willen helpen en dat het geen negatieve gevolgen kan hebben. Op deze manier maakt ze de angst bespreekbaar, zodat deze af kan nemen.*

De vertrouwenspersoon is er op gericht de kloof die er bestaat zo veel mogelijk te overbruggen. Dit kan vorm krijgen in het bezoeken van instanties, het meegaan naar school om samen met de moeder een gesprek met de leerkracht aan te gaan of de kinderen naar school te brengen in gezinnen waar dat tot dan toe nooit gebeurde.

*Veel Nederlands-Marokkaanse moeders lopen thuis in een Marokkaanse pyjama (het alternatief van de Nederlandse joggingbroek). Als er een hulpverlener in het gezin komt vertaalt deze dat vaak met: moeder heeft geen zin om naar buiten te gaan, wat neigt naar depressief gedrag. Dit terwijl de moeders zich daar juist heel lekker en relaxed in voelen. De vertrouwenspersoon legt de moeders uit hoe dit over kan komen bij de hulpverleners en dat het verstandiger is om als ze bezoek ontvangen deze Marokkaanse pyjama niet te dragen.*

### Verkennen van ambivalentie

Binnen de werkwijze wordt gewerkt met een ambivalentieschema waarbij de vertrouwenspersoon samen met de ouder uiteen zet wat de voor- en nadelen zijn van de huidige situatie en wat voor- en nadelen zijn van gedragsverandering. De ouder kan bijvoorbeeld bang zijn om de plezierige dingen van de huidige situatie te verliezen, waardoor het moeilijk komt tot een beslissing om stappen te ondernemen.

*Bij een opvoedingsprobleem kan het zo zijn dat een ouder van de gedragsproblemen van zijn/ haar kind af wil, maar niet van zijn/ haar eigen opvoedingsmethode. Volgens de ouder ligt het probleem bij het kind, bij de partner of zelfs bij de burens. Het is heel kwetsbaar en confronterend voor een ouder om het verband te zien tussen het gedrag van het kind en de eigen rol hierin.*

Het ambivalentieschema geeft veel helderheid om alles op een rijtje te zetten. In deze fase geeft de vertrouwenspersoon niet zomaar oplossingen en adviezen aan de ouder. Door vragen te stellen vult de vertrouwenspersoon onderstaand schema met de ouder in. Het doel van een dergelijk schema is niet zozeer om de ouder te laten zien dat hij/ zij moet veranderen, maar om de ouder bewust te maken van wat er allemaal meespeelt in zijn of haar beslissing. Door het voor de ouder te schematiseren, wordt het veel overzichtelijker.

### Ambivalentieschema

Huidig gedrag		Gedrag na verandering	
Voordelen	Nadelen	Voordelen	Nadelen

De vertrouwenspersoon loopt het schema met ouders door en vraagt hen hun motivatie om te veranderen uit te drukken in een cijfer. In een gesprek hierover worden ouders uitgedaagd hun motivatie kracht bij te zetten ("je zegt een 6, waarom geen 7? Wat is er nodig om het een zeven te laten worden?"). De vertrouwenspersoon helpt de ouder door goed naar zijn of haar verhaal te luisteren. Als de ouder zich begrepen voelt, is de kans groot dat hij of zij zelf al oplossingen gaat bedenken. Een ambivalentiefase is vaak vermoeiend ('zal ik wel of zal ik niet...'). Het maken van een keuze is daarom erg prettig. Natuurlijk stimuleert een vertrouwenspersoon de gedragsverandering een beetje, maar dit doet zij voornamelijk door vragen te stellen. Uiteindelijk is het doel dat de ouder zelf de beslissing neemt. Een moeder moet van Bureau Jeugdzorg haar kind naar een Medisch Kinderdagverblijf (MKD) brengen. Moeder twijfelt erover of zij dit gaat doen. Het schema toont interessante vragen die de vertrouwenspersoon aan de moeder kan stellen bij het maken van een ambivalentieschema.

Huidig gedrag		Gedrag na verandering	
<b>Voordelen</b>	<b>Nadelen</b>	<b>Voordelen</b>	<b>Nadelen</b>
Wat betekent het voor jou om je kind niet naar een MKD te hoeven brengen?	Stel je brengt je kind niet naar een MKD, wat gebeurt er dan?	Wat kan het je opleveren als je kind wel naar een MKD gaat?	Zitten er nadelen aan een MKD? Waar zie je het meest tegenop als je kind naar een MKD gaat?

Aandachtspunten bij het stellen van vragen:

- Opletten met vragen als: 'Ik ken ook iemand die...'. Zulke vragen leiden al snel tot overtuigen.
- Probeer vragen zo veel mogelijk open te stellen.

*Een vader moest eigenlijk tegen zijn wil scheiden van zijn vrouw als gevolg van de psychiatrische problemen van zijn vrouw. Ik oordeelde niet, maar zag vader in de context van de situatie. Op een dergelijk moment communiceer ik meer op indirecte wijze en praat dan over een gelijksoortige situatie, zodat de vertrouwenspersoon in kan gaan op wat een scheiding (ondanks al het verdriet) oplevert voor hem zelf en voor de kinderen.*

Als het ambivalentieschema is ingevuld, neemt de vertrouwenspersoon nog eens alle antwoorden door met de ouder om te kijken of het klopt. Belangrijke vragen hierbij zijn:

- 'Wat is nu één van de belangrijkste dingen voor jou?'
- 'Als je een cijfer mag geven van 0 tot en met 10, hoe belangrijk is het dan voor je om te veranderen?' Stel de ouder antwoordt: 'een 6'. De vertrouwenspersoon kan vervolgens vragen: 'Waarom geen 7?' De ouder gaat door deze vraag zelf motiverende uitspraken doen. In de hulpverlening wordt meestal aangenomen dat iemand nog niet gemotiveerd is om te veranderen wanneer een cijfer lager dan een 7 wordt gegeven. Deze vraag levert voor de vertrouwenspersoon veel informatie op.
- 'Stel je zou besluiten om te veranderen. Hoeveel vertrouwen heb je er dan in dat het lukt?' Als de ouder antwoordt: 'een 3', kan de vertrouwenspersoon weer vragen: 'Waarom geen 4?' Vervolgens kan de vertrouwenspersoon vragen: 'Hoe kan ik je helpen?'. 'Hoe kunnen anderen je helpen?'. 'Wat is er voor nodig om meer vertrouwen te krijgen?.'

Wanneer een ouder geen belang inziet om te veranderen en ook weinig vertrouwen in de verandering heeft, geeft de vertrouwenspersoon nog een keer de feitelijke informatie. Zij vraagt aan de ouder: 'Mag ik je nog iets vertellen over .... en de gevolgen daarvan?' Als de ouder toch bij zijn of haar standpunt blijft, laat de vertrouwenspersoon het onderwerp rusten. Het is goed mogelijk dat het

ambivalentieschema de komende dagen nog doorwerkt in de gedachten van de ouder. Er kunnen nieuwe voor- en nadelen bijkomen, waardoor de mate van motivatie misschien wel toeneemt.

### **Stimuleren tot het volgen van een taal cursus**

De vertrouwenspersoon vindt het essentieel dat de ouders zelfredzaam kunnen zijn in de Nederlandse samenleving. Om de zelfredzaamheid te bevorderen is het nodig de taal te spreken. Alle ouders die moeite hebben met het Nederlands worden gestimuleerd om een taal cursus te gaan volgen en zo te werken aan de verwerving van de Nederlandse taal.

### **Stimuleren tot het volgen van de opvoed cursus:**

#### **Opvoeden met Liefde**

De moeders worden door Tussen In tijdens de eerste maand van het traject aangemeld voor de opvoed cursus: Opvoeden met Liefde. Deze opvoed cursus wordt in de eigen taal gegeven, in groepjes van 7 tot 8 moeders. Veel van deze vrouwen zijn analfabeet, beheersen het Nederlands onvoldoende en kunnen als gevolg daarvan niet deelnemen aan het reguliere opvoedingsaanbod. Door in kleine groepjes te werken ontstaat er veiligheid in de groep en groeit het onderlinge vertrouwen. Bovendien voorkomt dit later in het traject uitval. De cursus duurt twaalf weken en bestaat uit een wekelijkse bijeenkomst van twee uur. Centraal in de cursus staat de bewustwording ten aanzien van de eigen rol binnen de opvoeding. Wie ben ik als opvoeder, wat is het effect van mijn gedrag

op de kinderen, wat vind ik belangrijk in de opvoeding en wat wil ik doorgeven aan mijn kind(eren), zijn vragen waar uitgebreid bij wordt stil gestaan. Na deze cyclus stromen de moeders door naar een nieuwe groep, waar aan de hand van thema's opvoedkwesties aan de orde worden gesteld. Dit is een doorlopend aanbod van Stichting Al Amal dat ook voor moeders van buiten Tussen In toegankelijk is.

In de opvoed cursus komen verschillende thema's aan de orde. Afhankelijk van de manier waarop de groep reageert op het thema, kan een extra bijeenkomst aan het thema gewijd worden.

*Het gaat om de volgende thema's (zie voor een beknopte uitwerking bijlage 9):*

- 1 *Bewustwording: Wie ben ik als opvoeder*
- 2 *Bewustwording: Voor jezelf zorgen*
- 3 *Opvoeden tussen twee culturen*
- 4 *Straffen, corrigeren en disciplineren*
- 5 *Grenzen stellen*
- 6 *Gedragsproblemen*
- 7 *Communicatie*
- 8 *Pubers (afhankelijk van de leeftijd van de kinderen wordt hier aandacht aan besteed)*

Tijdens de cursus worden aan de ouders vragen gesteld, komen vragen naar voren of voor-beelden waar ouders tegen aan lopen. Hierdoor ontstaat er veel discussie en worden de vrouwen mondiger. Centraal in de cursus staan de persoonlijke jeugdervaringen van de moeders. Hoe hebben zij zelf bepaalde aspecten van de opvoeding als kind ervaren. Vanuit die ervaringen wordt de vertaalslag gemaakt naar de opvoedkundige aanpak van de eigen kinderen. De moeders herkennen veel van deze situaties, waardoor het zelfvertrouwen bij hen groeit. Door het delen van ervaringen ontdekken de moeders in contact met andere ouders dat zij niet uniek of afwijkend zijn. Dit helpt om beter met de eigen situatie om te gaan, waarbij ze in gezamenlijkheid realistische oplossingen bedenken. Dit wordt aangevuld met pedagogisch advies vanuit de begeleider, dat gebaseerd is en aansluit bij de gedeelde culturele waarden en normen. Sommige thema's lenen zich er voor om daadwerkelijk te gaan oefenen, wat uiteindelijk leidt tot het doen van rollenspellen.

Na elke bijeenkomst krijgen de moeders een hand-out mee met daarop in de eigen taal de kern van wat er besproken is en geleerd, voorzien van toepasselijk beeldmateriaal. Ook krijgen de moeders na elke bijeenkomst een huiswerkopdracht mee. Vaak bestaat deze opdracht uit het thuis oefenen met wat er geleerd is, het nadenken over wat er gezegd is of het gesprek aangaan met de partner. In de volgende bijeenkomst wordt, aan de hand van de bespreking van de opdracht, het voorgaande thema nogmaals kort herhaald. Halverwege de cursus

krijgen de moeders een 'verwenmandje' en een ingelijst bewijs van deelname. Het beeld op het certificaat symboliseert de kracht en de vooruitgang die de moeders hebben geboekt. Het geeft aan dat de moeders al veel geleerd hebben, dat zij vooruit gaan, maar dat zij er nog niet helemaal zijn. De attentie is bedoeld om de moeders te stimuleren om daad-werkelijk vol te houden en door te zetten met de positieve weg die ze zijn ingeslagen. Bij de afsluiting van de cursus krijgen de moeders van Stichting Al Amal een officieel eindcertificaat.



### **3.4 MOTIVEREN TOT HET NEMEN VAN EEN BESLISSING IN HET ACCEPTEREN VAN HULP**

De vertrouwenspersoon werkt in deze fase aan het motiveren van de ouders tot het accepteren van hulp. Tot het zetten van stappen in de richting van verandering, tot het op een andere manier inrichten van hun leven en dit op peil houden. Gemotiveerd raken is een proces. Elke ouder heeft persoonlijke beweegredenen om de hulp wel of niet te accepteren. Voor de vertrouwenspersoon is het van belang om achter deze persoonlijke motieven te komen. Het biedt namelijk handvatten om de ouders verder te kunnen motiveren. Wel houdt de vertrouwenspersoon altijd in het achterhoofd dat een ouder kan zeggen: 'Nee, dat ga ik niet doen'. Het blijft reëel dat de ouder zijn of haar gedrag niet wil veranderen. Misschien is de ouder er nog niet aan toe om deze stap al te zetten. Daarbij kost het motivatietraject bij lager opgeleide ouders relatief meer tijd. Ook bij ouders, waar gedurende het traject psychische problematiek of zwakbegaafdheid van de ouders blijkt, is dit lastig. Deze gezinnen worden zo snel mogelijk doorverwezen naar MEE of Altrecht. Vertrouwenspersonen zijn zich er ook van bewust dat sommige gezinnen nu eenmaal niet te motiveren zijn.

In de voorgaande fasen is al sterk gewerkt met de ouders aan de bezorgdheid over het eigen gedrag, de gevolgen daarvan en het verlangen om te veranderen. In deze fase proberen de vertrouwenspersonen ouders over de streep te trekken: van niet willen of durven naar problemen

erkennen en aanpakken. Motiverende gespreksvoering is daarbij soms confronterend: 'Ik hoor je net dit zeggen, maar van de andere kant hoor ik je dat zeggen'. De vertrouwenspersonen besteden aandacht aan de kennis bij de ouder over problemen en oplossingen, eigen competenties, krachten en mogelijkheden van de ouder en het zelfvertrouwen van de ouder: ik ben het waard om te veranderen en ik ben ook in staat om te veranderen.

#### **Vergroten van kennis**

Soms hebben de problemen betrekking op een gebrek aan inzicht en kennis rond een bepaalde situatie. De ouders weten gewoonweg niet wat zij kunnen ondernemen. Of de situatie is verwarrend, waarbij allerlei problemen met elkaar lijken te zijn verweven. Zij hebben moeite om te bepalen welke stappen nodig zijn om iets aan de problemen te doen. Soms hebben zij ook geen oog meer voor de mogelijkheden. Door gericht vragen te stellen ontrafelen zij als het ware het probleem en ontstaat er meer inzicht in wat er nodig is om de situatie te verbeteren. Dit koppelen ze aan verschillende mogelijkheden. Op die manier komen er een paar mogelijke opties naar voren waar de ouder een keuze over dient te gaan nemen. Door op deze manier naar de problemen te kijken, kleine stappen te onderscheiden, wordt het mogelijk de problemen te lijf te gaan.

In andere gevallen betreft het een gebrek aan kennis, waardoor ouders niet goed weten hoe zij met de situatie om dienen te gaan. Als de vertrouwenspersoon deze



kennis heeft, probeert zij dit te verhelderen. Het komt ook voor dat de vertrouwenspersoon wel inziet welke kennis nodig is en waar die te halen valt. Denk bijvoorbeeld aan het omgaan met een kind met een autisme spectrum stoornis. Dit vraagt van ouders een specifieke omgangsvorm.

*Veel ouders die in aanraking komen met Tussen In zijn zich onvoldoende bewust van het nut van het opvoeden van kleine kinderen. Vaak denken zij: 'Ach de kinderen zijn nog klein, dat merken ze niet, of dat begrijpen ze niet.' Ik leg dan uit dat het belangrijk is om zo vroeg mogelijk te beginnen met opvoeden. Dat kinderen grenzen nodig hebben om zich veilig te voelen en dan pas de wereld kunnen ontdekken en kunnen leren.*

### **Versterken van competenties**

Om te kunnen veranderen dienen ouders te beschikken over een gevoel van competentie. Ouders moeten het gevoel hebben dat ze het daadwerkelijk ook kunnen. Belangrijke vragen die een vertrouwenspersoon aan een ouder stelt zijn de volgende:

- Zijn er eerdere vergelijkbare situaties geweest en wat heb je toen gedaan?
- Wat heb je daarvoor nodig gehad?
- Wat heb je ervoor nodig om het wel te kunnen?

### **Versterken van het zelfvertrouwen**

Door te werken aan de competenties neemt het geloof in jezelf toe en groeit het zelfvertrouwen. Het is echter ook van belang dat de gezinsleden zichzelf goed kennen, hun kwaliteiten weten, maar ook hun zwaktes kennen, zodat ze zichzelf kunnen accepteren zoals ze zijn. Van daaruit focussen de vertrouwenspersonen op hun krachten en mogelijkheden, zodat de gezinsleden zichzelf belangrijk vinden, van zichzelf gaan houden, de kwaliteit van leven toeneemt en zij het ook waard vinden om te veranderen.

*Bij een gezin gaf de basisschool aan dat hun kind volgens hen beter af zou zijn op het speciaal onderwijs. Veel ouders hebben hier moeite mee en zo ook deze ouders. Ik sprak hierover ouders, liet hen de nadelen afwegen tegen de voordelen en nam hen ook mee op bezoek aan de school voor speciaal basisonderwijs. Een uiteindelijke beslissing is vervolgens aan de ouders.*

### **Creëren van succeservaringen**

Motiveren is niet overtuigen, maar het begeleiden van een proces van wijze besluitvorming. Toch schuwen de vertrouwenspersonen een directe aanpak niet. De vertrouwenspersoon functioneert vaak als gezagdrager met een sterke voorbeeldfunctie. Deze voorbeeldfunctie is een belangrijk instrument van de vertrouwenspersoon. Vaak nemen de moeders het advies van de vertrouwens-

persoon over. Soms leggen de vertrouwenspersonen ook bepaalde zaken op aan de ouders. Als dit leidt tot succeservaringen, leren de ouders onbewust de 'nieuwe' manier van denken en handelen over te nemen. In een nieuwe situatie denken zij vaak: Wat zou mijn vertrouwenspersoon mij adviseren... en dat nemen zij mee in hun besluitvorming. De vertrouwenspersonen maken daarbij soms gebruik van het netwerk (zussen, tantes etc.) of gezagdragers om de moeders te motiveren hulp te accepteren. Wanneer een ouder aan de vertrouwenspersoon vraagt om iets voor hem of haar te doen, kan de vertrouwenspersoon op dit verzoek ingaan met de gedachte dat het op dit moment goed is om dat te doen voor het gezin. De vertrouwenspersoon maakt daarbij ook een extra afweging. Hierbij houdt ze rekening met wat het beste voor de ouder is op de korte en lange termijn. Zo kan de vertrouwenspersoon op het verzoek ingaan omdat het de ouder een goed gevoel geeft, wat op dat moment nodig is. De vertrouwenspersoon kan er ook voor kiezen niet op het verzoek in te gaan omdat ze ervan overtuigd is dat de ouder het ook zelf kan en zo zelfstandiger wordt

### **Stimuleren tot het nemen van een beslissing**

Mensen die willen veranderen moeten daarvoor zelf tot een besluit komen. Voldoende inzicht en motivatie vormen een vereiste voor de beslissing tot gedragsverandering door het gezin. Ouders worden gevraagd een dergelijke beslissing uit te spreken naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon maakt gebruik van haar gezagsfunctie om de ouders toe te

leiden naar de hulp die nodig is voor het gezin. Om dit te kunnen doen moet je een positie hebben van waaruit je de ouders sterk kunt adviseren. Een moeder van wie haar kinderen onder toezicht werden gesteld en uithuisgeplaatst zouden worden wilde hier in eerste instantie niet aan meewerken. De vertrouwenspersoon heeft uitgelegd wat de ondertoezichtstelling betekent, wat de uithuisplaatsing precies in hield en wat er van haar als moeder wordt verwacht; dat ze al haar energie voor zichzelf nodig heeft om goed voor zichzelf te kunnen zorgen en te werken aan haar eigen ontwikkeling. Daarna komen de kinderen weer terug. De vertrouwenspersoon gebruikt dan haar gezagsfunctie door te zeggen: 'Doe het nu maar; als het mijn kind was zou ik ze daar met een gerust hart achter laten. Zij zorgen nog beter voor je kinderen dan ik zou kunnen.' Deze moeders voelen zich begrepen. Zij willen een oplossing.

### **Benoemen van een twijfelzaak**

Zelfs als een ouder zijn of haar beslissing heeft genomen, kan hij of zij weer opnieuw gaan twijfelen door nieuwe feiten of nieuwe voor- en nadelen. Het is een soort spiraal waarbij de ouder een heroverweging kan maken. Het blijft daarom belangrijk om het gezin daarbij te blijven ondersteunen. Het komt ook voor dat de ouders nog niet toe zijn aan het nemen van een beslissing. Het is voor hen niet duidelijk welke keuze zij moeten maken en kunnen op basis van het advies van de vertrouwenspersoon niet de knoop doorhakken. In dit soort situaties worden die twijfels ook benoemd als twijfelzaak. De vertrouwensper-



Hoofdstuk  
4



## 4 TOELEIDEN EN BRUGGENBOUWEN

Fase	Activiteit	Werkwijze
Fase 3 Toeleiden bruggen bouwen  Duur: 10 tot 12 weken 20 tot 24 contacten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiëren van zorgoverleg en komen tot gezamenlijk stappenplan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afstemmen met betrokken hulpverleners</li> <li>- Gezamenlijk opstellen plan van aanpak</li> <li>- Bespreken plan van aanpak met gezin</li> <li>- Formulieren/verduidelijken hulpvraag</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toeleiden naar (jeugd) hulpverlening instellingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitleg geven over de werkwijze van de hulpverlening in Nederland</li> <li>- Organiseren van hulp</li> <li>- Versnellen van intake procedure</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overbruggen van cultuurverschillen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultuurvertaling</li> <li>- Duo Coaching</li> </ul>

#### **4.1 INITIËREN VAN ZORGOVERLEG EN KOMEN TOT GEZAMENLIJK STAPPENPLAN**

De bedoeling van Tussen In is om de gezinnen toe te leiden naar zorg en warm over te dragen aan de hulpverlenende instanties. In de beginfase is al een zorgoverleg geïnitieerd door de vertrouwenspersoon, waarin ruimte is gevraagd voor het werk van de vertrouwenspersoon om het gezin te motiveren tot het accepteren van hulp. Bij dit gesprek was het gezin niet aanwezig en behartigde de vertrouwenspersoon duidelijk het belang van het gezin, met als doel dat er hulp in het gezin komt. Hiervoor is (mondeling) toestemming verleend door het gezin. De vertrouwenspersoon is daarbij alert dat zij de betrokken hulpverleners voldoende heeft betrokken bij de voortgang die in het gezin gemaakt is.

##### **Afstemmen met betrokken hulpverlening**

Inmiddels is het gezin gemotiveerd voor hulp en worden de betrokken hulpverleners wederom uitgenodigd voor een zorgoverleg. Nu is in de meeste gevallen het gezin aanwezig bij het gesprek en wordt gezamenlijk gekeken wat iedereen van elkaar kan verwachten en wat iedereen voor het gezin en elkaar kan betekenen.

Indien er in het gezin nog geen hulpverlening tot stand is gebracht, vervult de vertrouwenspersoon een belangrijke rol door het gezin toe te leiden naar passende hulp. Ook dan is het van belang dat deze hulpverlenende instellingen op de hoogte zijn van ieders taken en rollen in het gezin, zodat de hulp op elkaar afgestemd wordt.

##### **Gezamenlijk opstellen plan van aanpak**

Tijdens het zorgoverleg wordt samen met de betrokken hulpverleners een plan van aanpak wordt opgesteld. Het plan van aanpak bevat indien relevant doelen ten aanzien van de vijf (deel)problemen:

1. Het voeren van een huishouding
2. Het verwerven en onderhouden van een maatschappelijke positie
3. De opvoeding van de kinderen
4. Het individuele welzijn van de gezinsleden
5. Het vormgeven van de partnerrelatie

Er wordt voor het gezin vanuit een hulpverlenende instantie een casusregisseur, contactpersoon of coördinator van zorg benoemd die het plan van aanpak opstelt, waarin goede afspraken met elkaar worden gemaakt en iedereen vanuit zijn eigen taken en bevoegdheden effectief kan functioneren. Het gezin (ouders) is bij het gesprek aanwezig waarbij er voor gekozen kan worden dat de vertrouwenspersoon tijdens dit overleg de belangen van het gezin primair verwoordt. De overbrugging van discrepanties tussen wensen van het gezin en eisen/inzichten van hulpverleners staat in dit overleg centraal.

##### **Bespreken plan van aanpak met gezin**

Het plan van aanpak wordt door de vertrouwenspersoon nogmaals uitgebreid besproken met het gezin. De ouders zien zo welke problemen de instanties bij hun signaleren en waaraan zij moeten werken. Een motivatie voor gezinnen die in het vrijwillig kader hulp ontvangen kan zijn dat

voor hen zo duidelijk is op welke manier zij de instanties buiten de deur kunnen houden.

### **Formuleren en verduidelijken van hulpverleningsvraag**

De vertrouwenspersoon werkt toekomstgericht. Zij gaat het gesprek aan met de ouders om te onderzoeken welke vraag er nog verborgen ligt achter de hulpvraag. Vaak is voor de ouder niet duidelijk welke factoren van invloed zijn op de problematiek waarin zij zich bevinden. Bij het tot stand komen van de juiste hulpvraag funktioneert de vertrouwenspersoon als bruggenbouwer. De vertrouwenspersoon is in staat om de culturele component en verwachtingen van moeder te vertalen. Dit begrip is vaak nodig om te komen tot een adequate hulpvraag.

Ditzelfde doet de vertrouwenspersoon in het contact met de instelling voor (jeugd)hulpverlening. De vertrouwenspersoon treedt op als aanspreekpunt voor de betreffende organisatie en verheldert het gezinsperspectief. Vaak gaat de vertrouwenspersoon mee naar de eerste afspraken met instellingen voor (jeugd)hulpverlening, om zo te komen tot een goede afstemming over onderlinge verwachtingen.

## **4.2 TOELEIDEN NAAR (JEUGD)HULPVERLENINGS-INSTELLINGEN**

Tussen In zit letterlijk tussen uiteenlopende facetten in. Tussen de traditie, de cultuur, de religie, de Nederlandse samenleving, de hulpverleningsinstellingen, de ouders en de kinderen. De vertrouwenspersoon zorgt hierbij voor een culturele vertaling van waarden en normen, werkt als bruggenbouwer tussen de verwachtingen van de migranten gemeenschap en de Nederlandse samenleving en biedt mogelijke oplossingen aan om daar mee om te gaan.

### **Uitleg over de werkwijze van de hulpverlening in Nederland**

Voordat de vertrouwenspersoon het gezin toeleidt naar andere hulpverleners, legt zij het gezin uit hoe de hulpverleners werken, waarom ze er zijn en wat ze verwachten van het gezin. De vertrouwenspersoon heeft daarbij aandacht voor de mogelijke cultuurverschillen die de hulpverlener met het gezin kan ervaren.

*“Ik kwam bij een gezin met vier kinderen en zag nergens speelgoed liggen. Toen vroeg ik aan de moeder of de kinderen geen speelgoed hadden. De moeder antwoordde van wel, maar dat ze alles netjes had opgeruimd. Toen zei ik tegen haar: ‘Als de volgende keer iemand van Bureau Jeugdzorg langs komt, laat dat speelgoed dan maar gewoon liggen’. De hulpverlener kan hier anders een verkeerde conclusie uit trekken.”*

Door de ouders op deze verschillen te wijzen kunnen deze verschillen overbrugd worden en kunnen misverstanden bij andere hulpverleners worden vermeden. Hierbij is het belangrijk om niet alleen te letten op materiële zaken, maar ook op de woordkeuze van de ouder. Wanneer een Marokkaanse moeder zegt 'ik ben kapot', betekent dit in de Marokkaanse cultuur dat de vrouw een hele goede moeder is. De vrouw doet zulke uitspraken om aandacht te vragen. Nederlandse hulpverleners denken dan echter al snel dat de moeder de kinderen niet aankan en ze niet goed kan opvoeden.

*Ik ging samen met een moeder naar het maatschappelijk werk. Bij binnenkomst deed zij heel verlegen, zielig en dook in elkaar. Ik zei toen: Kom op, ga recht op zitten, geeft een stevige hand en wees energiek. Ze had echt het gevoel dat als zij zich zielig zou voordoen, zij beter geholpen zou worden.*

### **Organiseren van (jeugd)hulpverlening**

Nadat de vertrouwensrelatie is opgebouwd en het gezin gemotiveerd is om de situatie te veranderen, richt de vertrouwenspersoon zich op welke hulp daarvoor nodig is. Inmiddels is er al veel praktische ondersteuning geboden en hard gewerkt aan het verbeteren van de situatie. In deze fase gaat het voornamelijk om het organiseren van hulp die betrekking heeft op problemen in de opvoeding en problemen die betrekking hebben op het individuele

welzijn van de gezinsleden. Vaak bestaat er juist bij dit type problemen een kloof ten aanzien van de hulpverleningsinstanties. Indien er een plan van aanpak is opgesteld wordt er aan de uitvoering daarvan gewerkt. Indien de hulp nog geheel tot stand moet worden gebracht gaat de vertrouwenspersoon samen met het gezin op zoek naar de juiste vorm van hulpverlening. Aan de hand van de voortgangsformulieren wordt bepaald welke hulp en/of ondersteuning daarvoor nodig is. Er worden doelen gesteld en in overleg de stappen vastgesteld die genomen dienen te worden om het doel te bereiken.

### **De opvoeding van de kinderen**

Inmiddels zijn de ouders gemotiveerd om stappen te zetten om de opvoedings situatie en/ of de situatie voor de kinderen te verbeteren. Afhankelijk van de gezinssituatie en dat wat er nodig is werken de vertrouwenspersoon en de ouders samen aan het toeleiden naar passende jeugdhulpverlening. Daarbij worden de ouders duidelijk gemaakt wat van hen verwacht wordt in hun rol als opvoeder in de Nederlandse samenleving. Op deze manier kunnen ouders ook beter aangeven waar zij ondersteuning bij nodig hebben.

*'Een jongetje liep samen met zijn moeder op straat en liet een papiertje vallen, waarop een voorbijganger het jongetje daarop aansprak. Vervolgens zei het jongetje tegen zijn moeder, dat zij het papiertje moest oprapen. Moeder raapte het papiertje voor haar zoon op en was ervan >*

*overtuigd dat zij zo juist handelde. Ik heb die moeder toen uitgelegd dat ik haar beweegredenen begrijp, maar dat haar zoon op deze manier niet leert dat hij dat zelf op moet ruimen.'*

### **Het individuele welzijn van de gezinsleden**

De vertrouwenspersonen hebben een belangrijke signaalfunctie als het gaat om het individuele welzijn van de gezinsleden. Zo kunnen er gedragsproblemen spelen bij de kinderen, maar ook bij de ouders kunnen individuele problemen naar voren komen, zoals verslavingsproblemen, psychische problemen, gezondheidsproblemen etc. Door te werken aan de situatie in het gezin, worden ouders ook gemotiveerd om op persoonlijk vlak hulp te zoeken. De vertrouwenspersoon biedt ondersteuning bij het toeleiden naar passende hulp.

### **De overige leefgebieden**

Afhankelijk van de ernst van de thuissituatie en de problematiek wordt de juiste ondersteuning ingezet. Dit vindt plaats op het moment dat het gezin daar open voor staat. Dit kan betrekking hebben op het voeren van een huishouding, maar ook op het verwerven en onderhouden van een maatschappelijke positie. Gezinnen ontbreekt het vaak aan een sociaal netwerk. Zo introduceert de vertrouwenspersoon de moeder bij laagdrempelige activiteiten in buurtcentra en stimuleert zij het vormen van een sociaal netwerk. De vertrouwenspersoon legt ouders uit wat het

belang is van een nuttige vrijetijdsbesteding. Doordat de moeders de opvoedcursus volgen, de vertrouwenspersonen in het gezin actief zijn, neemt de communicatie tussen beide partners toe. In veel multiprobleem gezinnen worden de spanning afgereageerd op de (ex)partners. Het werken aan de relatie wordt als doel tevens meegenomen in het stappenplan. Ruzies in het gezin en tussen partners onderling zijn van grote invloed op de ontwikkeling van de kinderen. Het is van belang om ouders over opvoedkwesties op één lijn te krijgen en een acceptabele omgangsvorm te vinden.

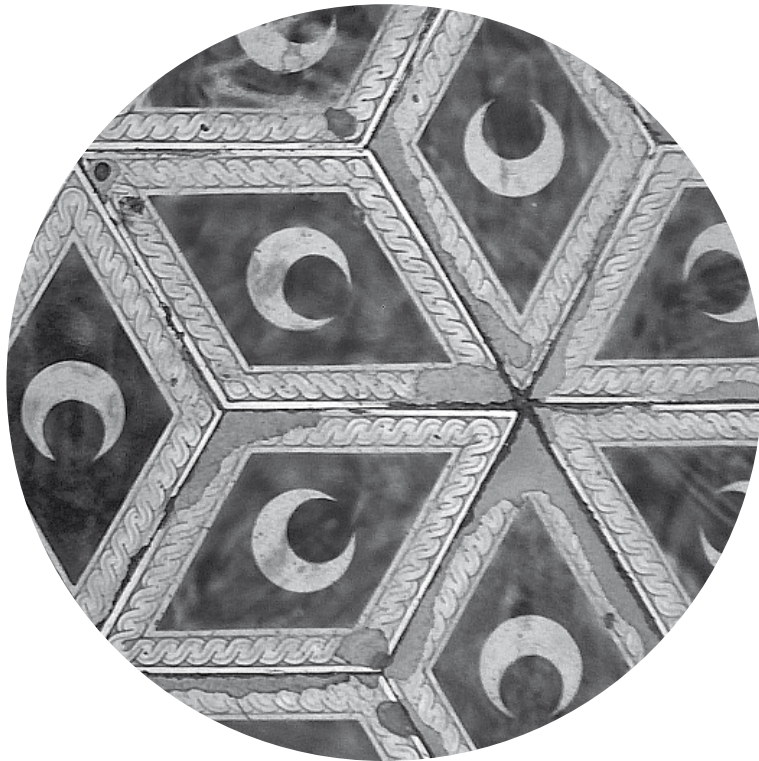
*Sommige gezinnen worden uitgenodigd bij de rechtbank, voor henzelf of in relatie tot hun kinderen. Ik bereid de ouders dan voor op het gesprek en leg uit dat ze niet te veel emoties moeten tonen. Dit wordt mogelijk uitgelegd als een teken van zwakte, terwijl dit bedoeld wordt als het tonen van betrokkenheid.*

Voordat de hulpverleningsinstantie gekoppeld gaat worden aan het gezin, wordt het gezin uitgebreid geïnformeerd over de aard van de hulp. Uiteraard moet het gezin hiermee geheel vrijwillig instemmen. De vertrouwenspersoon treedt hierbij vaak op als aanspreekpunt voor de instanties, waarbij de vertrouwenspersoon de belangen van het gezin behartigt. Vervolgens worden alle betrokken hulpverleners benaderd en wordt alsnog een zorgoverleg geïnitieerd.



### Versnellen intakeprocedure

Van de gezinnen die door de vertrouwenspersonen van Tussen In worden toegeleid naar Bureau Jeugdzorg of een wijkwelzijnsorganisatie, is al informatie beschikbaar. Soms gaat de vertrouwenspersoon mee tijdens de intake, maar soms is het ook mogelijk om de intakeprocedure te versnellen. Hiertoe is toestemming nodig van de ouders.



### 4.3 OVERBRUGGEN VAN CULTUURVERSCHILLEN

Instellingen lopen in toenemende mate vast met sommige gezinnen als gevolg van de culturele kloof die bestaat tussen de manier van hulpverlening en de behoefte van het gezin. Vaak begrijpen deze gezinnen de vragen onvoldoende, die gesteld worden over hun kinderen en over henzelf. Tegelijkertijd snappen de hulpverleners niet welke zorgen de ouders zich maken over de kinderen. Deze gezinnen kenmerken zich veelal door een lange hulpverleningsgeschiedenis, waarbij vaak meerdere instellingen actief zijn in het gezin (Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg etc.). Dit begint vaak al bij de intake. Deze gezinnen zullen in het eerste gesprek niet alles vertellen. Zij geven antwoord op de vragen, maar hebben snel het gevoel hiermee niet tot de kern te komen. Zij hebben behoefte aan hulp en willen niet zomaar hun geheimen prijs geven. Er wordt eigenlijk door de hulpverleners onvoldoende doorgevraagd en als het ware geen echt gesprek gevoerd.

#### Cultuurvertaling

*Sommige hulpverleners geven aan dat vader in het gezin vrij autoritair en agressief overkomt, waardoor de hulpverlening kan stagneren. Als ik in het gezin kom en dit aan tref benoem ik dat ik begrijp dat vader zich zo gedraagt om zijn betrokkenheid te tonen en aan te geven dat hij een probleem heeft. Ik leg vervolgens aan de man*

*uit dat de hulpverleners dit gedrag niet herkennen en vinden dat hij agressief overkomt. Vaak beseft vader niet dat hij agressief overkomt en wil alleen maar benadrukken dat hij betrokken is bij zijn kinderen. Ik leg vader ook uit dat agressief gedrag effect heeft op het gedrag van de kinderen en dat het beter is om zijn zorgen op een andere manier te uiten. Aan de hulpverlening koppel ik terug wat vader eigenlijk met zijn gedrag wil zeggen: 'Ik kom toch voor mijn kind op' en zeg daarbij: 'Joh, dat zijn Marokkaanse praktijken, daar moet je je niet door laten intimideren.'*

Wat is nu de rol van de vertrouwenspersoon? De vertrouwenspersoon heeft begrip voor het gedrag van vader en herkent dit als betrokken gedrag. Tegelijkertijd benoemt de vertrouwenspersoon op directe wijze het gedrag van de man en wat voor effecten dit kan hebben op hulpverleners, maar ook op zijn kinderen. Naar de hulpverlener koppelt de vertrouwenspersoon vervolgens de vertaling terug van zijn gedrag en legt daarbij uit dat de eigenlijke bedoeling van de man voldoende aanknopingspunten biedt om de hulpverlening te starten.

Veel trajecten in de hulpverlening stranden op basis van onbegrip en miscommunicatie. Vaak is een vertaalslag nodig om beide partijen weer bijeen te brengen. De

vertrouwenspersonen kijken op een andere manier naar de onderlinge interactie tussen de gezinsleden en de hulpverlener. Hierdoor zijn zij in veel gevallen in staat om aan zowel het gezin als de hulpverlener uit te leggen waar de miscommunicatie of het wederzijdse onbegrip uit bestaat. Hierbij is oog hebben voor de non-verbale communicatie van groot belang. Een vrouw die bijvoorbeeld veel zucht en steunt geeft daarmee een hele duidelijke boodschap. Van belang is te achterhalen welke boodschap dat is.

*Marokkaanse vrouwen beschouwen huilen als uiting van zorg voor de kinderen. Zij geven daarmee aan dat zij van hun kinderen houden. Nederlandse hulpverleners willen dit huilen nog wel eens vertalen als het feit dat de moeder psychisch labiel is.*

De vertrouwenspersoon is neutraal en kent de culturele achtergrond van de ouder. Hierdoor is de vertrouwenspersoon in staat om te verwoorden wat een gezin wil en nodig heeft, maar herkent ook bepaalde overlevingsstrategieën en kan zo door het gedrag heen prikken. De kern van de bijdrage van de vertrouwenspersoon is om de probleemsituatie, het gedrag en de emotie met elkaar te kunnen verbinden. Waarom voelt hij of zij dat zo. Door dit uit te leggen aan de hulpverlener ontstaat er meer begrip en tegelijkertijd wordt de reactie van de hulpverlener begrijpelijk voor de ouder. Dit geeft voor zowel de hulpverlener

als de ouder meteen een nieuwe kijk op de situatie, wat mogelijkheden of een opening biedt om nader tot elkaar te komen.

*De behandeling bij de geestelijke gezondheidszorg stagneert soms bij cliënten, waarna ik ingeschakeld wordt. Vooral bij Marokkaanse cliënten rust er vaak nog een taboe rond psychiatrie, bestaat er veel angst en wordt er sterkt gedacht in alternatieve geneeswijzen. Ik ben in staat om op een directe manier bijvoorbeeld de bezetheid te relativiseren en om op een adequate manier door de beschermmuur heen te prikken. Hierna moet de cliënt wel uit zijn of haar slachtofferrol stappen, waarna de hulpverlening weer opgepakt kan worden.*

Kortom, de vertrouwenspersoon fungeert als cultuurvertaler om de oorsprong van de verwarring te achter halen. De vertrouwenspersoon is bruggenbouwer tussen de ouder en de hulpverlener en biedt oplossingen om te komen tot passende ondersteuning.

*In sommige gezinnen ontbreekt een eettafel. Dit wordt door hulpverleners vaak verkeerd uitgelegd, ook omdat dan niet gezamenlijk gegeten kan worden. Veel Tussen In gezinnen hebben wel een salontafel en eten daaraan. Het dagelijkse leven speelt zich veel meer af rondom de salontafel, dan om de eettafel zoals bij Nederlandse gezinnen.*

### **Duo Coaching**

Bij die gezinnen die weer teruggeleid zijn naar de hulpverlening, verleend de vertrouwenspersoon op verzoek van de professional duo coaching. Hierbij treedt de vertrouwenspersoon voornamelijk op als cultuurvertaler. De vertrouwenspersoon zit er als bemiddelaar om de communicatie te verbeteren en de onderlinge verwachtingen op elkaar af te stemmen, zodat de hulpverlening weer opgepakt kan worden. Belangrijkste doel van de vertrouwenspersoon is om de hulpverlening weer vlot te trekken. De hulpverlener verkrijgt daarbij uitleg over de specifieke behoeften van het gezin, waarop de vertrouwenspersoon uitlegt op welke wijze de hulpverlening aan het gezin effectiever kan verlopen. Van belang is dat de hulpverleningsinstelling hierbij verantwoordelijk blijft voor de geboden ondersteuning.

### **Werkwijze Duo Coaching**

Als de hulpverlening een beroep doet op een vertrouwenspersoon staat de volgende werkwijze centraal.

#### *INVENTARISATIE*

*Tijdens deze fase wordt globaal ingegaan op de volgende aspecten:*

- *Het probleem*  
*Zowel volgens de hulpverlener als volgens de ouder/jongere.*
- *Het traject dat de jongere of het gezin al doorlopen heeft met deze hulpverlener*  
*Hoelang heeft de hulpverlener contact met het gezin, is er een stappenplan gemaakt, welke stappen zijn behaald en welke stappen moeten nog opgepakt worden.*
- *Hulpverlening in het gezin*  
*Zijn er andere hulpverleners bij het gezin betrokken, welke en is er onderling contact.*
- *Behoeftte van de hulpverlener*  
*Wat is de vraag van de hulpverlener aan de vertrouwenspersoon t.a.v. het gezin, de jongere, wat verwacht de hulpverlener van de inzet van de vertrouwenspersoon, wat kan de vertrouwenspersoon wat de hulpverlener niet kan.*

### *SAMENWERKING*

*Op basis van de inventarisatie wordt er samen een gezamenlijk actieplan gemaakt. Hierin zijn de volgende onderdelen opgenomen:*

- *Acties: Plan opstellen: wat moet er worden gedaan en welk doel moet worden bereikt. Hieraan is een tijdspad gekoppeld.*
- *Afspraken: Wat zijn hulpverleningstaken, wat zijn taken in de voorwaarde scheppende sfeer, wie gaat 'wat' van het plan uitvoeren.*
- *Grenzen: Oog hebben voor de grenzen van de vertrouwenspersoon (geen hulpverlener) en deze duidelijk stellen.*
- *Verwachtingen: Wederzijdse verwachtingen uitspreken.*
- *Verantwoording: De hulpverlener vragen om bij de afsluiting van deze cases te melden dat er is samen gewerkt met Al Amal, de methode Tussen In . Vermeld dient te worden wat de reden en aanleiding is om een vertrouwenspersoon in te schakelen, de periode en tijdsinvestering en de aard van de samenwerking.*



Hoofdstuk  
5



## 5 AFSLUITEN EN MONITOREN

Fase	Activiteit	Werkwijze
Fase 4 Afsluiten en monitoren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afsluiten van de begeleiding</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Voeren van een eindgesprek</li><li>- Vragen naar de ervaringen van de ouders</li><li>- Verlengen van het traject</li></ul>
Duur: 8 tot 12 weken 4 tot 6 contacten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op de achtergrond begeleiden tijdens de nazorgfase</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Activeren en wegwijs maken</li><li>- Monitoren van de gezinnen</li><li>- Schrijven eindverslag</li><li>- Afsluiten van de begeleiding</li></ul>

## 5.1 AFSLUITEN VAN DE BEGELEIDING

Bij de ouders die begeleid zijn door de vertrouwenspersonen van Tussen In dienen de volgende doelen te zijn behaald.

- a. Het gezin is toegeleid naar gespecialiseerde (jeugd) hulpverlening;
- b. Risicofactoren die negatief van invloed zijn op de ontwikkeling van de kinderen zijn afgenomen zo als problemen in het voeren van een huishouding, problemen in de maatschappelijke positie van het gezin, opvoedproblemen.

### Eindgesprek

Het eindgesprek kan op verschillende manieren vorm krijgen. Dit is afhankelijk van het doorlopen traject, wie er in het traject bij betrokken zijn geweest en de wensen van de ouders.

- Het eindgesprek vindt plaats samen met ouders (en kinderen) en vertrouwenspersoon.
- Het eindgesprek vindt plaats samen met ouders, vertrouwenspersoon en andere hulpverleners die ingezet zijn voor vervolghulp. De vertrouwenspersoon organiseert het gesprek en voert de regie.

Tijdens dit gesprek kijkt de vertrouwenspersoon samen met de ouders terug op de begeleiding, maar kijkt ook naar de toekomst. De voortgangsrapportage, waarin alle stappen die zijn ondernomen zijn opgenomen, dient als leidraad voor het gesprek.

*Er wordt o.a. terug gekeken op:*

- Het verloop van de begeleiding (lastige zaken en successen die door ouders geboekt zijn).
- De toeleiding naar de gespecialiseerde (jeugd) hulpverlening.
- De mate waarin risicofactoren zijn afgenomen of zijn weggenomen.
- Hoe de ouder(s) de samenwerking met de vertrouwenspersoon beleefd hebben.
- Hoe de vertrouwenspersoon de samenwerking met de ouders beleefd heeft.

*Er wordt ook vooruit gekeken naar:*

- De afspraken die gemaakt zijn rondom de vervolghulp
- Verwachtingen, kansen en eventuele zorgpunten van ouder(s) voor de toekomst.
- De komende nazorgfase (doel van de nazorgfase, de rol van de vertrouwenspersoon tijdens de nazorg fase, afspraken over mogelijke de invulling van de nazorgfase).

### Ervaringen van de ouder

Tijdens de afsluitende fase wordt de ouder gevraagd een formulier in te vullen over hoe zij de begeleiding van de vertrouwenspersoon heeft ervaren. Indien de ouder moeite heeft met de Nederlandse taal wordt daarvoor een neutrale persoon vanuit Stichting Al Amal voor aange- wezen, die deze formulieren samen met de ouder invult. Deze persoon is geen vertrouwenspersoon of projectleider van Tussen In.

### **Verlengen traject Tussen In**

Tussen In neemt het hele gezin mee in de hulpverlening. Bij Tussen In ligt de grens van hulpverleners niet bij één van de gezinsleden. Dit is een uniek element in de methode. Bij gezinnen met meervoudige problemen hebben de problemen vaak betrekking op meerdere gezinsleden. Wanneer dan alleen de moeder geholpen zou worden, blijft de rest van het gezin nog steeds met problemen zitten. Om dit te voorkomen verleent de vertrouwenspersoon hulp aan alle gezinsleden: ook de vader wordt meegenomen in het traject. Wanneer de vertrouwenspersoon dit niet aankan, wordt er nog een vertrouwenspersoon in het gezin geplaatst zodat toch iedereen geholpen wordt. Het kan gebeuren dat een gezin zelfs aan het einde van het traject nog niet de doelen van Tussen In heeft behaald. In een dergelijk situatie wordt er een tweede traject ingezet, maar dit wordt altijd overlegd met de projectleider. De ondersteuning stopt dus niet zomaar aan het einde van een traject. De hulp vanuit Tussen In is pas geslaagd wanneer de juiste (hulpverlenings)instanties op adequate wijze in het gezin zitten en de risicofactoren ten aanzien van alle gezinsleden zijn afgenomen tot een acceptabel niveau.

### **5.2 OP DE ACHTERGROND BEGELEIDEN TIJDENS DE NAZORGFASE**

Als de hulpverlening tot stand is gebracht blijft de vertrouwenspersoon contact houden met het gezin. Zij neemt regelmatig contact op met de ouder. Tijdens dit contact biedt de vertrouwenspersoon morele steun, houdt de vinger aan de pols, staat open voor contact en gaat het gesprek aan indien nodig. Indien zich geen (nieuwe) problemen meer voordoen, wordt het contact langzaam afgebouwd in een periode van drie maanden. Als de begeleiding is afgebouwd kunnen de gezinnen na de begeleiding gebruik blijven maken van het inloopsprekuur van Al Amal.

#### **Activeren en wegwijs maken**

De vertrouwenspersoon speelt in de nazorgfase nog een belangrijke rol gericht op het (blijven) activeren van het gezin en het wijzen op activiteiten van instellingen, verenigingen, cursussen etc. Hierbij staan de wensen en mogelijkheden, de leefgebieden en het sociale netwerk centraal.

#### **Monitoren van de gezinnen**

Door de vele activiteiten van Stichting Al Amal zijn de gezinnen die in het project Tussen In zijn opgenomen op meerdere vlakken in beeld. Zodra er via deze activiteiten signalen naar voren komen dat het toch even niet goed gaat met het gezin, wordt daar snel op gereageerd. De vertrouwenspersoon trekt dan meteen aan de bel, neemt



afhankelijk van de signalen contact op met het gezin of met de hulpverlenende instanties. Zo wordt getracht problemen te voorkomen en terugval in de kiem te smoren.

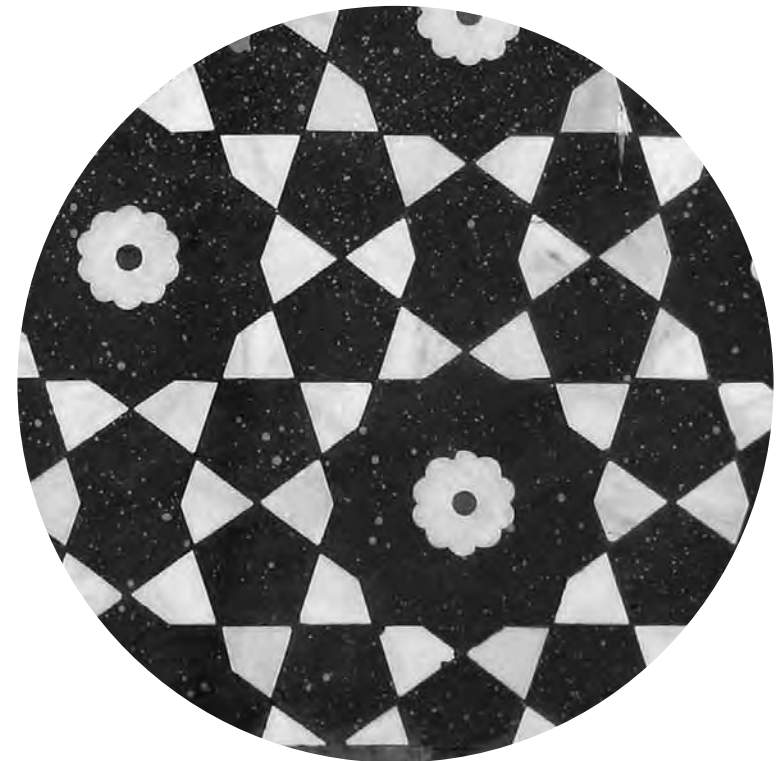
### **Eindverslag**

De vertrouwenspersonen schrijven een eindverslag waarin zij kort ingaan op de behaalde doelen. Zij scoren daarbij tevens de behaalde doelen, zodat inzicht ontstaat in het verloop van het traject.

### **Afsluiten van de begeleiding**

Bij afsluiting van Tussen In zijn de volgende aspecten afgerond:

- De overdracht met relevante betrokkenen heeft plaatsgevonden; het ondersteunend netwerk is geïnformeerd en geïnstrueerd via persoonlijke contacten. De rol van de vertrouwenspersoon na overdracht is voor alle partijen helder.
- De begeleiding is tijdens een afsluitingsgesprek geëvalueerd met het gezin en andere relevante betrokkenen.
- Het eindverslag is afgerond.
- De nazorgperiode is afgerond
- De registratie is afgerond.
- Het dossier is ingeleverd bij de projectleider, die dit minimaal vijf jaar zal bewaren.





# Theorie handleiding



# 1 WERKZAME FACTOREN

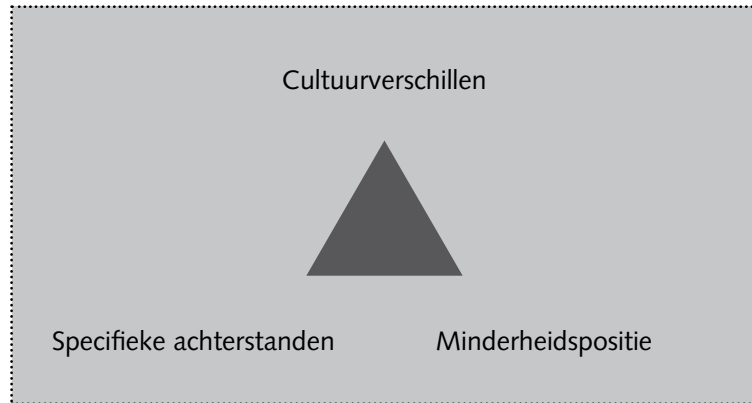
## 1.1 RISICOFACTOREN TEN AANZIEN VAN DE DOELGROEP VAN TUSSEN IN

Gezinnen die in aanmerking komen voor Tussen In kenmerken zich door een opeenstapeling van problemen op verschillende leefgebieden, waarvoor zij geen effectieve hulp ontvangen. Net als bij andere multiprobleemgezinnen, brengt een dergelijke situatie risico's met zich mee voor de ontwikkeling van de kinderen. Deze gezinnen verschillen echter aanzienlijk van gezinnen die al generaties in Nederland verblijven. Een gebrekkige integratie in de Nederlandse samenleving belemmert de gezinnen adequate hulp te vragen, te ontvangen en te accepteren. Dit wordt met name in stand gehouden door taalbarrières, gebrekkige kennis van de verwachtingen die de Nederlandse samenleving aan ouders stelt, een verschil in visies op opvoeding met de gangbare opvoedingsnormen in de Nederlandse samenleving en een zeer lage sociaal economische positie.

### **Specifieke risicofactoren die samenhangen met migratie en gebrekkige integratie**

Migratie brengt verschillende extra uitdagingen met zich mee. De impact van cultuurverschillen, specifieke achterstanden en de minderheidspositie kan worden weergegeven als een driehoek waarbij de drie domeinen continue in interactie met elkaar zijn (Bellaart, 2004).

*Figuur 1 Impact van verschillen in gezinnen met een migratieachtergrond*



*Specifieke achterstanden:*

Met dit domein wordt bedoeld dat de leefsituatie en maatschappelijke positie negatief beïnvloed worden door de migratiegeschiedenis. De migratie brengt met zich mee dat het gezin een achterstand heeft in kennis van de Nederlandse taal en de Nederlandse cultuur.

- Beperkte kennis van Nederlandse taal/ analfabetisme; communicatie wordt bemoeilijkt doordat ouders de Nederlandse taal niet machtig zijn en vaak ook in de eigen taal niet kunnen lezen en schrijven.
- Beperkt sociaal netwerk; mede door een migratiegeschiedenis die aanverwante taal- en culturele barrières heeft het weinig andere familieleden in de

- nabije omgeving en leeft het gezin geïsoleerd.
- Gebrekkig inzicht in problemen en samenhang tussen verschillende problemen door weinig protoprofessionalisering; dat wil zeggen dat er weinig kennis bestaat over sociaalpsychologische problematiek en de uitwerking hiervan op andere leef- of taakgebieden.
- Geen inzicht in verwachtingen van Nederlandse samenleving; bijvoorbeeld weinig notie hebben van het idee dat de Nederlandse samenleving verwacht van ouders dat zij te allen tijde toezicht houden op hun kinderen en hen niet tot 's avonds laat alleen over straat laten gaan.
- Weinig kennis van de Nederlandse samenleving en in specifieke zin het hulpaanbod. Men weet niet waartoe hulpverlening eigenlijk dient. Door een dergelijk gebrek aan kennis kunnen wantrouwen en angst ten opzichte van de hulpverlening ontstaan. Zo kan het vooroordeel bestaan dat jeugdzorg 'zo maar kinderen afpakt', wat de drempel naar jeugd hulpverleningsinstanties aanzienlijk verhoogt.
- Weinig inzicht in verschillen tussen de opvoednormen en -waarden van de ouders en die in de Nederlandse samenleving, zoals vertegenwoordigd door verschillende instituties. Een voorbeeld hiervan kan zijn het verschil in opvattingen tussen school en ouders over de rol die de ouders spelen in de schoolcarrière van hun kinderen

#### *Cultuurverschillen:*

Deze punt van de driehoek heeft betrekking op verschillen in normen en waarden en in communicatie die er bestaan tussen de gezinnen en de maatschappij waarin zij leven.

- Schaamte, cultureel geworteld, om over problemen te spreken, die mede leidt tot gebrekkige medewerking aan hulpverlening. Hierbij kan men denken aan het achterhouden van informatie voor hulpverleners uit schaamte om problemen te bespreken.
- Een collectivistisch visie op opvoeding van de ouders die botst met de individualistische en meer autonome houding die verwacht wordt door de Nederlandse samenleving.
- Een andere communicatiestijl, waarbij men minder gewend is om direct te zeggen wat men vindt ten opzichte van autoriteiten en uit beleefdheid sociaal wenselijke antwoorden geeft.
- De ouders meer op de relatie met de hulpverlener zijn gericht dan de inhoud van de hulpverlening.

#### *Minderheidspositie:*

De migratie brengt met zich mee dat gezinnen ervaren dat zij anders zijn dan de dominante Nederlandse groep. Migrantengezinnen worden geconfronteerd met vooroordelen, discriminatie en uitsluiting. De negatieve beeldvorming rond Marokkaanse en Antilliaanse jeugd is op dit moment zeer groot. Dit leidt niet alleen tot achterstelling door de samenleving, maar ook tot een negatiever zelfbeeld en somberder toekomstperspectief van ouders en

jongeren. Uit scholierenonderzoeken blijkt dat migrantenjongeren een negatiever zelfbeeld en een somberder toekomstbeeld hebben dan autochtone jongeren. Het aantal zelfmoordpogingen onder vooral Turkse en Hindoestaanse meisjes is twee tot drie keer zo hoog als bij autochtone meisjes. Veel professionals van Nederlandse instanties vinden dat migranten zich aan moeten passen aan de Nederlandse normen en waarden. Migrantengezinnen willen dit deels wel, maar willen ook bepaalde normen en waarden behouden. Door de dominante normen eenzijdig op te leggen aan de migrantengezinnen wordt de kloof tussen instanties en de gezinnen vergroot.

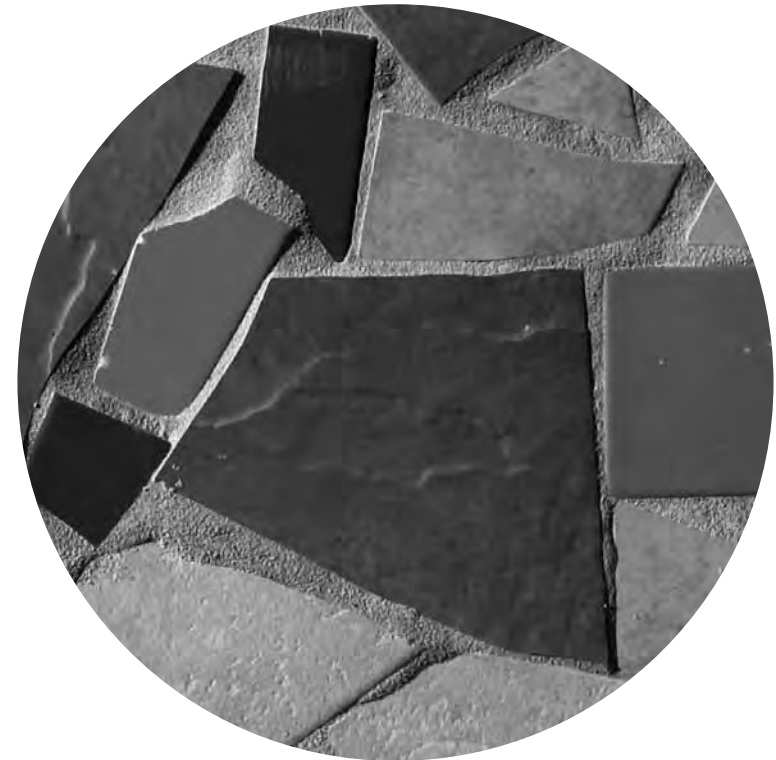
Deze specifieke factoren houden de multiproblematiek van de gezinnen niet alleen mede in stand maar verergere deze, omdat zij de kloof naar hulpverlening vergroten. De benaderingswijze van reguliere hulpverlening lijkt met potentiële verschillen weinig tot geen rekening te houden. Dit maakt dat zorg minder goed aansluit. Indien deze gezinnen wel bereikt worden door regulier hulpaanbod, blijkt de hulp minder vaak aanvaard te worden of treedt er meer uitval op tijdens het hulpverleningstraject. Door taalproblemen, misverstanden in de communicatie en het niet goed overbruggen van de cultuurverschillen ten aanzien van de opvoeding wordt met de hulpverlening minder effect bereikt (Knipscheer, 2004 en Bellaart, 2007).

Tussen In richt zich op multiprobleem gezinnen die niet effectief wordt bereikt door de reguliere hulpverlening. Het gaat om een specifieke groep gezinnen met een migratieachtergrond, waar aanzienlijke opvoedingsproblemen spelen. Ook bestaan er risico's voor ontwikkelingsproblemen bij kinderen. De omvang van dit probleem is aanzienlijk. Dit blijkt onder andere uit de grote oververtegenwoordiging van jongeren en gezinnen met een migratieachtergrond in de zwaardere vormen van (jeugd)hulpverlening, kinderscherming en justitiële jeugdinrichtingen. Dit in tegenstelling tot de relatieve ondervertegenwoordiging in de vrijwillige, lichte vormen hulpverlening (ZonMw, 2008). Wanneer deze gezinnen niet tijdig of niet effectief worden bereikt, kunnen de problemen escaleren. Zo ontstaat een onveilige en instabiele opvoedsituatie, waarin kinderen risico lopen op een verstoorde ontwikkeling.

#### **De kracht van Tussen In**

De kracht van Tussen In bestaat er uit dat men met behulp van deze interventie wél binnen kan komen bij die gezinnen, die voor regulier aanbod onbereikbaar blijken te zijn. De hulpverleners zijn herkenbaar voor de gezinnen; zij spreken letterlijk en figuurlijk dezelfde taal. Eenmaal binnen, bewerkstelligt Tussen In een motivatie voor en acceptatie van hulpverlening bij gezinnen die als zorgwekkende zorgmijders getypeerd kunnen worden. Tussen In slaat zo een brug tussen een specifieke groep gezinnen en reguliere instanties. In de methode wordt expliciet rekening gehouden met het culturele perspectief

van ouders op opvoeding en het gebrek aan aansluiting op het dominante perspectief van de Nederlandse omgeving. De (impliciete) vragen op dit gebied waarmee de gezinnen kampen worden door de vertrouwenspersoon naar boven gehaald en adequaat beantwoord, waarbij er oog is voor de balans tussen de eigen waarden en cultuur enerzijds en de verwachtingen van de samenleving anderzijds.



## **1.2 BEÏNVLOEDBARE FACTOREN EN KENMERKEN VAN TUSSEN IN**

Binnen de aanpak zijn allerlei mechanismen actief die een werkzaam effect hebben op het afnemen van de risicofactoren die in het gezin spelen. Bovendien wordt het wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening doorbroken, zodat zij weer open kunnen staan voor professionele hulp. Hieronder gaan we in op die factoren en kenmerken van de methode die in de aanpak beïnvloed worden.

### **1) Outreachende werkwijze**

Tussen In signaleert risicogezinnen die in aanmerking kunnen komen tijdens laag-drempelige activiteiten in de wijk (onder andere van migrantenzelforganisaties). De mogelijkheid om ouders op te zoeken in de eigen omgeving, hen gevraagd en ongevraagd hulp te bieden en te werken in de thuissituatie van het gezin, vergroten de effectiviteit van de hulpverlening.

### **2) Hulp in de eigen taal**

De beperkte kennis van Nederlandse taal en/ of anal-fabetisme heeft een negatieve invloed op communicatie met de omgeving en de positie van het gezin in de Nederlandse maatschappij. De vertrouwenspersoon benadert de gezinnen in de eigen taal en verwijst ouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn door naar een taal cursus.

### **3) Praktische steun**

Tussen In richt zich op het zo snel mogelijk leveren van hulp bij praktische obstakels en problemen die de opvoeding ernstig kunnen belemmeren, zoals schuldenproblematiek, een chaotische huishouding of een achterstallige administratie. Ouders wordt geleerd hoe zij hun financiën kunnen beheren en waar zij met eventuele vragen terecht kunnen. De pragmatische aanpak binnen de thuissituatie van het gezin, draagt bij aan de effectiviteit van de aanpak. Ook het tijdelijk uit handen nemen van bepaalde taken en beslissingen en deze geleidelijk weer teruggeven aan de gezinsleden, wordt als succesfactor beschreven in de aanpak van multiprobleem gezinnen (van der Steege, 2009). Hierdoor ontstaat meer ruimte na te denken over de opvoedkundige en andere fundamentele problemen en aanverwante oorzaken die spelen in het gezin. Tussen In zorgt dat ouders het gevoel van controle niet kwijt raken en geleidelijk steeds meer het heft in eigen handen nemen (empowerment).

### **4) Aandacht voor opvoeding: Opvoeden met Liefde**

De vertrouwenspersoon fungeert als rolmodel en wijst ouders via concrete activiteiten onder andere op het belang van toezicht en controle op de kinderen, ook buitenshuis. Zij ondernemen samen activiteiten die het belang van steun, toezicht en controle in de opvoeding van kinderen duidelijk maken. De vrouwelijke vertrouwenspersonen, die vaak zelf ook moeder zijn, vormen een belangrijke succesfactor. Binnen de doelgroep wordt de moeder beschouwd als de spil in het huishouden en

de opvoeding (Pels, Distelbrink en Postma, 2009). Veel allochtone ouders, en vooral moeders, hebben behoefte aan uitwisseling over opvoedingsvragen en –ervaringen, iets waar in regulier aanbod weinig aandacht voor bestaat (Pels, Distelbrink en Postma, 2009). Moeders worden doorverwezen naar de opvoedcursus: Opvoeden met Liefde die wordt gegeven in de eigen taal. Interactie tussen moeders en het uitwisselen van ervaringen en vragen zijn elementaire onderdelen van de cursus.

#### **5) Communicatie**

In de gezinnen is er vaak sprake van een andere communicatiestijl, dan in de Nederlandse samenleving en in instituties gebruikelijk is. Hiervan zijn de gezinnen (en de reguliere instellingen) zich niet bewust. Ook schaamte - cultureel geworteld - om met buitenstaanders over problemen te spreken speelt een grote rol. De vertrouwenspersoon van Tussen In gaat gemakkelijk een relatie met het gezin aan door gedeelde taal en cultuur. Zij heeft oog voor cultuurverschillen, neemt angst en wantrouwen ten opzichte van hulpverlening weg en wijst ouders op het belang van een open communicatie met hulpverleners. Anderzijds wijst zij hulpverleners op bepaalde gevoeligheden van ouders en beveelt zij hen aan hoe ouders te benaderen.

#### **6) Werken aan een sociaal netwerk: activeren van ouders**

Een beperkt sociaal netwerk biedt weinig steun, maar er doen zich daardoor in de nabije omgeving van het gezin ook weinig goede voorbeelden voor ten aanzien van de opvoeding van de kinderen. Bovendien weten de gezinnen, die in aanmerking komen voor Tussen In vaak de weg niet te vinden naar instituties binnen de Nederlandse samenleving. Tussen In werkt voornamelijk met vrouwelijke vertrouwenspersonen, die zich in eerste instantie richten op de moeders. Bovendien fungeert de vertrouwenspersoon als rolmodel. De vertrouwenspersoon legt altijd contact met de basisschool van de kinderen uit het gezin. Moeders worden gestimuleerd hun kinderen zelf naar school te brengen en in contact te treden met de leerkrachten en met andere ouders. De vertrouwenspersoon introduceert de moeder bij laagdrempelige activiteiten in wijkcentra of van zelf- of vrouwenorganisaties.

#### **7) Protoprofessionalisering**

Vaak ontbreekt het aan protoprofessionalisering. Ouders hebben weinig kennis van sociaalpsychologische problemen en de uitwerking hiervan op andere leef- of taakgebieden. Tussen In is er dan ook op gericht dit bewustzijn te vergroten en deze specifieke achterstand in kennis weg te werken. Ouders worden geïnformeerd over bepaalde psychologische processen en de samenhang tussen verschillende problemen. Door ouders te leren hun problemen te benoemen, wordt een voorwaarde



gecreëerd op basis waarvan reguliere en gespecialiseerde jeugdzorg een grotere kans van slagen heeft. De relatie tussen (psychosociale) problematiek van ouders en het opvoedgedrag komt ook aan de orde in de opvoedcursus die moeders volgen.

#### **8) Vertrouwensrol**

De vertrouwenspersonen bekleden in het contact met de ouders een gelijkwaardige positie. Zij vervullen hun functie vanuit een stichting, die laagdrempelig werkt, goed bekend staat en herkenbaar is. De vertrouwenspersoon vertegenwoordigt geen instelling voor hulpverlening, waardoor zij geen bevoegdheid heeft om bepaalde maatregelen door te voeren. Dit heeft meestal een positief effect op de ontwikkeling van een vertrouwensband. De vertrouwenspersoon stelt zich flexibel op, is niet gebonden aan kantooruren en daardoor goed bereikbaar. Het contact tussen de vertrouwenspersoon en de ouder is dan ook persoonlijk van aard. Bovendien stelt zij, in haar persoonlijke rol, een voorbeeld voor de ouder en het gezin.

#### **9) Afnemen van wantrouwen in de hulpverlening**

Er bestaan cultuurverschillen tussen de visie op opvoeding van de gezinnen en de visie die gangbaar is in de Nederlandse samenleving. Dit uit zich onder andere in een (autoritaire) opvoeding, die minder gericht is op de individuele ontwikkeling van het kind en meer is gericht op het aanleren van gedrag dat door de familie wordt verwacht (Pels, Distelbrink en Postma, 2009). Ook een ongelukkige combinatie van gebrek aan steun met

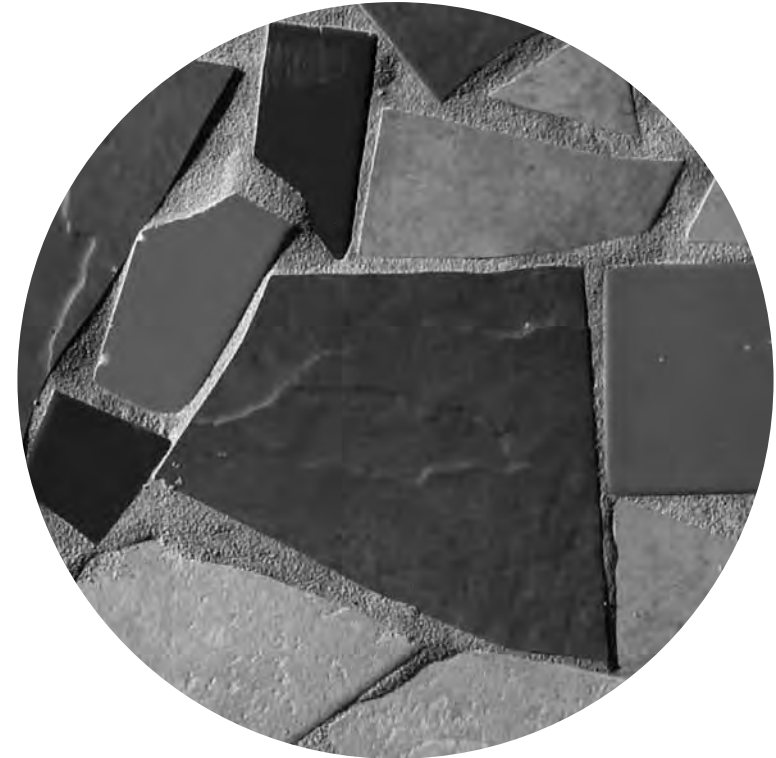
daarbij (soms harde) repressie of afzijdigheid, hebben een negatieve invloed op de ontwikkeling van kinderen. Tussen In vergroot het inzicht van de gezinnen in de eigen culturele achtergrond en in de verschillen met de Nederlandse samenleving, waardoor duidelijk wordt waarom onuitgesproken verwachtingen niet overeenkomen. In deze gezinnen ontbreekt vaak het inzicht in het nut of de noodzaak van hulpverlening. Tussen In is erop gericht gezinnen uit te leggen welke instituties belangrijk zijn voor hen, wat die instellingen precies doen en waarom. Zo neemt ook het wantrouwen ten opzichte van hulpverlening geleidelijk af.

#### **10) Afstemmen van zorg**

Wanneer een groot aantal hulpverleners is betrokken bij het gezin, is er vaak onvoldoende afstemming van hulp. Bovendien raken veel ouders het overzicht kwijt. Tussen In bewerkstelligt dat alle verschillende hulpverleners die actief zijn in het gezin hun werkwijzen op elkaar afstemmen. De vertrouwenspersoon van Tussen In initieert het gezamenlijk overleg en vertegenwoordigt daarbij de belangen van het gezin. Deze coördinerende en coachende rol van de vertrouwenspersoon, vormen een volgend elementair onderdeel van de aanpak. Deze eenheid in hulp creëert overzicht voor gezin en hulpverleners, hetgeen de kans op het oplossen van problemen aanzienlijk vergroot. Deze afstemming van zorg wordt door Konijn (2006 in: van der Steege, 2009) beschreven als een belangrijke factor in de hulp aan multiprobleem gezinnen.

### 11) Cultuurvertaler

Vinden ouders wel hulp in regulier aanbod, dan leiden negatieve ervaringen met hulpverlening vaak tot verlies van vertrouwen in hulpverlening/ hulpverleners bij ouders en neemt het wantrouwen toe. De beperkte integratie brengt met zich mee dat gezinnen ervaren dat zij anders zijn dan de dominante Nederlandse groep. Regulier hulpaanbod is vaak niet toegesneden op de specifieke behoeften en vragen van deze ouders. De vertrouwenspersoon sluit aan op de behoeften van het gezin. De vertrouwenspersoon treedt, samen met de hulpverlener, op als duocoach voor het gezin. Zij vertaalt wensen en verwachtingen van beide partijen en draagt ertoe bij dat de hulpverlener een benaderingwijze kiest die aansluit op de behoeften van de gezinsleden. De aandacht voor de complicerende factor die een migratieachtergrond kan hebben, de focus op het oplossen of hanteerbaar maken van multiproblematiek en de intensieve, persoonlijke benadering de interventie en de nadruk op het overbruggen van een kloof naar reguliere (jeugd)hulpverlening maken dat ook geschikt is voor migrantengezinnen met een andere dan de Marokkaans-Nederlandse nationaliteit.





## 2 METHODISCHE UITGANGSPUNTEN

### 2.1 ELEMENTEN VAN DE PRESENTIEMETHODE

De vertrouwenspersoon maakt gebruik van elementen die voortvloeien uit de presentie-methodiek. Presentiebeoefening is per definitie een persoonlijke benadering. Wat de vertrouwenspersoon te bieden heeft, is niet een kofertje met diagnoses en methodieken, maar 'het trouwe aanbod van zichzelf' (Baart, 2001). Een belangrijk kenmerk van de benaderingswijze van de presentiemethodiek is 'het er zijn voor de ander'. De vertrouwenspersoon gaat een relatie aan met de ouder, waarbij de ouder de behoefte aangeeft en het tempo. De vertrouwenspersoon plaatst zich niet tegenover de ouder maar gaat er naast staan. Het is een vorm van 'invoegen'. De relatie die de vertrouwenspersoon aangaat is gericht op het (lange termijn) belang van de ouder, waarbij de ouder het vertrekpunt is.

De vertrouwenspersoon past niet de presentiemethodiek in zijn geheel toe, maar kenmerken van de aanpak van Tussen In komen overeen met elementen uit deze benadering. Zo is volgens Baart kenmerkend voor de presentiemethodiek 'het er zijn voor de ander', zonder meteen aan het oplossen van het probleem te werken. Het gaat om een relatie aangaan met de ouder uit een persoon-lijke betrokkenheid. Dit eerste element is in sterke mate terug te vinden in het werk van de vertrouwens-

personen. De kracht van de vertrouwenspersoon komt voor een groot deel voort uit het feit dat ze een Stichting zijn en niet als hulpverleningsinstantie worden beschouwd – wat ze ook niet zijn. Hierdoor is het mogelijk om ook contact te maken vanuit die persoonlijke betrokkenheid. Echter het onderdeel gericht op het oplossen van het probleem is wel degelijk onderdeel van de aanpak van de vertrouwenspersonen. Vaak wordt door de vertrouwenspersonen de eerste aanzet gegeven om tot oplossing van het probleem te komen, waarna de hulpverlening het traject overneemt.

Binnen de presentiebenadering wordt niet gedacht over iemand, maar aan iemand. Aandacht is de methode om de ouders te bereiken. Wanneer je letterlijk en figuurlijk heel dicht bij iemand kan komen, ben je in staat iemand te raken. De vertrouwenspersoon is er belangeloos en onvoorwaardelijk. Hiermee wordt bedoeld op het idee dat de aandacht en zorg niet verdiend hoeven te worden en ook niet gemakkelijk verspeeld kunnen worden. De ouder kan het eigenlijk niet snel verbruiken. Vanuit dat hechte contact ontstaan mogelijkheden om actie te ondernemen. Vervolgens gaat de vertrouwenspersoon samen met de ouder(s) aan de slag om die actie mogelijk te maken. De vertrouwenspersoon probeert een rustpunt te creëren, waardoor de ouder naar zichzelf kan kijken en leert te reflecteren. Het kunnen vinden van aansluitingspunten, ingangen, het begrijpen van onbenaderbare en gesloten leefwerelden en het leren onderscheiden van verschillen binnen een leefwereld zijn van essentieel belang om van-

uit de presentiebenadering te werken en aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van het betreffende gezin. Voor een belangrijk deel draait het om waardigheid, erkenning en het niet vernederen of kwetsen van mensen. Immers het behoud van eer(gevoel) is van essentieel belang voor de ouder, voor zijn zelfgevoel en voor zijn identiteit. Als de ouder niet vernederd of gekwetst wordt, erkenning krijgt en waardig wordt bejegend versterk je het zelfbeeld en eigenwaarde van de ouder.

## 2.2 EMPOWERMENT BENADERING

Bij empowerment gaat het erom dat ouders leren hun eigen kwaliteiten en krachten te ontdekken, zodat zij beter in staat zijn weloverwogen eigen keuzes te maken. Door het toegenomen vertrouwen in het eigen kunnen zijn zij beter in staat zich zelf verantwoordelijk te voelen voor de aanpak of oplossing van het probleem. Empowerment wordt wel gedefinieerd als het vinden van de kracht om controle over het eigen leven te hebben en om het geloof te versterken in de eigen kwaliteiten en mogelijkheden om het leven positief te beïnvloeden” (Bolt, 2006).

De vertrouwenspersoon erkent de sterke kanten van mensen, spreekt hen daar ook op aan bij het zoeken naar oplossingen. Hierbij zijn zij alert op het feit dat deze oplossingen aansluiten bij de belevingswereld van de ouder(s). De ouder is daarbij de persoon die (uiteindelijk) zelf zijn oplossingen voor zijn probleem moet zien te ontwikkelen. De vertrouwenspersoon geeft ruimte aan de

ouders, bevestigt positief gedrag en moedigt hen aan om eigen beslissingen te nemen. Zij biedt ondersteuning, reikt mogelijkheden aan en schetst daarbij de mogelijke opties of stappen. Op deze manier zijn de vrouwen (beter) in staat een weloverwogen keuze te maken. Als ouders zichzelf zijn, zijn zij in staat om deze keuzes te maken, die vaak gebaseerd zijn op:

- eigen waarden en normen
- cultuur/ tradities (geloof)
- de omgeving (gemeenschap).

#### **Uitgangspunten van de empowerment benadering:**

1. Mensen beschikken altijd over sterke kanten die aangesproken kunnen worden om de kwaliteit van het leven te verbeteren. Ook als mensen grote problemen hebben. De vertrouwenspersoon erkent deze sterke kanten en respecteert de manier waarop de ouder(s) deze willen gebruiken.
2. Door permanent de nadruk te leggen op de sterke kanten zoals de ouder die definieert neemt de motivatie van de ouder toe om zich in te spannen voor de verbetering van de kwaliteit van zijn/ haar eigen leven.
3. Om de sterke kanten van de ouder te ontdekken is er een proces nodig, waarbij de ouder zich openstelt en de vertrouwenspersoon de ouder helpt. De ouder heeft altijd de regie over wat zij wil verbeteren in haar leven.
4. Wanneer de ouder en de vertrouwenspersoon zich beiden richten op de sterke kanten van de ouder,

ontdekt de ouder hoe zij in de moeilijkste omstandigheden erin geslaagd is te overleven.

5. Iedere omgeving, zelfs de meest fletse, bevat hulpbronnen die mensen kunnen aanboren.

Bij empowerment gaat het erom individuen sterker te maken binnen hun eigen sociale context. Op deze manier zijn zij beter in staat om controle te krijgen over hun leven.

Individuele empowerment wordt ook wel beschreven als een combinatie van drie factoren:

- *Gevoel van persoonlijke controle*  
Het idee is dat iemands motivatie, gevoel en gedrag meer gebaseerd is op hoe diegene over zichzelf denkt, dan wat werkelijk zo is.
- *Bewustzijn van de mogelijkheid om controle uit te oefenen*  
Mensen moeten zich bewust zijn van hun mogelijkheden om hun gestelde doelen te behalen en in staat zijn daarvoor de benodigde vaardigheden te ontwikkelen.
- *Participatie (gedrag)*  
Om bepaalde doelen te bereiken is actie en participatie vereist. Versterken van het sociaal net werk helpt om dit voort te zetten.

#### **Gevoel van persoonlijke controle**

Als mensen denken dat zij in staat zijn om bepaalde gebeurtenissen in hun leven te kunnen reguleren,

hebben zij een hoge mate van eigeneffectiviteit. Als zij daarbij het idee hebben dat hun eigen gedrag van invloed is op de gebeurtenissen in hun leven is er sprake van een 'interne locus of control'. Deze mensen zijn goed te motiveren of kunnen zichzelf goed motiveren om situaties te veranderen. Mensen, die een minder hoge mate van eigen-effectiviteit ervaren, zijn minder goed in staat kansen te benutten en zijn sneller gedemotiveerd als belemmeringen hun doelen in de weg staan (Bandura, 1997). Mensen met een 'interne locus of control' en tegelijkertijd een lage waargenomen eigen effectiviteit ervaren, zullen het idee hebben dat ze niet in staat zijn controle uit te oefenen op hun leven. Mensen die geloven dat gebeurtenissen in hun leven niet het gevolg zijn van eigen gedrag, maar van externe factoren, hebben een 'externe locus of control'. Mensen met een 'externe locus of control' en een lage waargenomen eigeneffectiviteit gaan er bij voorbaat al vanuit dat hun gedrag niet van invloed is.

### **Bewustzijn van de mogelijkheid om controle uit te oefenen**

Inzichten en vaardigheden zijn nodig om iemands motivatie om te zetten in gedrag dat tot het beoogde doel zal leiden. Ten eerste moeten mensen zich bewust zijn van de mogelijkheden die zij hebben om de doelen, die zij zichzelf gesteld hebben, te behalen. Ten tweede is het van belang dat iemand bepaalde vaardigheden ontwikkelt. Om controle uit te oefenen over het eigen leven is het noodzakelijk dat mensen de juiste vaardigheden hebben.

### **Participatie (gedrag)**

Het gedrag dat leidt tot vergroting van controle over de omgeving is in elke situatie en voor elke persoon anders. Een manier om de controle over de omgeving te vergroten is participatie in een sociaal netwerk of in organisaties. Participatie draagt op verschillende manieren bij aan de empowerment van individuen.

De vertrouwenspersonen komen hier telkens op terug door onder meer bij elke situatie of bij elke actie meteen in te zoomen op de gevolgen. Door gelijk de gevolgen te benoemen en daar over na te denken leren de vrouwen dat hun gedrag van invloed is op de uiteindelijke situatie en op hoe de situatie uiteindelijk ervaren wordt.

## **2.3 MOTIVEREN VAN OUDERS**

De vertrouwenspersoon werkt met onderdelen van de methode van de motiverende gespreksvoering (Motivational Interview van Rollnick en Miller 2002). Motivational Interviewing onderscheidt vier vormen van zelfmotiverende uitspraken:

- A. *Erkennen van de nadelen van de huidige situatie*
  - 'Ik geloof dat dit toch een groter probleem is dan ik dacht'
  - 'Dit is echt te erg'
  - 'Misschien heb ik toch wel idiote risico's genomen'

B. *De voordelen van verandering zien*

- 'Het is natuurlijk wel zo dat ik dan meer tijd heb en het scheelt geld'
- 'Waarschijnlijk zou ik me een stuk rustiger voelen'
- 'Dan houdt de school wel op met zeuren'

C. *Optimisme over, vertrouwen in de verandering*

- 'Ik denk dat ik dat wel zou kunnen als ik zou beslissen dat te gaan doen'
- 'Als ik echt iets wil dan gebeurt het ook'
- 'Ik ben al eens helemaal opnieuw begonnen. Dat was moeilijk maar is toen wel gelukt'

D. *Intentie tot veranderen uitdrukken*

- 'Ik denk dat het nu echt tijd wordt om het anders te gaan doen'
- 'Ik wil niet doorgaan zoals het nu gaat'
- 'Ik moet er iets aan doen'

Deze uitspraken zijn de ingang voor een dialoog met de ouder waarbij er actief doorgevraagd wordt. Vaak zijn zelfmotiverende uitspraken ook een uiting van denkpatronen die ten grondslag liggen aan bepaald gedrag, van beschikbare vaardigheden of vaste persoonskenmerken van de ouder.

In elke fase van het motiveren van ouders zijn de volgende basistechnieken van groot belang (ROBS):

- R Luister reflectief, vermijdt 'roadblocks' die bij de ouder de weerstand verhogen.

- O Stel open vragen. Vuistregel: nooit meer dan twee gesloten vragen na elkaar!

B Ondersteun, bevestig

S Geef samenvattingen

Rollnick en Miller hebben enkele uitgangspunten geformuleerd van motiverende gespreksvoering:

- motivatie is geen vaststaande eigenschap van de ouder maar een wisselend product van de interactie tussen ouder en vertrouwenspersoon
- de stijl en de sfeer zijn over het algemeen kalm en uitnodigend van karakter
- de vertrouwenspersoon is directief in het bijstaan van de ouder, die de eigen ambivalenties onderzoekt en oplost
- de verhouding tussen vertrouwenspersoon en ouder is meer een partnerschap dan een rolverdeling als tussen deskundige en onwetende.

Daarnaast zijn er enkele uitgangspunten van Rollnick en Miller die niet opgaan voor de werkwijze van de vertrouwenspersonen binnen de methodiek van Tussen In. De vertrouwenspersonen hebben aan deze uitgangspunten een eigen uitleg gegeven.

*Motivatie tot verandering komt vanuit de ouder en wordt niet van buitenaf opgelegd*

Dit uitgangspunt kent voor de doelgroep van Tussen In een iets andere invulling. De vertrouwenspersoon maakt juist in veel migrantengezinnen gebruik van de 'het

belang van de groep', om de ouder te motiveren. Aangezien bij veel migrantengezinnen de eer van de familie belangrijker wordt gevonden dan de individuele zelfontplooiing, zoals bij veel Nederlandse gezinnen, verschilt de wijze waarop je een persoon kunt motiveren. Gemeenschappen die meer gericht zijn op de sociale druk en de groepscohesie, zullen ook gemotiveerd zijn om voor het belang van de groep (collectieve identiteit) activiteiten te ondernemen. Naast het gebruik maken van de groep werkt de vertrouwenspersoon aan het versterken van de intrinsieke motivatie. De uiteindelijke beslissing om te veranderen komt altijd van de ouder zelf en wordt niet van buitenaf opgelegd.

*Proberen iemand te overtuigen (bijvoorbeeld door moraliseren) is geen effectieve strategie om iemands ambivalentie op te lossen*

De westerse opvoeding kenmerkt zich door een sterke ontwikkeling van de interne moraal. Dit staat tegenover het idee van een extern referentiekader voor goed en kwaad. Dit spanningveld wordt door de vertrouwenspersonen benoemd en meegenomen in de manier waarop zij de ouder motiveert. Door te werken met het ambivalentieschema is er ruimte om al deze aspecten een plek te geven.

*Het is de taak van de ouder en niet van de coach om uitdrukking te geven aan en een oplossing te zoeken voor de eigen ambivalentie*

Ook ten aanzien van dit uitgangspunt geldt een andere

insteek. Bij veel vrouwen die bij de vertrouwenspersoon komen, zijn de problemen hen naar het hoofd gestegen. Zij zitten diep in de problemen en zien op dat moment geen enkele uitweg. De vertrouwenspersonen zijn van mening dat deze mensen niet geholpen worden door te wachten tot ze zelf met een eigen oplossing komen. Zij moeten soms bij de hand genomen worden, zodat er weer ruimte ontstaat om na te kunnen denken over oplossingsmogelijkheden. Ook dwingt het werken met het ambivalentieschema ouders om tot een beslissing te komen. Uit zichzelf is deze stap vaak te groot. Vervolgens richten de vertrouwenspersonen hun aandacht op het krachtig maken van deze vrouwen, zodat zij in nieuwe situaties betere keuzes kunnen maken en zelf hun oplossingen kunnen vinden.

De motiverende gespreksvoering is gebaseerd op het zesfasen model voor gedragsverandering van Prochaska en Diclemente:

### **Voorbeschuwing**

De ouder denkt niet na, of wil niet nadenken over haar problemen, sterke kanten en zijn wensen en mogelijkheden om zijn gedrag te veranderen. Dit blijkt uit een of meer van de volgende gedragingen:

- A) De ouder gaat met de vertrouwenspersoon in discussie. De ouder daagt de vertrouwenspersoon uit, door middel van:
  - Zeggen dat het niet klopt wat de vertrouwenspersoon zegt



- De autoriteit en/ of kennis betwijfelen van de vertrouwenspersoon.
  - Verbale agressie
- B) Onderbreken van de vertrouwenspersoon:
- Er dwars doorheen praten
  - Afbreken/ afkappen van de vertrouwenspersoon
- C) Afwijzen: de ouder laat merken dat ze niet over problemen wil nadenken, wil meewerken, verantwoordelijkheid wil nemen of naar advies wil luisteren door middel van:
- Anderen de schuld te geven
  - Het oneens zijn ('ja, maar...')
  - Zichzelf vrijpleiten, excuses aandragen
  - Zeggen dat problemen of gevaren hem niet raken (onkwetsbaarheid)
  - Minimaliseren, relativieren van problemen en gevaren
  - Pessimisme, moedeloze houding
  - Aarzelen, twijfelen aan het nut van...
  - Weigeren
- D) Negeren:
- De ouder let niet op wat de vertrouwenspersoon zegt of doet.
  - De ouder geeft de vertrouwenspersoon geen antwoord
  - De ouder geeft de vertrouwenspersoon inhoudsloze antwoorden of antwoorden die niet passen bij de vraag
  - De ouder gaat over iets anders praten

De vertrouwenspersoon vergroot als reactie hierop de twijfel bij de ouder en probeert het gevoel bij de ouder te versterken over de risico's en problemen van het huidige gedrag. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de gevolgen van het gedrag van de ouder voor haar/hem-zelf, zijn partner en de kinderen.

### **Beschouwing**

De ouder denkt na over de gevolgen van haar thuissituatie en het effect van haar eigen gedrag op de naaste omgeving. Zij gaat hierover het gesprek met de vertrouwenspersoon aan, maar kan ook nog calculeren: wat levert dit me op? De vertrouwenspersoon probeert nu de balans te laten doorslaan en vergroot voor de ouder de winst van veranderen en de risico's van niet veranderen. Hierbij is de vertrouwenspersoon alert op zelfmotiveerende uitspraken van de ouder. De vertrouwenspersoon probeert geen weerstand op te roepen door te forceren, pushen, paaïen, dreigen etc. De vertrouwenspersoon moet tijdig stoppen en de ouder 'met zijn ambivalentie laten zitten/ sudderen'.

### **Besluitvorming**

De ouder besluit tot gedragsverandering, zegt te willen veranderen en hulp te accepteren. De ouder heeft er een concrete voorstelling van en lijkt gemotiveerd, dus beïnvloedbaar voor gedragsinterventies.

**Actieve verandering**

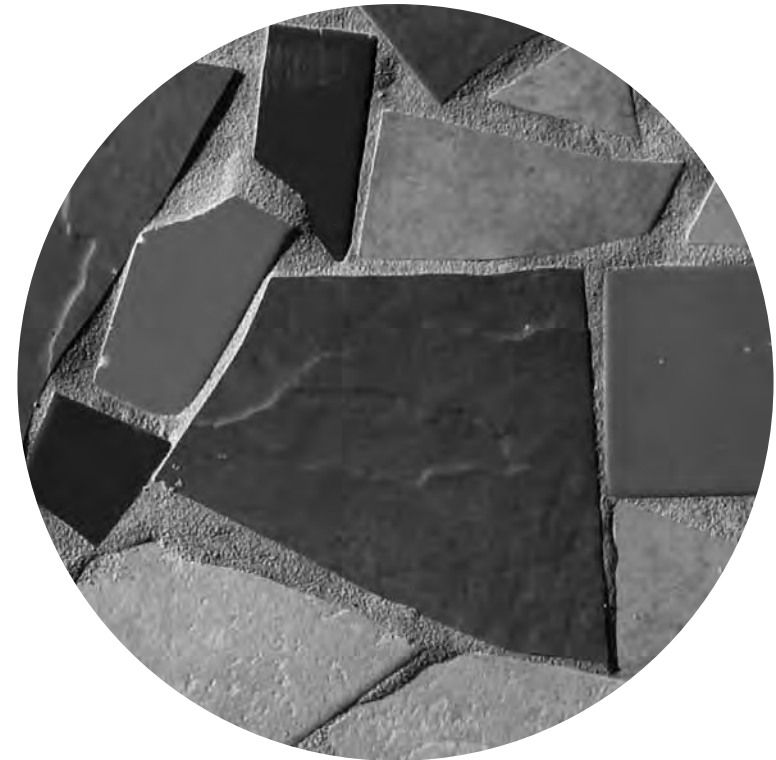
De ouder werkt actief mee bij het in kaart brengen van de problemen, de sterke en zwakke kanten en het nagaan van mogelijkheden om gedrag te veranderen. De vertrouwenspersoon helpt de ouder hierbij. De ouder is gemotiveerd voor gedragsinterventies en calculeert niet. In deze fase overtuigt en coacht de vertrouwenspersoon voornamelijk.

**Volharding/ behoud**

De vertrouwenspersoon helpt de ouder bij het zien aankomen van terugval en heeft strategieën klaar in geval dat nodig is. In deze fase treedt de vertrouwenspersoon coachend en delegerend op.

**Terugval (of definitieve verandering)**

De vertrouwenspersoon ondersteunt de ouder opnieuw het proces te doorlopen en helpt voorkomen dat de ouder wordt gedemoraliseerd door de terugval. De vertrouwenspersoon beschuldigt of veroordeelt niet. Beschuldigingen of veroordelen zullen zeker niet leiden tot motivatie bij de ouder om tot gedragsverandering te komen.





De  
Uitvoering



## 1.1 DE CONTEXT VAN TUSSEN IN

Om een goede uitvoering van Tussen In te kunnen garanderen is een aantal aspecten van groot belang.

### **Zelforganisatie**

Stichting Al Amal heeft als vrijwilligersorganisatie een sterke vertrouwensband met een groot aantal risicogezinnen (multiprobleem gezinnen). Door de activiteiten die al jaren worden georganiseerd, is het gezag dat rust bij Al Amal en de vertrouwenspersonen gegroeid. De Marokkaanse mannen respecteren Al Amal en sturen hun vrouwen naar de themabijeenkomsten die Al Amal organiseert. Dit vertrouwen binnen de Marokkaanse gemeenschap is nodig om met de methode te kunnen werken.

### **Onafhankelijkheid**

Daarnaast is het feit dat Al Amal geen hulpverleningsinstelling is van groot belang om de onafhankelijke positie van de vertrouwenspersoon te kunnen waarborgen. Deze onafhankelijke positie van de vertrouwenspersonen is essentieel, omdat zij daardoor in staat zijn om letterlijk tussen de instanties in te opereren. Zij hebben als het ware een gelijkwaardige relatie met de vrouwen.

### **Vrijwillig en gedwongen kader**

Begeleiding vanuit Tussen In kan zowel plaats vinden in een vrijwillig als gedwongen kader. Vooral wanneer de zorgverlening aan het gezin zich nog in het vrijwillig kader bevindt, kan de vertrouwenspersoon nog veel bereiken

in het gezin. Wanneer de hulpverlening afspeelt in een gedwongen kader, wordt de rol van de vertrouwenspersonen echter beperkt. Vroegtijdig ingrijpen is daarom zeer belangrijk.

### **Samenwerking met jeugdhulpverlening**

Om daadwerkelijk voortgang te kunnen boeken in het gezin, is het van wezenlijk belang dat Tussen In constructief samenwerkt met partijen zoals Bureau Jeugdzorg, maatschappelijk werk en andere jeugdzorginstellingen. Dit betekent dat voor alle samenwerkende partijen helder is waar de verantwoordelijkheid van de vertrouwenspersoon in het gezin begint en eindigt. Tussen In neemt daarnaast regelmatig deel aan besprekingen en bijeenkomsten die door Jeugdzorginstellingen worden georganiseerd.

### **Werken met passie**

Een belangrijke voorwaarde voor het werk bij Tussen In, is het hebben van passie. Passie om deze gezinnen verder te helpen in hun weg naar zelfstandigheid. Passie om buiten de neigen tot vijf mentaliteit te willen werken. En bovenal passie om samen met anderen het beste uit deze gezinnen naar boven te halen.

## **1.2 DE OPLEIDING TUSSEN IN**

De trainingen voor de vertrouwenspersonen spelen een belangrijke rol in het bewaken van de kwaliteit van Tussen In. Tussen In maakt 'trainingen op maat' voor organisaties die met deze methodiek aan de slag willen gaan. Een training duurt drie tot zes dagdelen, afhankelijk van het niveau en de organisatie waarvoor de training opleidt. De vertrouwenspersonen van Tussen In ontvangen naast de training ook een cursus deskundigheidsbevordering, waarin dieper op bepaalde thema's uit de methodiek wordt ingegaan. Ook geven vertegenwoordigers van Al Amal regelmatig workshops over de werkwijze van Tussen In.

Van belang is om op transparante wijze te kunnen laten zien wat Tussen In doet en of het programma Tussen In goed werkt. Belangrijk hierbij is om de doelen van het project goed voor ogen te houden, zinvolle managementinformatie te registreren en oog te hebben voor de kenmerken van de doelgroep.

Tussen In beschikt over procedures, personeelsinstrumenten en diverse formulieren, die gebruikt worden om de professionaliteit te kunnen waarborgen.



*De  
Literatūr*

## LITERATUUR

- Baart, A.J. (2001). Een theorie van de presentie. Utrecht, Uitgeverij Lemma bv.
- Baartman, H., Dijkstra, J.S. (1987). Multiprobleem gezinnen II; de opvoedingsproblematiek. Tijdschrift voor Orthopedagogiek. 1, pp. 2 – 20.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.
- Beleidsbrief Kabinet (2008). 'Aanpak Marokkaans-Nederlandse probleemjongeren: Grenzen stellen en perspectief bieden'. Tweede Kamer, 2008-2009, 31268, nr. 13.
- Bellaart, H., Feiten, H., Haterd, van der J. & R. Vos (2010). Naar interculturele competentie-profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid, Utrecht, NJI.
- Bellaart, H. (2007). Moeilijk bereikbare doelgroepen of moeilijk bereikbare instellingen? In: Tijdschrift Jeugdbeleid, Vol. 1, nr. 2, pp. 125 – 131.
- Bellaart, H. (2004). Jeugdzorg en allochtone cliënten. In: Handboek Jeugdzorg, Deel D.4, Houten/ Diegem, Bohn Stafleu Van Loghum.
- Berg, I. K. (1994). Family based services: A solution focused approach. New York, Norton.
- Berg, I.K. (2000). Ik wil mijn kind niet kwijt. Samenwerken met ouders onder dwang van de kindbescherming. Praktische richtlijn voor de hulpverlening. Haarlem, Uitgeverij de Toorts.
- Bertrand, D. (2010). Opleidingsplan Tussen In. Utrecht, Al Amal.
- Bolt, A. (2006). Het Gezin Centraal, handboek voor ambulante hulpverleners. Amsterdam, Uitgeverij SWP.
- Jessurun, N. (2004). Hoe meer verschillen hoe meer vreugd. In: Meer kleur in de Jeugd-GGz. Beunderman R., Savenije A., Mattheijer M., Willems P. (red.), pp. 82 – 102.
- Heerwaarden, Y. van (2009). Tussen In. Een stem geven aan Marokkaanse gezinnen. Methodiek van Al Amal. Utrecht, Gemeente Utrecht, DMO.
- Hermans, P. (2004). Contranarratieven van Marokkaanse ouders: een weerwoord op discriminatie, paternalisme en stigmatisering. In: Migrantenstudies, 20(1) p. 36 - 53.
- Hoffman, E. (2002). Koersen op eigen kracht. Een methodisch kader voor transculturele-jeugdhulpverlening. Utrecht, FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling.
- Kagan, R. and Schlosberg, S. (1989). Families in Perpetual Crisis. New York, W.W. Norton.
- Knipscheer, J. & Kleber R. (2004). Een interculturele entrée in Altrecht. Inhoud en resultaat van een interculturele werkwijze bij kortdurende behandeling. Utrecht, Altrecht uitgeverij.
- Konijn, C. (2006). Allemaal een beetje verantwoordelijk. Verwarrend overheidsbeleid rond casemanagement en multiprobleemgezinnen. In: Socio, nr. 71, pp. 14 - 21.

- Laan, G. van der (2000). Hulpverlening in de marge; enige werkzame bestanddelen van methodisch handelen. In: Sociale Interventie 2001/1. pp. 22 – 34.
- Maslow, A. (1970). Motivation en Personality. Second edition, Harper & Row.
- Movisie/Nederlands jeugdinstituut (2009). Interculturele competenties. Notitie in het kader van het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid.
- Miller, W.R., & Rollnick, S. (2002). Motivational Interviewing, Preparing people for change. Guildford Publications.
- Pels, T. (2008). Specifieke achtergronden van marginalisering van Marokkaans-Nederlandse jongeren. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Pels, T., M. Distelbrink & L. Postma (2009). Opvoeding in de migratiecontext. Review van onderzoek naar de opvoeding in gezinnen van nieuwe Nederlanders. Utrecht, Verwey Jonker Instituut.
- Pels, T., M. Distelbrink en S. Tan (2009). Meetladder Diversiteit Interventies. Verhoging van bereik en effectiviteit van interventies voor (etnische) doelgroepen. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Pinto, D. (1994). Interculturele communicatie: dubbelperspectief door de driestappen→methode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen. Houten/ Diegem, Bohn Stafleu en Van Loghum.

- Steege, M. van der (2009). Multiprobleemgezinnen In: Handboek kind en adolescent. Houten, BohnStafleu Van Loghum.
- Tabibian, N. (2006). Effectiviteit van interventies voor multiprobleemgezinnen. Utrecht, Verwey-Jonker Instituut.
- Vosselman, J., L. Polstra & M. Daalman (2005). Teveel problemen onder één dak. Een quickscan naar multi-probleemgezinnen in Groningen. Groningen, Bureau Onderzoek.
- Yperen, T. A. van, Y Booy & M.C. van de Veldt (2003). Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg. Utrecht, NIZW.
- ZonMw (2008). ZonMw-programma Diversiteit in het Jeugdbeleid, november 2008, [www.zonmw.nl/diversiteitjeugd](http://www.zonmw.nl/diversiteitjeugd).



