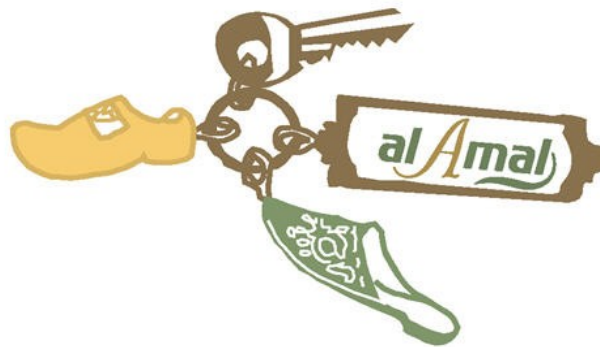


Dichter bij de doelgroep

Een casestudy naar de samenwerking tussen een vrijwilligersorganisatie
en twee professionele jeugdhulpverleningsinstellingen



TRAJECTUM
BEGINNEN BIJ JOU

Rianne Salden
19 augustus 2011

Universiteit Utrecht
Faculteit Sociale Wetenschappen
Master Arbeid, Zorg en Welzijn - beleid en interventie
Studentnummer: 0223662

Begeleider: dr. R. Abma
Tweede beoordelaar: dr. L. Meeuwesen

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van mijn afstudeeronderzoek. In dit onderzoek komen twee van mijn persoonlijke interesses samen: sociaal zwakkere groepen en kinderen. Het onderzoek is namelijk uitgevoerd in opdracht van een vrijwilligersorganisatie (Al Amal) die onder andere ondersteuning biedt aan migrantengezinnen met meervoudige problemen. Het onderwerp is de samenwerking van Al Amal met twee jeugdhulpverleningsinstellingen (Zandbergen en Trajectum).

Ik sluit mij aan bij de gedachte dat ieder individu de kans verdient om te participeren in onze samenleving. Bovendien geloof ik dat de jeugd onze toekomst is, ongeacht afkomst of religie. Dat is ook de reden waarom ik me inzet voor kinderen met een taalachterstand: als voorlezer van de VoorleesExpress en als begeleider bij de taalgroep van Al Amal. Mijn betrokkenheid als vrijwilliger bij Al Amal zorgt niet voor belangenverstrengeling bij het uitvoeren van dit onderzoek. Met het oog op discretie zijn de verschillende afdelingen (gezinnen, vrouwen en jeugd) strikt gescheiden en de taalgroep staat op geen enkele manier in verbinding met het project voor gezinnen.

Mijn persoonlijke interesse tijdens dit onderzoek lag vooral bij de manier waarop vrijwilligers en professionals tot een vruchtbare samenwerking komen, welke stappen daarvoor door beiden partijen gezet moeten worden. Dit onderzoek heeft me wat dat betreft een kijkje in de keuken gegeven.

Ik wil graag mijn afstudeergroepje en met name onze begeleider Ruud Abma bedanken voor de positieve sfeer tijdens onze tweewekelijkse bijeenkomsten, dit heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan mijn afstudeerproces. Daarnaast wil ik niet alleen Al Amal bedanken voor hun gastvrijheid, maar ook de mensen van Trajectum en Zandbergen voor hun medewerking en behulpzaamheid als ik weer eens vragen had over de Nederlandse jeugdhulpverlening.

Rianne Salden, augustus 2011

Inhoud

Samenvatting.....	7
1. Inleiding.....	9
1.1 Landelijk en regionaal jeugdbeleid.....	9
1.2 Samenwerking tussen Al Amal, Trajectum en Zandbergen.....	10
1.3 Stichting Al Amal en project 'Tussen In'.....	11
1.4 Zandbergen en Trajectum.....	12
1.5 Doelstelling.....	13
1.6 Vraagstelling	14
1.7 Definities.....	15
2. Theoretisch kader.....	19
2.1 Wat is een multiprobleemgezin?.....	19
2.1.1 Migrantengezinnen.....	21
2.2 Hulpverlening aan multiprobleemgezinnen.....	21
2.2.1 (Jeugd-)hulpverlening aan migranten.....	23
2.3 Interventieperspectieven.....	24
2.3.1 Erkende interventies in perspectief.....	27
2.4 Samenwerking tussen organisaties.....	31
3. Methode.....	35
3.1 Dataverzameling en -analyse.....	36
3.2 Verwachtingen.....	38
4. Resultaten.....	39
4.1 De voorbereiding.....	39
4.2 De praktische uitvoering.....	41
4.2.1 Onduidelijkheid in het begin.....	42
4.2.2 Kennisuitwisseling.....	44
4.2.3 De gezinnen bereiken.....	45
4.3 Organisatieculturen.....	47
4.4 Vertrouwen.....	48
4.5 Visie op de toekomst.....	49
5. Conclusies en aanbevelingen.....	51
5.1 Aanbevelingen.....	56
6. Literatuurlijst.....	59
Bijlage 1. Vragenlijst.....	63
Bijlage 2. Codeboek.....	67

Samenvatting

Dit is een onderzoek naar de samenwerking tussen een vrijwilligersorganisatie die hulp biedt aan migrantengezinnen met meervoudige problemen en twee professionele jeugdhulpverleningsinstellingen in Utrecht. Al Amal is een vrijwilligersorganisatie die vrouwen van Marokkaanse afkomst inzet om deze gezinnen te helpen hun problemen onder ogen te zien en professionele hulp te aanvaarden. Twee professionele gezinsbegeleiders van Trajectum en Zandbergen werken samen met de vrijwilligers van Al Amal, omdat de Nederlandse jeugdhulpverlening migrantenjongeren vaak te laat bereikt.

De onderzoeksvraag luidt: Hoe verloopt de samenwerking tussen Zandbergen, Trajectum en Al Amal; wat gaat er goed en wat kan beter? Om tot een antwoord op deze vraag te komen zijn er semi-gestructureerde interviews afgenomen bij 5 van de 16 vrijwilligers en alle 3 de professionals. Hierbij was aandacht voor de opstartperiode, de huidige situatie, wederzijdse verwachtingen, de opbrengst en verwachtingen voor de toekomst. Uit de gesprekken bleek dat daarnaast vertrouwen ook een belangrijke rol speelt. Er is nog een groeps gesprek georganiseerd waarbij hier dieper op werd ingegaan, met ruimte voor discussie.

De belangrijkste bevinding van dit onderzoek is dat een samenwerking zoals deze vooral tijd nodig heeft om zich te ontwikkelen. *Vertrouwen* is hierbij een sleutelwoord, er moet geïnvesteerd worden in het opbouwen van een vertrouwensband tussen de vrijwilligers en de professionals. In het geval van Al Amal is het risico dat de vrijwilligers lopen door zich open te stellen voor de professionals erg groot; de kans bestaat dat zij het vertrouwen van hun gezinnen (cliënten) verliezen. Het is ook belangrijk dat voor alle betrokkenen duidelijk is wat het beoogde doel van de samenwerking is, zodat iedereen weet waar ze naartoe werken.

Deze samenwerking bevindt zich in het *transactionele* stadium, maar om voor langere tijd succesvol te blijven moet er meer balans tussen de verschillende partners komen. De opbrengst moet voor iedereen opwegen tegen de kosten en risico's. Het potentieel om uit te groeien tot een geïntegreerde samenwerking is aanwezig, maar kan alleen tot uiting komen wanneer de neutraliteit van de vrijwilligers gegarandeerd blijft. Hun neutraliteit ten opzichte van de officiële hulpverlening is namelijk een belangrijke reden voor hun succes met migrantengezinnen.

1. Inleiding

Centraal in dit onderzoek staat de hulpverlening aan kinderen en jongeren uit migrantengezinnen met een complexe meervoudige problematiek, ook wel *multiprobleemgezinnen* genoemd. Deze focus komt voort uit het onderwerp van dit onderzoek: de samenwerking tussen twee professionele jeugdhulpverleningsinstellingen en een vrijwilligersorganisatie, die ondersteuning biedt aan multiprobleemgezinnen met een migratieachtergrond. Voordat op de inhoud van deze samenwerking ingegaan kan worden, is het echter noodzakelijk om eerst de context te schetsen waarbinnen deze plaatsvindt.

1.1 Landelijk en regionaal jeugdbeleid

Vanuit de Wet op Jeugdzorg wordt bepaald dat de provincie verantwoordelijkheid draagt voor beschikbare en toegankelijke jeugdhulpverlening. Daarbij staat Bureau Jeugdzorg¹ centraal, maar de provincie subsidieert ook de regionale jeugdhulpverleningsinstellingen. Daarnaast moet de provincie ervoor zorgen dat het provinciale jeugdbeleid goed aansluit op de gemeentelijke preventie en hulp gericht op jongeren, de geestelijke gezondheidszorg voor jongeren en de justitiële jeugdzorg. (Provincie Utrecht, 2008)

In 2006 hebben een aantal samenwerkende ministeries een *sturingsadvies* voor het toekomstige jeugdbeleid (Operatie JONG) uitgebracht, waarbij uitgebreid aandacht was voor culturele diversiteit. Jongeren uit migrantengezinnen worden namelijk slecht bereikt door de jeugdhulpverlening en bovendien zijn interventies minder effectief voor deze doelgroep (Van Eijck, 2006). Het betrof een sturingsadvies, omdat de verantwoordelijkheid voor de invulling van jeugdhulpverleningsbeleid in Nederland bij de provincie ligt. Naar aanleiding van Operatie JONG heeft de provincie Utrecht in samenwerking met alle partijen die verantwoordelijkheid dragen op het gebied van jeugdhulpverlening een aantal noodzakelijke vernieuwingen en verbeteringen gepubliceerd, onder de naam Utrechtse Jeugd Centraal. (Provincie Utrecht, 2008)

Het programma Utrechtse Jeugd Centraal is opgesteld vanuit een driedelige visie: 'het kind centraal', '*empowerment* als grondslag voor hulpverlening' en 'werken met bewezen effectieve interventies door professionals die een partnerschap aangaan met cliënten'. 'Het kind centraal' houdt in dat de zorg georganiseerd moet worden met het kind als uitgangspunt; het belang van het kind moet altijd voorop staan. Het belang van de organisatie is daaraan ondergeschikt. Dit betekent bijvoorbeeld meer aandacht voor preventie, meer energie naar het

¹ Bureau Jeugdzorg is een landelijke instantie, die de toegangspoort tot alle jeugdzorg vormt. Zij bieden aandacht, ondersteuning en bescherming aan kinderen <18 jaar. (www.bureaujeugdzorg.info)

bereiken van migranten en de hulpvraag van het kind als uitgangspunt. De zorg wordt vanuit het 'wrap around care' principe georganiseerd rondom het kind. Met 'empowerment als grondslag voor hulpverlening' wordt bedoeld dat het uitgangspunt van hulpverlening het herstellen van de eigen verantwoordelijkheid moet zijn. Wanneer de competenties van het kind en de ouders versterkt worden, heeft een behandeling meer kans van slagen en zal men minder vaak een terugval beleven. Ten slotte wil de provincie Utrecht zo veel mogelijk werken met interventies waarvan de effectiviteit *evidence-based* is. Naast een bewezen effectieve methodiek is voor het slagen van een interventie ook van belang dat er een goede band bestaat tussen de cliënt en de hulpverlener. Alleen dan kan de hulpverlening optimaal worden afgestemd op de hulpvraag. (Provincie Utrecht, 2008)

Vanuit deze drie thema's zijn zes verschillende programmalijnen voor het jeugdhulpverleningsbeleid opgesteld, waaronder de lijn 'diversiteit in bereik & toegankelijkheid'. Deze programmalijn richt zich op de positie van *kinderen van migranten*, een doelgroep die niet effectief wordt bereikt door de vrijwillige jeugdhulpverlening (aandeel $\pm 20\%$) terwijl ze juist oververtegenwoordigd zijn binnen de gedwongen hulpverlening ($\pm 40\%$) en de justitiële jeugdinrichtingen ($\pm 60\%$). Deze groep zou beter en in een vroegtijdig stadium bereikt moeten worden, met als achterliggende gedachte dat daarmee de oververtegenwoordiging binnen de zwaardere vormen van jeugdhulpverlening zal afnemen. Om dit te realiseren is inzicht in de Utrechtse situatie rondom deze kinderen nodig en moet vastgesteld worden hoe het bereik en de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening voor deze doelgroep verbeterd kan worden. Daarnaast moeten de instanties zelf ook zorgen voor meer culturele diversiteit binnen het personeelsbestand en de cliëntenraden.

1.2 Samenwerking tussen Al Amal, Trajectum en Zandbergen

In het kader van de programmalijn 'diversiteit in bereik & toegankelijkheid' van het programma Utrechtse Jeugd Centraal is er voor de periode september 2010 tot september 2011 subsidie verstrekt aan jeugdhulpverleningsinstellingen Trajectum en Zandbergen en vrijwilligersorganisatie Al Amal om een samenwerkingsproject te realiseren. Gedurende die periode werken twee gezinsbegeleiders van Zandbergen en Trajectum samen met de vertrouwenspersonen van Al Amal. Deze samenwerking heeft als doel migrantengezinnen met een kindvraag sneller toe te leiden naar de reguliere geïndiceerde jeugdhulpverlening. Daarnaast vergroot de samenwerking met Al Amal het bereik van Trajectum en Zandbergen en wanneer de gezinsbegeleider in een vroegtijdig stadium ingezet kan worden kan hier zelfs een preventieve werking vanuit gaan. Om

dit te verduidelijken zal in de volgende twee paragrafen een beschrijving gegeven worden van de betrokken organisaties.

1.3 Stichting Al Amal en project 'Tussen In'

In 2001 hebben een aantal Marokkaanse vrouwen uit de Utrechtse wijk Kanaleneiland stichting Al Amal opgericht. Al Amal is de Arabische term voor 'hoop' en de hoop van deze vrouwen is dat iedereen een kans krijgt om te participeren in de samenleving. Een belangrijk onderdeel van hun aanbod is het inloopspreekuur, waarbij alle mogelijke vragen voorgelegd kunnen worden aan een vrijwilliger. Naarmate Al Amal meer naamsbekendheid verwierf kwamen er niet alleen meer mensen naar het inloopspreekuur, maar werden er ook steeds complexere problemen voorgelegd. Het betrof gezinnen die behoefte hadden aan intensievere begeleiding, maar om verschillende redenen vaak niet gebruik maakten van professionele hulpverlening. Dit heeft geleid tot de oprichting van een nieuw project binnen Al Amal in 2008: Tussen In. Deze naam is gekozen omdat Al Amal vertrouwenspersonen inzet om de kloof tussen deze gezinnen en de professionele hulpverlening te overbruggen. (Ibrahimi & Sarolea, 2010)

De doelgroep van Tussen In bestaat uit met name Marokkaanse gezinnen met een complexe meervoudige problematiek, ook wel multiprobleemgezinnen genoemd. Er bestaat een grote kloof tussen multiprobleemgezinnen en de professionele hulpverlening, die in het geval van migrantengezinnen versterkt wordt door de taal- en cultuurbarrière. Deze gezinnen zijn vaak niet op de hoogte van de verschillende mogelijkheden binnen de (vrijwillige) hulpverlening en hebben - vaak vanwege ervaringen uit het verleden - weinig of geen vertrouwen in hulpverleningsinstanties (Van Heerwaarden, 2009). Daarom is de drempel om hulp te zoeken voor gezinnen van Marokkaanse afkomst erg hoog. Dit vormt een probleem aangezien de Nederlandse hulpverlening gebaseerd is op vrijwilligheid, er wordt verwacht van gezinnen dat ze zelf het initiatief nemen (Vandenbroucke, Braam, Pels & Steketee, 2008).

De vertrouwenspersonen van Al Amal zijn vrijwilligsters van Marokkaanse afkomst, zij spreken letterlijk en figuurlijk dezelfde taal als de gezinnen en kunnen vanuit die positie functioneren als bruggenbouwer naar de hulpverlening. De vertrouwenspersonen weten dankzij een laagdrempelige en directe benadering een ingang te vinden in gezinnen die zich volledig afsluiten van de professionele hulpverlening, meestal via de moeder. Vanuit de vertrouwensband die ze opbouwen met het gezin bieden ze ondersteuning en maken ze het gezin ontvankelijk voor de reguliere hulpverlening. Indien nodig gaan ze mee naar intakegesprekken en functioneren ze als cultuurvertaler tussen het gezin en de hulpverleners (Van Heerwaarden, 2009).

Naast het overbruggen van de kloof tussen het gezin en de hulpverlening staat bij Tussen In het herstellen van de zelfredzaamheid van het gezin centraal, zodat het gezin weer in staat is om zelf de regie over de eigen situatie te voeren. De methode van Tussen In is beschreven door Van Heerwaarden (2009). Deelname is op vrijwillige basis. Afhankelijk van de situatie wordt een gezin 3 tot 6 maanden begeleid door een vertrouwenspersoon. Daarbij worden de volgende 4 fasen doorlopen:

1. *Vertrouwen winnen.* De vrijwilligster bouwt een vertrouwensband op met de moeder (in deze gezinnen is de vader vaak niet prominent aanwezig). Vervolgens kan ze open en direct benoemen welke problemen ze signaleert binnen het gezin. Acute problemen worden direct aangepakt om ruimte te creëren voor het identificeren van de achterliggende problematiek.
2. *Motiveren en activeren.* Beide ouders worden bewustgemaakt van hun eigen invloed op de situatie en de eigen capaciteit om de situatie te veranderen. Wanneer de ouders de gezinsproblemen erkennen, hun eigen verantwoordelijkheid accepteren en gemotiveerd zijn om de situatie te veranderen zal de vertrouwenspersoon ze begeleiden bij het nemen van verdere stappen.
3. *Toeleiden en bruggenbouwen.* Deze fase is gericht op het toeleiden naar de reguliere zorg. De hulpvraag van het gezin wordt verduidelijkt. De verschillende soorten zorg die het gezin al ontvangt worden georganiseerd en samengebracht door de vertrouwenspersoon. Indien nodig kan zij functioneren als vertegenwoordiger van het gezin en voor alle instanties het aanspreekpunt worden. Ze gaat mee naar intakegesprekken bij instanties, een zogenaamde 'warme overdracht'. Wanneer de reguliere hulpverlening vervolgens vastloopt kunnen de professional en de vertrouwenspersoon samenwerken.
4. *Nazorg.* Als het gezin weer zelfstandig functioneert komt de vertrouwenspersoon nog een paar keer op huisbezoek en kan het gezin indien nodig nog beroep op haar doen, bijvoorbeeld als ze nog vragen hebben.

1.4 Zandbergen en Trajectum

Zandbergen en Trajectum zijn twee instellingen die jeugdhulpverlening en opvoedingsondersteuning bieden in de provincie Utrecht. Beide organisaties bieden hulp in de thuissituatie (ambulant), maar ook dagbehandelingen en 24-uursbehandelingen. Het betreft tweedelijns jeugdhulpverlening, dat houdt in dat gezinnen slechts op verwijzing van Bureau Jeugdzorg terecht in aanmerking komen voor behandeling bij Zandbergen of Trajectum.

Hoewel Zandbergen en Trajectum beide jeugdhulpverlening en opvoedingsondersteuning bieden, richten zij zich op verschillende doelgroepen. Bij de behandelingen van *Zandbergen* staat het kind (0-25 jaar) centraal, maar het gezin wordt ook intensief bij het traject betrokken. Zandbergen heeft een breed aanbod variërend van ambulante hulp en dagbehandelingen tot 24-uursbehandelingen, begeleid wonen en pleegzorg. De hulp wordt zo veel mogelijk in de thuissituatie geboden, maar indien nodig biedt Zandbergen verschillende vormen van pleegzorg aan (meestal bij vrienden of bekenden van het gezin). Dit kan voor een korte of een langere periode zijn, of zelfs alleen in het weekeinde en de vakanties. Voor jongeren die niet thuis kunnen blijven bestaat er ook een breed aanbod, van intensieve behandelgroepen tot begeleid op kamers. (website Zandbergen)

Trajectum biedt zorg op maat aan gezinnen met kinderen van 0-14 jaar. Hierbij wordt een multidisciplinaire aanpak gehanteerd; een behandelteam bestaat uit een gezinsbegeleider, pedagogisch medewerker en een orthopedagoog. Indien nodig kan dit team worden aangevuld met andere deskundigen zoals een logopedist of fysiotherapeut. Ook overleggen ze met de school van het kind. De behandeling wordt volledig aangepast aan de behoefte van het gezin. Het aanbod van Trajectum bestaat uit 24-uursbehandelingen, een baby-ouder programma, dagbehandelingen, een diagnostiek- en observatieprogramma, onderwijs- en zorgprogramma's, gezinsbegeleiding en flexibele dagbehandeling. (website Trajectum)

Het werk dat de hulpverleners van Zandbergen en Trajectum binnen Al Amal uitvoeren is een vorm van ambulante gezinsbegeleiding; de ouders worden in de thuissituatie ondersteund in de opvoeding. De aanwezigheid van deze gezinsbegeleiders in het gezin opent uiteraard ook deuren naar andere vormen van hulpverlening binnen deze twee instanties, maar die vallen niet binnen het samenwerkingsproject dus daarvoor blijft een indicatie van Bureau Jeugdzorg nodig.

1.5 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om de samenwerking tussen de vrijwilligers van Al Amal en de professionals van Zandbergen en Trajectum te analyseren en te bepalen op welke manier deze samenwerking verbeterd kan worden. Door te identificeren wat tot nu toe de grootste drempels zijn kan deze kennis toegepast worden om de samenwerking effectiever te maken. De opdracht voor dit onderzoek komt vanuit stichting Al Amal. Gedurende de eerste paar maanden hadden de gezinsbegeleiders namelijk nauwelijks gezinnen bereikt. Al Amal wil graag weten wat de reden daarvoor is en hoe de samenwerking wat dat betreft verbeterd kan worden.

Dit onderzoek heeft een directe maatschappelijke waarde. De vertrouwenspersonen van

Al Amal weten gezinnen te bereiken die ontoegankelijk zijn voor de professionele (jeugd-) hulpverlening. Een duurzame samenwerking tussen deze vrijwilligersorganisatie en jeugdhulpverleningsinstellingen draagt bij aan de verbetering van zorg aan migrantengezinnen in de provincie Utrecht. Zandbergen en Trajectum kunnen op deze manier vroegtijdig opvoedingsproblemen binnen deze gezinnen signaleren en tijdig ondersteuning bieden, zodat voorkomen wordt dat de gezinssituatie uit de hand loopt. Hierbij zijn niet alleen de gezinnen zelf gebaat, maar ook de samenleving heeft hier profijt van wanneer hierdoor uiteindelijk minder jongeren probleemgedrag zullen vertonen. Ten slotte is voor Al Amal een kwaliteitsverbetering van Tussen In gunstig, omdat zij daardoor de gezinnen sneller kunnen helpen. Dit kan ook een positieve bijdrage leveren aan de beoordeling die het Nederlands Jeugdinstituut geeft aan Tussen In.

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek is overwegend empirisch, het is een verkennend onderzoek. Deze manier van samenwerken tussen jeugdhulpverleners en vrijwilligers die geen deel uitmaken van de zorgketen of het gezin is uniek in Utrecht. Dit onderzoek zal inzicht bieden in de praktische uitvoering van een dergelijke samenwerking, de bijdrage die dit levert aan de bestaande zorg en de obstakels die daarvoor overwonnen moeten worden. Deze kennis kan bijdragen aan bredere erkenning van deze manier van (jeugd)hulpverlening en verbetering van het beleid.

1.6 Vraagstelling

Dit is een praktijkgericht onderzoek. Het uitgangspunt is een praktisch probleem, namelijk een samenwerking tussen organisaties die niet volledig naar wens verloopt. Er zal een interdisciplinaire aanpak toegepast worden om tot een antwoord te komen op de onderzoeksvraag, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen bronnen uit de verschillende (sociale) wetenschappen. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Hoe verloopt de samenwerking tussen Zandbergen, Trajectum en Al Amal; wat gaat er goed en wat kan beter?

Om tot een antwoord te komen op deze worden een aantal deelvragen gesteld:

1. Komen de wederzijdse verwachtingen van de vrijwilligers en de professionals overeen?
2. Welke problemen zijn Al Amal, Trajectum en Zandbergen sinds het begin van het samenwerkingsproject tegengekomen en (hoe) zijn deze opgelost?

3. Hoe verwachten beide partijen dat hun samenwerking zich in de toekomst verder zal ontwikkelen?

1.7 Definities

In deze paragraaf zal voor een aantal kernbegrippen duidelijk gemaakt worden wat ermee bedoeld wordt en waarom er juist voor deze termen gekozen is.

Vrijwilliger

Al Amal profileert zichzelf als een vrijwilligersorganisatie, maar de vrouwen ontvangen wel een vergoeding voor hun werk. De vertrouwenspersonen krijgen per gezin 60 uur betaald en hun coördinator heeft een contract voor 3 dagen per week. Toch is de term vrijwilliger passend en wel om 2 redenen: ten eerste besteden deze vrouwen veel meer tijd aan hun werk voor Al Amal dan waarvoor ze betaald worden en zijn zij indien nodig ook 's avonds en 's nachts beschikbaar. Ten tweede zien veel vrouwen dit werk als een roeping en is de financiële vergoeding slechts een bijkomend voordeel. In dit onderzoek zal de term 'vrijwilligers' gebruikt worden als verzamelnaam voor de vrouwen die bij Al Amal werkzaam zijn, waarbij indien nodig onderscheid wordt gemaakt tussen de vertrouwenspersonen en hun coördinator.

Professional

De term professional wordt in dit onderzoek voornamelijk gebruikt als tegenhanger voor 'vrijwilliger'. Er is geen waardeoordeel aan verbonden en het is niet de bedoeling om te impliceren dat de vrijwilligers niet professioneel te werk zouden gaan. Binnen dit onderzoek wordt de term professional voornamelijk gebruikt om te verwijzen naar de werknemers van Zandbergen en Trajectum. Indien nodig wordt hierbinnen onderscheid gemaakt tussen de twee gezinsbegeleiders en hun leidinggevende.

Migrantengezinnen

In dit onderzoek wordt bewust de term migranten gebruikt, omdat de migratie-achtergrond van deze mensen een belangrijke rol speelt in de besproken problematiek. In dit geval gaat het voornamelijk, maar niet uitsluitend, om gezinnen waarvan beide ouders in Marokko zijn geboren. Het Centraal Bureau voor de Statistiek definieert deze ouders als "eerste generatie niet-Westers allochtoon" en hun kinderen als "tweede generatie niet-Westers allochtoon". De term

allochtoon wordt in dit onderzoek echter niet gebruikt, vanwege de negatieve lading die dit woord tegenwoordig draagt. Het uitgangspunt van dit onderzoek is om geen onderscheid te maken tussen mensen op basis van hun afkomst (autochtoon/ allochtoon), maar om te kijken naar hun levensloop. Een migratie vanuit bijvoorbeeld het Rifgebergte in Marokko is een ingrijpende gebeurtenis, onder andere vanwege de grote culturele verschillen met Nederland. De term 'allochtonen' is in dit geval te beperkt, daarom is er gekozen voor 'migranten'.

Cultuur en cultuurverschil

Cultuur is een vloeibaar begrip, waarvan geen eenduidige definitie bestaat. Het betreft niet slechts een verzameling normen en waarden, maar gaat verder dan dat. Voor dit onderzoek wordt de pluralistische benadering van politicoloog Joseph Carens (2000:15) gehanteerd:

"I assume that cultures evolve and change over time; that cultures are influenced, directly and indirectly, by other cultures; that cultures contain conflicting elements; that cultures are subject to many different, often conflicting interpretations, by both members and outsiders; that the extent to which a particular culture provides value and meaning to the lives of the people who participate in it may vary among the members of the culture and may itself be a topic of interpretive dispute; and that members of one culture be exposed to, have access to and even participate as members in one or more other cultures."

Vanuit deze visie op cultuur kan gesteld worden dat bijvoorbeeld dé Nederlandse of dé Marokkaanse cultuur als zodanig niet bestaat. Cultuur is een product van de samenleving en wordt gevormd door de mensen die er onderdeel van uit maken. Doordat mensen dagelijks in contact komen met invloeden vanuit andere culturen, bijvoorbeeld via ontmoetingen of via de media, is hun cultuur voortdurend aan verandering onderhevig. Deze veranderlijkheid van cultuur is één van de redenen dat het een moeilijk te definiëren begrip is. Bovendien kan een cultuur door de individuele leden verschillend ervaren worden.

Evenals dé cultuur, bestaan ook de cultuurbarrière of het cultuurverschil niet. Aangezien ieder individu zijn of haar cultuur anders ervaart en ook in contact komt of zelfs deelneemt aan andere culturen, zal iedereen cultuurverschillen ook anders ervaren. Een cultuurbarrière bestaat uit het verschil in normen en waarden tussen individuele hulpverleners en migranten en de daaruit voortkomende verschillende verwachtingen. Voor hulpverleners kan de cultuurbarrière

naar migrantengezinnen bij ieder gezin andere vormen aannemen en andersom geldt dat ook: een migrantengezin zal niet bij iedere hulpverlener dezelfde barrière ervaren.

Jeugdhulpverlening

Dit onderzoek richt zich specifiek op de jeugdhulpverlening, ook vaak jeugdzorg genoemd. De term jeugdzorg zal echter niet gebruikt worden, om de associatie met Bureau Jeugdzorg zo veel mogelijk te vermijden. Bureau Jeugdzorg is een landelijke instantie, die de toegangspoort tot alle jeugdzorg vormt. Wanneer een kind gespecialiseerde zorg nodig heeft wordt door Bureau Jeugdzorg vastgesteld welke zorg dat moet zijn, dit wordt de indicatie of indicatiestelling genoemd. Het is vergelijkbaar met een verwijzing van de huisarts naar een specialist, zonder indicatie van Bureau Jeugdzorg wordt een kind niet toegelaten tot gespecialiseerde jeugdhulpverlening. Daarnaast biedt Bureau Jeugdzorg ook ondersteuning en bescherming aan kinderen. Zij functioneren als het ware als de uitvoerende macht van de kinderrechter. Wanneer de kinderrechter bepaalt dat een kind onder toezicht gesteld moet worden dan is Bureau Jeugdzorg één van de instanties die een voogd kan toewijzen. Indien nodig kan de voogd uithuisplaatsing aanvragen bij de kinderrechter of zelfs een verzoek indienen om de ouders uit de ouderlijke macht te ontzetten (www.bureaujeugdzorg.info).

Voor veel mensen is de term jeugdzorg ten onrechte synoniem voor Bureau Jeugdzorg, waarbij direct gedacht wordt aan zware maatregelen als ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing. De Nederlandse jeugdhulpverlening omvat echter veel meer instellingen dan Bureau Jeugdzorg en er bestaan ook veel milde vormen van hulpverlening of ondersteuning. De opvoedingsondersteuning van Zandbergen en Trajectum zijn hier voorbeelden van. Om de associatie met Bureau Jeugdzorg zo veel mogelijk te voorkomen wordt in dit onderzoek de term 'jeugdhulpverlening' verkozen boven 'jeugdzorg'.

2. Theoretisch kader

Het onderwerp van dit onderzoek is de samenwerking tussen een vrijwilligersorganisatie en professionele hulpverleningsinstellingen op het gebied van jeugdhulpverlening en opvoedingsondersteuning voor migrantengezinnen met meervoudige problemen, ook wel multiprobleemgezinnen genoemd. Om een beter inzicht te geven in dit onderwerp is het nodig om enige achtergrondinformatie te verstrekken, te beginnen bij de problematiek van multiprobleemgezinnen. In §2.1 wordt antwoord gegeven op de volgende vragen: wat is een multiprobleemgezin en wat is de positie van migrantengezinnen? Vervolgens behandelt §2.2 de huidige stand van zaken wat betreft hulpverlening aan multiprobleemgezinnen en wordt er inzicht geboden in de problemen die spelen bij (jeugd-)hulpverlening aan migranten.

In §2.3 worden de huidige interventies voor multiprobleemgezinnen in historisch perspectief beschouwd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de verschillende interventieperspectieven die sinds het begin van de 20e eeuw de revue gepasseerd zijn, zoals geformuleerd door Van Wel (1999). Aan de hand van de huidige interventies wordt het actuele interventieperspectief gereconstrueerd.

Ten slotte wordt er in §2.4 aandacht besteed aan de effecten van samenwerking tussen organisaties, hoewel er nauwelijks onderzoek is gedaan naar samenwerkingsverbanden met vrijwilligersorganisaties.

2.1 Wat is een multiprobleemgezin?

Gezinnen die meerdere problemen hebben op verschillende gebieden van hun leven worden multiprobleemgezinnen genoemd. Er is vaak sprake individuele problemen bij de ouders en/of kinderen, opvoedingsproblemen of relatieproblemen, maar ook de huishouding en de maatschappelijke positie van het gezin kunnen een probleem vormen. Kenmerkend voor deze gezinnen is dat hun problemen vaak langdurig van aard en onderling verweven zijn (Baartman & Dijkstra, 1987 in: Vandenbroucke & Steketee, 2010), waardoor het gezin op een gegeven moment het overzicht over de eigen situatie kwijtraakt. Daarbij bevinden multiprobleemgezinnen zich vaak in een sociaal isolement, waardoor het sociale vangnet zwak is of zelfs ontbreekt. De problemen stapelen zich op totdat er een last ontstaat die het gezin zelf niet meer kan dragen. Vandenbroucke en Steketee (2010:9) vatten de kenmerken van een multiprobleemgezin als volgt samen:

1. *De problemen zijn veelvuldig en doen zich voor op meerdere levensterreinen; de problemen hebben zowel betrekking op de kinderen als op de ouders.*
2. *De problemen zijn complex; de verschillende probleemgebieden lopen door elkaar heen en beïnvloeden elkaar, ze houden elkaar in stand.*
3. *De draagkracht van het gezin is niet in balans met de draaglast.*
4. *Problemen zijn chronisch of zelfs intergenerationeel; de gezinnen leven jarenlang in een cyclus van oplopende spanningen, ontladingen en verzoeningen soms door de generaties heen.*
5. *De gezinsleden zijn sterk en negatief aan elkaar gebonden; ze kunnen niet met elkaar maar ook niet zonder elkaar leven.*
6. *De hulpverlening functioneert onvoldoende:*
 - a. *De hulpverlening is niet goed afgesteld, er is geen gezamenlijke visie, geven tegenstrijdige adviezen.*
 - b. *Het gezin is zorgmijder of het gezin werkt onvoldoende of niet mee aan behandeling.*
 - c. *Het behandelplan geeft onvoldoende resultaat.*
 - d. *Het probleembesef bij het gezin is laag (ouders zien problemen niet of geven - ten onrechte - aan ze zelf te kunnen oplossen).*

Behalve langdurige, meervoudige problemen binnen het gezin hebben multiprobleemgezinnen dus ook problemen met de hulpverlening. Hier wordt dieper op ingegaan in §2.2.

Het is onbekend hoeveel multiprobleemgezinnen zich precies in Nederland bevinden en wat precies de oorzaken van deze problematiek zijn. Wel is duidelijk dat er een aantal risicofactoren bestaan voor het ontstaan van multiprobleemgezinnen. Ouders hebben vaak zelf een slechte opvoeding gekregen, waardoor ze hun eigen kinderen ook niet goed kunnen opvoeden. Door werkloosheid kan de stress binnen het gezin hoog oplopen en ontstaat er een situatie waarin problemen op het gebied van inkomen, werk, huisvesting en sociale contacten met elkaar verweven zijn. De ouders hebben vaak last van psychosociale problematiek, zoals verslaving, psychiatrische problemen of een verstandelijke beperking. Deze gezinnen hebben een zwakke sociale positie, buiten het gezin of de familie hebben ze weinig of zelfs geen sociale contacten. Dit zorgt voor een beperkt sociaal vangnet waarop ze kunnen terugvallen. (Vandenbroucke & Steketee, 2010)

2.1.1 Migrantengezinnen

Er bestaan ook migrantengezinnen met langdurige, meervoudige problemen. Zij hebben dezelfde kenmerken als autochtone multiprobleemgezinnen, met als verschil dat er een extra barrière bestaat tussen migrantengezinnen en de hulpverleningsinstanties op het gebied van taal en cultuur. Vooral mensen afkomstig uit Turkije en Marokko beheersen de Nederlandse taal slecht, met name de eerste generatie migranten ervaart hier veel problemen mee (Gijsbers & Dagevos, 2009).

Er zijn geen data beschikbaar over multiprobleemgezinnen met een migratieachtergrond, maar gegevens over kinderen en jongeren uit migrantengezinnen in de jeugdhulpverlening kunnen wel enig inzicht geven in de situatie. De migrantenjeugd is sterk ondervertegenwoordigd binnen de lichtere vormen van jeugdhulpverlening, zoals ambulante zorg en dagbehandelingen. Maar ook binnen pleegzorg, residentiële zorg en onder toezicht stelling is er sprake van een ondervertegenwoordiging. Migrantjongeren zijn daarentegen juist sterk oververtegenwoordigd binnen de justitiële jeugdinrichtingen (Komen & Biegel, 2010). Bovendien blijken interventies bij deze doelgroep weinig effectief en is de kans op voortijdige uitval en terugval bij de migrantenjeugd veel groter. Een belangrijke factor die hieraan bijdraagt is de vaak complexe en meervoudige problematiek, maar vooral "de culturele afstand van de jongeren en hun ouders tot de Nederlandse maatschappij" (Van Eijck, 2006).

Met oog op het intergenerationele karakter van deze problematiek is het van extra belang om aandacht te besteden aan de kinderen binnen een multiprobleemgezin, om de keten van problemen te doorbreken. Daarbij is goede jeugdhulpverlening essentieel en is het belangrijk dat juist voor deze kwetsbare migrantengezinnen passende hulp wordt geboden.

2.2 Hulpverlening aan multiprobleemgezinnen

De Nederlandse hulpverlening is niet goed afgestemd op multiprobleemgezinnen. Er zijn vaak meerdere hulpverleners betrokken bij het gezin, maar die zijn niet goed op elkaar afgestemd en er bestaat geen gezamenlijke visie (Vandenbroucke & Steketee, 2010). Het gezin heeft vaak weinig vertrouwen in de hulpverlening, door slechte ervaringen in het verleden of vanuit hun sociaal-culturele achtergrond (Sousa & Eusébio, 2007) en ontwijkt daardoor de hulpverlening of weigert mee te werken aan een behandeling. Wantrouwen kan er ook toe leiden dat het gezin steeds opnieuw bij instanties om hulp vraagt om zich vervolgens onbegrepen te voelen en weer door te gaan naar de volgende instantie (Berg-le Clercq & Kalsbeek, 2011). Behandelingen hebben vaak niet het resultaat dat het gezin verwachtte. Deze gezinnen miskennen hun eigen

problemen of denken - ten onrechte - deze zelf op te kunnen lossen (Goderie & Steketee, 2003; Vandenbroucke, Braam, Pels & Steketee, 2008; Vandenbroucke & Steketee, 2010).

Goede hulpverlening aan multiprobleemgezinnen is maatwerk en moet volgens Berg-le Clercq en Kalsbeek (2011) aan een aantal voorwaarden voldoen. Om te beginnen is het vanwege het wantrouwen dat door deze gezinnen gekoesterd wordt tegenover hulpverlening van belang dat er een goede relatie opgebouwd wordt met het gezin. De hulpverlener moet het gezin motiveren om hun problemen aan te pakken en daarbij hulp te aanvaarden. Dit is nodig om de cirkel van hulpvermijding te doorbreken. Bij de behandeling van multiprobleemgezinnen is het belangrijk om:

- betrokkenheid te tonen;
- *outreaching* te werken (bij het gezin thuis);
- flexibel te zijn qua werktijden;
- respect te tonen voor de ouders en ook aandacht te geven aan wat goed gaat;
- gericht te zijn op het versterken van competenties en het sociale netwerk (*empowerment*);
- oog te hebben voor de individuele situatie van het gezin en problemen die de ouders ervaren bij het bereiken van hun doelen;
- praktische hulp te bieden;
- en aandacht te besteden aan de sociale omgeving waarbinnen het gezin zich bevindt.

De verantwoordelijkheid voor passende hulpverlening aan multiprobleemgezinnen ligt bij de hulpverleningsinstanties. Zij moeten een manier vinden om duurzaam te investeren in deze gezinnen, zodat gezinnen zich bewust worden van de omvang van hun problemen en hulp accepteren. Tegelijkertijd moeten de verschillende betrokken instanties hun behandelingen beter op elkaar afstemmen en een gezamenlijk plan van aanpak opstellen voor het gezin. Sinds een paar jaar kunnen ter ondersteuning van dit proces gezinscoaches ingezet worden.

De eerste experimenten met gezinscoaches zijn in 2003 gestart, naar aanleiding van een drama dat zich een jaar eerder had voltrokken in Roermond. Een dronken man had na een ruzie met zijn vrouw het huis in brand gestoken, waarbij zijn zes aanwezige kinderen (4 t/m 12 jaar) zijn overleden (De Volkskrant, 13 juli 2002). Dit gezin was bij verschillende instanties bekend "maar in dit gezin ging alles fout wat er maar fout kon gaan", aldus de burgemeester van Roermond (Trouw, 13 juli 2002). Al snel klonk er naar aanleiding van dit drama kritiek op de jeugdhulpverlening: de procedures zouden inefficiënt zijn, instanties werkten slecht samen, er

waren lange wachttijden en kinderen gingen van pleeggezin naar pleeggezin (NRC Handelsblad, 27 juli 2002).

De Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming heeft naar aanleiding hiervan een onderzoek uitgevoerd, waaruit bleek dat er sprake was van een landelijk probleem. Er bestond te weinig samenwerking tussen de verschillende hulpverleningsinstanties (Loeffen, 2007). Dit rapport is de directe aanleiding geweest voor de invoering van gezinscoaches. Een gezinscoach functioneert als vertrouwenspersoon voor het gezin, vormt een brug naar de hulpverleners en helpt het gezin de regie over de eigen situatie terug te krijgen. Dit hoeft niet noodzakelijk een hulpverlener te zijn, het kan ook iemand uit het sociale netwerk van het gezin zijn. Er werd in het rapport ook aandacht besteed aan betere coördinatie van de zorg rondom een gezin. De betrokken hulpverleners moesten gaan samenwerken als een team, onder het motto: "één gezin, één plan, één team". Dit is nodig bij multiprobleemgezinnen waarvan de betrokken hulpverleners van elkaar niet goed weten wat er speelt. Het inzetten van een gezinscoach is alleen noodzakelijk als er een grote kloof bestaat tussen het gezin en de hulpverleners. (Baak, 2005; Loeffen, 2007)

2.2.1 (Jeugd-)hulpverlening aan migranten

In §2.1.1 werd de moeizame relatie tussen migrantengezinnen en instanties al genoemd. Een onderdeel van dit probleem is het gebrek aan kennis binnen de hulpverleningsinstellingen over de achtergrond van deze gezinnen. Migrantengezinnen leven als het ware buiten het zicht van de reguliere zorginstellingen, waardoor hun problemen niet goed in beeld zijn en deze ook niet in een vroegtijdig stadium gesignaleerd kunnen worden. Om deze doelgroep beter van dienst te zijn is er meer kennis nodig over de rol die cultuur speelt bij het ontstaan van problemen. Zelforganisaties - opgericht door migranten vanuit een behoefte binnen de eigen gemeenschap - zouden hierbij een grote rol kunnen spelen als bruggenbouwer, maar die bestaan nauwelijks. (Vandenbroucke, Braam, Pels & Steketee, 2008)

Een ander aspect is dat Nederlandse hulpverleningsinstellingen werken met autochtone gezinnen als referentiekader en dat brengt moeilijkheden met zich mee: problemen bij migrantenjeugd worden vaak niet op tijd gesignaleerd en het is voor hulpverleners vaak onduidelijk wanneer ze moeten ingrijpen. Dit heeft te maken met de taalbarrière, maar ook met cultuurverschillen: de opvoedingsstijl, normen en waarden binnen migrantengezinnen wijken vaak af van de autochtone gezinscultuur. Het cultuurverschil wordt ook vaak - onterecht - als legitieme reden voor een cognitieve achterstand bij kinderen gezien, dat zou "*door de andere cultuur nu eenmaal vaak zo [zijn] bij deze kinderen*" (Van Eijck, 2006). Kortom, de Nederlandse

hulpverleners hebben te weinig kennis van de culturele verschillen om migrantengezinnen op de juiste manier de benaderen. Daarbij speelt het overwegend 'witte' personeelsbestand van de hulpverleningsinstellingen ook een rol. Bovendien is er voor instellingen geen directe noodzaak om te investeren in het bereik van deze doelgroep, aangezien zij genoeg cliënten hebben en zelfs kampen met wachtlijsten. (Van Eijck, 2006)

Migranten weten vaak niet bij welke instanties ze terecht kunnen met hun problemen en zij hebben ook meer dan autochtone ouders moeite met de bijbehorende bureaucratie. Zoals een ouder met een jong kind aangeeft: *"Ik wil niet meteen een dossier. (...) Ik wil niet dat ze het ingewikkeld maken en een groot probleem. Ik wil gewoon tips. Ik ben bang dat ze mijn kind zullen afpakken. We horen zoveel verhalen"* (Komen & Biegel, 2010). Angst voor het ingrijpen van instanties in het gezin speelt een belangrijke rol bij de ondervertegenwoordiging van migrantengezinnen binnen de jeugdhulpverlening. Een veelvoorkomende opvatting bij deze ouders is dat de hulpverleners geen begrip hebben voor de culturele achtergrond van het gezin, dat zij de situatie te veel vanuit het kind bekijken en onnodig kinderen uit huis plaatsen. De drempel naar instanties is voor migranten erg hoog, vanuit een gebrek aan vertrouwen dat vaak voortkomt uit negatieve ervaringen met hulpverleners. Migrantengezinnen vinden het ook het lastiger om hun eigen problemen te erkennen en uit te spreken, vanuit schaamte en vanuit de gewoonte om dingen binnenshuis op te lossen. (Komen & Biegel, 2010)

2.3 Interventieperspectieven

Hoewel het begrip 'multiprobleemgezin' relatief jong is zijn gezinnen met meervoudige problemen geen nieuw verschijnsel. Sinds het begin van de 20e eeuw werd er achtereenvolgens gesproken van ontoelaatbare, sociaal zieke, maatschappelijk onaangepaste, gedepriveerde en tenslotte multiprobleemgezinnen (zie tabel 2.1). Daarmee is ook het perspectief van hulpverleners op deze gezinnen de afgelopen decennia voortdurend veranderd. Bij de beschouwing van een interventie is het van belang om rekening te houden met het interventieperspectief als onderdeel van de context waarbinnen de interventie plaatsvindt. Een interventieperspectief bestaat uit 4 elementen: 1) wat er precies gezien wordt als het probleem, 2) wat de oorzaken daarvan zouden zijn, 3) wat het doel is van de interventie en 4) welke middelen daarbij ingezet kunnen worden. (Van Wel, 1999)

Arme gezinnen waar hulpverleners zich geen raad mee wisten werden in eerste instantie benaderd vanuit een *(her)opvoedingsperspectief*. Dit is eind 19e eeuw begonnen met krotbewoners, in eerste instantie werden daarbij de krotten als oorzaak van het probleem gezien

Tabel 2.1. Interventieperspectieven op gezinnen met meervoudige problemen

	Het ontoelaatbare gezin	Het sociaal zieke gezin	Het maatschappelijk onaangepaste gezin	Het gedepriveerde gezin	Het multiprobleemgezin
Periode	± 1915-1935	±1935-1950	±1950-1965	±1965-1985	±1985-heden
Deskundigen	Volkshuisvesting-ambtenaren	Geestelijke gezondheidszorg	Sociologen	Beleids-sociologen, andragologisch gevormde welzijnswerkers	(Gezins)pedagogen
Probleemobject	Woonwijze (burenoverlast, uitwoning, huurschuld)	Levenswijze gezinnen (bedreiging geestelijk welzijn bevolking)	Afwijkingen burgerlijke levenswijze onderste bevolkingslaag (bedreiging algemeen cultuurpatroon)	Onleefbaarheid achterstandsbuurten (sociale en culturele desintegratie)	Verstoorde balans draaglast/draagkracht gezinssysteem (dreigende uithuisplaatsing)
Oorzaken	Onmacht/ onwil van huurders	Sociaal-psychiatrisch, bij zwaarste gezinnen Endogeen: achterlijkheid en psychopathie	Sociaal-cultureel: achterblijvers bij modernisering (proletarische achterhoede)	Sociale deprivatie, achterstelling (kennis, inkomen, macht)	Competentietekorten ouders, gemis communicatieve opvoedingsvaardigheden
Interventiedoelen	Verbetering woonwijze	Vorming gezonde gezinnen door maatschappelijke aanpassing	Aanpassing aan de burgerlijke levenswijze	Van verbetering lokale sociaal-culturele infrastructuur tot aan radicale maatschappijverandering	<i>Empowerment</i> gezinssysteem (evenwicht taken en vaardigheden)
Interventiemiddelen	Woonscholen (woninginspectrice, woonleermiddelen bad-, was-, clublokalen)	Geïsoleerde gezinsoorden op platteland (met allerlei deskundigen)	Kunstmatige, stedelijke heropvoedingscentra (gezinsmaatschappelijk werk, groeps-/ wijkwerk)	OBS-projecten (Opbouwwerk in Bijzondere Situaties): club-buurthuizen in oude volkswijken	Intensieve gezinsgerichte hulpverlening (klinisch/ambulant) met hometrainer of netwerk van hulpverleners

Uit: Van Wel, 1999.

en betere huisvesting zou moeten leiden tot betere hygiëne, zedelijk gedrag en werklust. De krotten werden gesloopt en er kwamen betaalbare arbeiderswoningen voor in de plaats. Echter, rond het begin van de 20e eeuw merkten woningbouwverenigingen dat veel voormalige krotbewoners hun levensstijl niet hadden verbeterd. Om deze gezinnen te helpen hun levenswijze te veranderen werden er woningopzichteressen ingezet, die toezicht hielden en als sociaal werkster functioneerden. De focus van de interventie verplaatste zich dus van het krot naar de krotbewoner, waarbij (her)opvoeding als interventiemiddel werd ingezet. (Van Wel, 1999)

Sindsdien is het probleemobject bij het gezin zelf blijven liggen, met uitzondering van het interventieperspectief van het *gedepriveerde gezin* gedurende ±1965-1985. De visie op de oorzaak van het probleem, het doel van de interventie en de daarbij geoorloofde middelen zijn de afgelopen eeuw aan verandering onderhevig geweest. Begin vorige eeuw wilden volkshuisvestingsambtenaren het woongedrag van ontoelaatbare gezinnen veranderen door ze binnen 'woonscholen' gewenst woongedrag aan te leren. Rond 1935 kwam vanuit de geestelijke gezondheidszorg het idee op dat asociaal gedrag een sociaal-psychiatrische oorzaak had en dat *sociaal zieke gezinnen* een risico vormden voor de samenleving. Zij zouden 'infectiehaarden van moreel verval' vormen en moesten worden weggesneden als een 'kankergezwel'. Deze gezinnen werden verwijderd uit de samenleving en in gezinsoorden op het platteland geplaatst, waar ze heropgevoed konden worden om uiteindelijk als een 'gezond gezin' terug te keren. De visie van de samenleving hierop veranderde echter en het interventieperspectief van het *maatschappelijk onaangepaste gezin* deed zijn intrede. Deze gezinnen waren in de ogen van sociologen achtergebleven in de transformatie naar de burgerlijke cultuur van de jaren '50. Deze gezinnen hadden heropvoeding nodig om 'omhoog' gebracht te worden tot de wenselijke, burgerlijke levenswijze. (Van Wel, 1999)

Rond 1965 veranderde er veel in Nederland; sociale aanpassing was niet meer de norm, onaangepastheid niet langer verbonden met psychiatrische onvolwaardigheid en sociale bemoeienis onwenselijk. Het interventieperspectief van het *gedepriveerde of kansarme gezin* deed zijn intrede. De achterstandssituatie waar deze gezinnen zich in bevonden zou veroorzaakt zijn door de onleefbaarheid van hun woonomgeving en opbouw van de sociaal-culturele infrastructuur in achterstandsbuurtten zou de draaglast van kansarme gezinnen verlichten. Pas rond 1985 werd 'bemoeizorg' aan gezinnen weer geaccepteerd. Langzaam liep de aanpak gericht op het beperken van de draaglast van gezinnen over op het versterken van de draagkracht. Het interventieperspectief van het multiprobleemgezin deed zijn intrede. De opvatting was (en is nog

steeds) dat deze gezinnen door middel van intensieve begeleiding hun draaglast en -kracht in balans konden krijgen. (Van Wel, 1999)

Van Wel (1999) beschouwt interventieperspectieven als 'rationele fictie'. De structuur is rationeel, het interventieperspectief is opgebouwd uit vier bouwstenen: probleem, oorzaak, doel en middel. De invulling hiervan is echter afhankelijk van de culturele context, het is een interpretatie van de werkelijkheid en in dat opzicht fictie. De reden dat deze interventieperspectieven elkaar voortdurend hebben afgewisseld is dat een bepaald perspectief uiteindelijk niet meer past bij de huidige tijd en cultuur. Onder invloed van veranderingen binnen de samenleving, de politiek of de wetenschap doen nieuwe perspectieven hun intrede. De perspectieven hebben elkaar steeds afgewisseld vanwege veranderende inzichten in de gezinshulpverlening en meer algemene maatschappelijke verschuivingen.

Het interventieperspectief van het multiprobleemgezin wordt inmiddels meer dan 25 jaar toegepast. Sinds 1985 is er veel veranderd in onze samenleving, wat de verwachting schept dat het interventieperspectief veranderd is. De volgende paragraaf beschouwt de huidige interventies voor multiprobleemgezinnen om te bepalen in hoeverre het interventieperspectief van het multiprobleemgezin nog voldoet anno 2011.

2.3.1 Erkende interventies in perspectief

Volgens de databank Effectieve Jeugdinterventies van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) zijn er op dit moment 15 erkende interventies die toegepast kunnen worden op multiprobleemgezinnen. Een groot deel hiervan is niet specifiek ontwikkeld voor multiprobleemgezinnen en richt zich slechts op één deelprobleem, bijvoorbeeld de opvoeding. Ook richten een aantal interventies zich op een specifieke doelgroep zoals gezinnen met kinderen met beginnend crimineel gedrag, een licht verstandelijke beperking, gezondheidsrisico's of alcohol-/drugsmisbruik. Wanneer deze buiten beschouwing worden gelaten zijn er 3 erkende interventies die toepasbaar zijn op multiprobleemgezinnen, zich richten op het gezin als geheel en alle gezinsleden betrekken bij de behandeling.

Multiprobleemgezinnen zijn een heterogene groep, niet alleen vanwege de diversiteit aan problemen maar ook vanwege de verschillende aard van de hulpbehoefte. Dit sluit aan bij en komt wellicht voort uit de huidige opvatting dat deze gezinnen gebaat zijn bij hulp op maat (zie §2.2). Er kunnen volgens Vandenbroucke en Steketee (2010) vijf verschillende soorten multiprobleemgezinnen onderscheiden worden, die ieder om een andere soort aanpak vragen:

1. kwetsbare gezinnen waarbij problemen dreigen zijn gebaat bij iemand die orde op zaken komt stellen;
2. gezinnen zonder expliciete hulpvraag hebben een casemanager nodig die de vinger aan de pols houdt en regelmatig op bezoek komt;
3. gezinnen met chronische en hardnekkige problemen hebben intensieve begeleiding nodig;
4. gezinnen met een urgent probleem moet er direct (gedwongen) hulp geboden worden;
5. gezinnen waarbij de hulpverlening is afgesloten hebben nazorg nodig.

Deze opdeling van multiprobleemgezinnen in categorieën zou een voorbode kunnen zijn van een nieuwe ontwikkeling binnen het interventieperspectief dat sinds ±1985 heerst.

In tabel 2.2 staan de huidige erkende interventies voor multiprobleemgezinnen schematisch weergegeven, evenals de methodiek van Tussen In. Vanuit deze interventies zou een *actueel interventieperspectief* samengesteld moeten kunnen worden. De *doelgroep* van deze interventies bestaat uit multiprobleemgezinnen waarbij uithuisplaatsing van kinderen dreigt of al is gebeurd (IOG, Jeugdhulp Thuis), die wantrouwig staan tegenover de hulpverlening en zorg vermijden (VIG). Tussen In richt zich op migrantengezinnen, waarbij verder geen onderscheid gemaakt wordt in de aard van de problematiek. Om een interventieperspectief te kunnen reconstrueren zal eerst het *probleemobject* geïdentificeerd worden. Op dit moment wordt het als een probleem gezien dat er gezinnen bestaan die de regie over hun eigen situatie kwijt zijn (verstoorde balans tussen draagkracht en draaglast) en waar uithuisplaatsing van kinderen dreigt. Daarnaast wordt sinds het drama in Roermond ook de slechte afstemming van de hulpverlening op deze gezinnen en het wantrouwen dat zij koesteren gezien als onderdeel van het probleem.

De *oorzaak* van de verstoorde situatie binnen het gezin wordt gezocht bij competentietekorten van de ouders, onder andere op het gebied van opvoeding, waardoor zij niet in staat zijn de regie over hun eigen leven te voeren. Dit heeft echter een achterliggende oorzaak, namelijk de chronische aard van deze problemen: ze zijn langdurig en soms zelfs intergenerationeel, het is een cyclus van problemen die zichzelf in stand houdt. Het wantrouwen van de gezinnen tegenover de hulpverlening wordt veroorzaakt door de instanties zelf, de manier waarop zij hulp bieden is niet geschikt voor deze gezinnen. Wanneer ouders keer op keer teleurgesteld worden door instanties verliezen zij vanzelf het vertrouwen in de hulpverlening. De slechte afstemming van hulpverlening aan deze gezinnen komt deels voort uit de gebrekkige samenwerking tussen verschillende betrokken instanties.

Tabel 2.2. Interventies voor multiprobleemgezinnen

Interventie	Doelgroep	Doel(en)	Aanpak	Periode
Intensieve Orthopedagogische Gezinsbehandeling (IOG)	Multiprobleemgezinnen waarbij uithuisplaatsing dreigt of heeft plaatsgevonden	<ul style="list-style-type: none"> - Verbetering van het gezinsklimaat zodat het kind veilig kan opgroeien - De gezinsleden hebben meer vaardigheden om gebruik te maken van hun sociale netwerk 	<ul style="list-style-type: none"> - Vrijwillige, vraaggerichte hulpverlening bij het gezin thuis - Versterking van wat goed gaat, aanleren van vaardigheden - Samen met het gezin wordt gericht gewerkt aan het bereiken van de gewenste veranderingen 	<p>± 5 maanden</p> <p>2x per week huisbezoek</p>
Jeugdhulp Thuis	" "	" "	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfde als IOG, plus: - Veel aandacht voor het versterken van de sociale steun rond het gezin aangezien dit een krachtige beschermende factor is tegen problemen op andere vlakken 	<p>6 tot 24 maanden</p> <p>± de helft wordt binnen 16 maanden afgerond</p>
Voorwaardelijke Interventie in Gezinnen (VIG, vorm van gezinscoaching)	Multiprobleemgezinnen die wantrouwend zijn tegenover hulpverlening en zorg mijden	<ul style="list-style-type: none"> - Het gezin is (weer) toegankelijk voor vrijwillige vormen van hulpverlening - De ouders zijn in staat een veilige leefomgeving te bieden voor hun kinderen in en om het huis - Zelfredzaamheid van het gezin herstellen 	<ul style="list-style-type: none"> - Gedwongen hulpverlening bij het gezin thuis - De coach is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar - De regie wordt overgenomen, het gezin leert gaandeweg steeds meer zelf te doen - Eindigt met overdracht naar een vrijwillige vorm van hulpverlening 	max. 6 maanden
Tussen In*	Multiprobleemgezinnen met een migratie-achtergrond	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfredzaamheid van het gezin herstellen - Het gezin ontvankelijk maken voor reguliere hulpverlening - Indien nodig toeleiden naar gespecialiseerde zorg 	<ul style="list-style-type: none"> - Vrijwillige, vraaggerichte hulpverlening bij het gezin thuis - De vertrouwenspersoon is een gelijkwaardige partner met dezelfde culturele achtergrond - Indien nodig wordt de regie tijdelijk overgenomen 	3 tot 6 maanden, soms langer

Bron: NJI, online databank Effectieve Jeugdinterventies (2011).

*Bron: Van Heerwaarden (2009).

Zelfredzaamheid van het gezin of *empowerment* van het gezinssysteem is nog steeds een belangrijk *doel* van interventies (gezinscoach, Tussen In), waarmee de cirkel van problemen doorbroken moet worden. Er is ook aandacht voor het versterken van het sociale netwerk (IOG, Jeugdhulp Thuis, VIG) en de acceptatie van vrijwillige hulpverlening (VIG, Tussen In). Een ander doel is om de verschillende soorten hulp die een gezin ontvangt beter op elkaar af te stemmen (gezinscoach, Tussen In).

De *middelen* die worden ingezet om deze doelen te bereiken zijn verschillende vormen van langdurige en intensieve ondersteuning in de thuissituatie. Meestal gebeurt dit op vrijwillige basis en stellen de hulpverleners zich respectvol en gelijkwaardig op tegenover de ouders, het 'wijzende vingertje' blijft uit. De eigen kracht van het gezin is het uitgangspunt en de focus ligt niet slechts op de interventiedoelen, maar ook op wat er wél goed gaat.

Deze interventies worden ondersteund door jeugd- en gezinshulpverleners. Het huidige interventieperspectief kan als volgt worden samengevat (toevoegingen op het perspectief van het multiprobleemgezin zijn schuingedrukt):

1. Het object van hulp is het gezin dat de regie over de eigen situatie kwijt is, *wantrouwend is tegenover hulpverlening* en waarvan de kinderen uit huis geplaatst dreigen te worden.
2. De oorzaak hiervan is ligt bij competentietekorten van de ouders, *een vaak intergenerationeel probleem. Het wantrouwen komt vaak voort uit teleurstellende ervaringen met hulpverlening.*
3. Het doel is om de kracht van het gezin te herstellen *en de cirkel van problemen te doorbreken. Het vertrouwen in hulpverlening moet hersteld worden en hulp moet beter afgesteld worden op het gezin.*
4. Interventiemiddelen zijn vormen van intensieve ambulante gezinshulpverlening op maat.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het interventieperspectief enigszins veranderd is ten opzichte van het perspectief van het multiprobleemgezin (Van Wel, 1999). De huidige benadering kent overeenkomsten met het perspectief van het gedepriveerde gezin: de ouders worden niet volledig verantwoordelijk gehouden voor hun problemen, omdat er ook contextfactoren meespelen. Maar het gezin wordt ook niet in een slachtofferrol gezet, de sleutel tot verbetering ligt bij hen zelf. Het is opvallend dat de hulpverlening aangeeft een onderdeel te zijn van het probleem, dit zou een voorbode kunnen zijn van een verschuiving van het interventieperspectief.

2.4 Samenwerking tussen organisaties

Onderzoek naar de samenwerking tussen organisaties is over het algemeen het terrein van (bedrijfs-)economen, waarbij nauwelijks aandacht is voor samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Aan de hand van een onderzoek dat James Austin (2000) heeft uitgevoerd naar 15 samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en *nonprofit* organisaties zal enig inzicht in dit onderwerp geboden worden.

Austin (2000) heeft vastgesteld dat de samenwerking met nonprofit organisaties drie stadia kent: filantropisch, transactioneel en geïntegreerd. Deze drie stadia van samenwerking leveren op hun eigen manier iets van waarde op voor de samenwerkingspartners. Om tot een waardevolle samenwerking te komen is het noodzakelijk om van te voren een duidelijk *doel* vast te stellen. *Verwachtingen* moeten uitgesproken worden, zodat er helderheid bestaat over wat men verwacht dat het de eigen organisatie zal opleveren. De waarde van een samenwerking wordt bepaald door de opbrengst af te wegen tegenover de kosten en risico's. Onder kosten worden alle hulpbronnen verstaan die ingezet worden voor de samenwerking en daardoor niet voor iets anders gebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld de tijd die eraan besteed wordt. Het grootste risico is de reputatie van de organisatie, die mogelijk aangetast kan worden. De waarde van een samenwerking is subjectief, deze kan zowel kwalitatief als kwantitatief zijn en wordt bepaald door wat de organisaties zelf als waardevol beschouwen. Bij een duurzame samenwerking is de uitwisseling van 'waarde' tussen de partners in balans; beide organisaties profiteren ervan en zijn tevreden met de opbrengst. (Austin, 2000)

Tabel 2.3. De drie stadia van samenwerking (Austin, 2000)

Aard van de relatie	1e stadium (filantropisch)	2e stadium (transactioneel)	3e stadium (geïntegreerd)
Betrokkenheid	Laag	→	hoog
Belang voor de missie	beperkt	→	centraal
Hulpbronnen	weinig	→	veel
Activiteiten	smal	→	breed
Interactieniveau	weinig	→	intensief
Complexiteit	simpel	→	complex
Strategische waarde	beperkt	→	groot

Een samenwerking in het *filantropische* stadium lijkt meer op liefdadigheid dan op een samenwerking. De uitwisseling van hulpbronnen is éénrichtingsverkeer: er is een 'gever' en een 'ontvanger'. In dit stadium komt de waarde van de samenwerking meestal voort uit de reputatie die beide partners hiermee opbouwen binnen hun eigen sector. Bijvoorbeeld een bedrijf zoals de Rabobank dat een nonprofit organisatie ondersteunt met geld of goederen, zodat die ingezet kunnen worden voor een goed doel. In tabel 2.3 is te zien dat in het filantropische stadium de onderlinge betrokkenheid laag is, deze specifieke samenwerking nauwelijks van belang is voor de missie van de partners, er niet veel hulpbronnen mee gemoeid zijn en dat het gaat om een enkele transactie. Qua organisatie is het niet heel ingewikkeld en de strategische waarde van deze samenwerking is beperkt. De meeste samenwerkingsverbanden met nonprofit organisaties bevinden zich in het filantropische stadium, maar het is mogelijk om dit op een hoger niveau te tillen, naar het transactionele of zelfs geïntegreerde stadium. (Austin, 2000)

Een samenwerking in het *transactionele* stadium wordt gekenmerkt door een wederzijdse uitwisseling van hulpbronnen en de identificatie van gezamenlijke doelen. Dit verhoogt de potentiële waarde van de samenwerking, omdat beide organisaties hun unieke competenties en hulpbronnen ter beschikking stellen. Austin (2000) noemt hierbij als voorbeeld de samenwerking tussen CARE en Starbucks: CARE deelt haar kennis over het opzetten van ontwikkelingsprojecten met koffieboeren in ruil voor promotie van CARE in Starbucks winkels en een deel van de opbrengst van de koffie uit de projectlanden. Hun gezamenlijke doel zijn de ontwikkelingsprojecten.

Het hoogste stadium van samenwerking is *integratie*, waarbij grenzen vervagen en een collectief doel nagestreefd wordt. In plaats van een uitwisseling van transacties is er bij een geïntegreerde samenwerking sprake van een gezamenlijk product dat voortkomt uit de combinatie van de competenties en hulpbronnen van beide partners. Hierbij is sprake van een hoge betrokkenheid, de samenwerking is essentieel geworden voor de missie. Niet alleen worden de hulpbronnen gecombineerd, het gaat ook om veel meer hulpbronnen dan in de voorgaande stadia. Meestal gaat het ook niet meer om een enkele activiteit, maar worden er meerdere gezamenlijke activiteiten ontplooid. Er wordt intensief samengewerkt en de organisatie is complex. De strategische waarde is bij een geïntegreerde samenwerking groot voor beide partners. In dit stadium wordt er bijvoorbeeld geen onderscheid meer gemaakt tussen de tijd die een werknemer besteedt aan de collectieve missie en de uren die hij binnen de eigen organisatie werkt. (Austin, 2000)

Door het stadium te identificeren waarin een samenwerking zich bevindt wordt het mogelijk om te bepalen op welke manier 'waarde' gecreëerd wordt. Zoals eerder werd genoemd is het van belang dat de uitwisseling van 'waarde' tussen beide partners in balans is. Voor beide partners moeten de kosten en risico's opwegen tegen de opbrengst, dit is essentieel voor een langdurige samenwerking. Daarom worden er een vierde en vijfde deelvraag toegevoegd aan dit onderzoek:

4. In welk stadium bevindt de samenwerking tussen Trajectum, Zandbergen en Al Amal zich?

5. Op welke manier creëert deze samenwerking waarde voor de betrokken organisaties?

3. Methode

Dit onderzoek vond plaats bij Stichting Al Amal, Trajectum en Zandbergen tijdens een pilot waarbij twee gezinsbegeleiders aanwezig waren bij Al Amal en samenwerken met de vertrouwenspersonen. Tijdens deze samenwerking worden de gezinsbegeleiders aangestuurd door een leidinggevende vanuit Zandbergen. Er bestaan daarom twee onderzoekseenheden, het project Tussen In van Al Amal en Zandbergen/Trajectum. De pilot vindt plaats van september 2010 tot oktober 2011. Dit onderzoek is uitgevoerd gedurende de periode februari tot juli 2011.

De onderzoekspopulatie bestaat uit 19 personen: 16 vrijwilligers (de vertrouwenspersonen en hun coördinator) en 3 professionals (de gezinsbegeleiders en hun leidinggevende). Aangezien de samenwerking grotendeels tot stand komt op initiatief van de vertrouwenspersonen en niet iedereen hier evenveel gebruik van maakt zijn niet alle vertrouwenspersonen geïnterviewd. Bovendien werd er een snelle informatieverzadiging verwacht bij het interviewen van de vertrouwenspersonen. Daarom zijn er slechts een aantal vertrouwenspersonen geïnterviewd, in eerste instantie de drie vrouwen die volgens hun coördinator het meeste contact hebben met de ambulante werkers. Vanuit de ambulante werkers kwam nog de suggestie voor een vierde vrouw, maar die bleek inmiddels gestopt te zijn als vertrouwenspersoon en viel daarom buiten het onderzoek. Wel bleek tijdens de interviews dat er een invalshoek ontbrak, namelijk die van vertrouwenspersonen die weinig contact hebben met de ambulante werkers. Daarom is een vierde vertrouwenspersoon benaderd voor een interview. In totaal zijn er 8 personen betrokken bij het onderzoek.

Vanwege de kwetsbaarheid van de doelgroep was het niet mogelijk om de duocoaching binnen een gezin te observeren. Deze gezinnen zijn bijzonder argwanend tegenover buitenstaanders en mijn aanwezigheid zou een averechts effect kunnen hebben op de behandeling. Daarom heb ik ervoor gekozen om niet naar de gezinnen toe te gaan.

Het onderwerp van dit onderzoek is de samenwerking tussen de betrokkenen bij het toeleiden van multiprobleemgezinnen met een migratieachtergrond waarbij een kindvraag speelt naar de reguliere jeugdhulpverlening. Omdat de beleidsdocumenten geen gegevens bevatten over de praktische uitvoering zal er eerst worden beschreven hoe deze samenwerking in praktijk tot stand komt en wat daarbij de individuele taken zijn van de betrokkenen. Vervolgens wordt er gekeken wat de samenwerking tot nu toe oplevert: wat gaat goed en wat kan beter?

3.1 Dataverzameling en -analyse

De boeken 'Onderzoeksmethoden' van Harm 't Hart et al. (1998) en 'Analyseren in kwalitatief onderzoek' van Hennie Boeije (2005) zijn gebruikt als leidraad voor de dataverzameling en -analyse. Bij de dataverzameling zijn twee verschillende strategieën toegepast: het gebruik van bestaand materiaal en veldwerk. Het bestaand materiaal dat gebruikt is betreft vooral de documentatie van het samenwerkingsproject (subsidieaanvraag, tussenevaluatie, correspondentie rondom de opzet), maar ook enkele beleidsdocumenten van de provincie Utrecht en het diversiteitsplan van Trajectum. Daarnaast zijn er drie verschillende veldwerkmethoden toegepast, namelijk observatie, semi-gestructureerde individuele interviews en een groepsgesprek (een vorm van participerende observatie).

De *observaties* hebben plaatsgevonden tijdens een casusbespreking en teamoverleg en het inloopsprek. Casusbesprekingen worden maandelijks georganiseerd, daarbij zijn de professionals van Trajectum en Zandbergen aanwezig en worden enkele casussen centraal besproken. Daarnaast vindt er ook regelmatig een teamoverleg plaats met de vertrouwenspersonen en hun coördinator, waarbij actuele onderwerpen worden besproken. Ik ben ook een paar keer aanwezig geweest bij het inloopsprek voor vertrouwenspersonen dat de gezinsbegeleiders organiseren op het kantoor van Al Amal. Het doel van de observaties was om een goed beeld te kunnen vormen van de sfeer binnen de samenwerking en de inhoud van de verschillende onderdelen (casusbespreking, inloopsprek). Hierbij is gelet op een aantal kenmerken van de samenwerking, die volgens Austin (2000) bepalen in welk stadium de samenwerking zich bevindt; betrokkenheid, hulpbronnen, activiteiten en interactieniveau (zie pag. 30). Hierbij is vooral gelet op de volgende aspecten: in hoeverre zijn de vrijwilligers en professionals bij elkaar betrokken, welke hulpbronnen zetten beide partners in, worden er veel verschillende activiteiten ontplooid en hoeveel interactie bestaat er tussen beide partners. Daarnaast is erop gelet hoe de vrijwilligers en professionals met elkaar omgaan en hoe dit verschilt met de omgang binnen de "eigen groep".

Vanwege de kwetsbare doelgroep was het niet mogelijk om de duocoaching binnen een gezin te observeren, zoals in het vorige hoofdstuk al is uitgelegd betreft dit gezinnen die bijzonder argwanend zijn tegenover buitenstaanders. Daarom heb ik ervoor gekozen om dat niet te doen.

De kern van het onderzoek zijn de individuele, *semi-gestructureerde interviews* die gevoerd zijn met de drie professionals en 5 vrouwen van Al Amal. Hiervoor is vanuit de deelvragen een vragenlijst opgesteld (zie bijlage), waarbij aandacht was voor alle aspecten van

de samenwerking die bepalen in welk stadium deze zich bevindt (Austin, 2000). Naast de aspecten die al bij de observaties aan bod kwamen was er in de gesprekken ook aandacht voor het belang van de samenwerking voor de missie van de organisatie, de organisatorische complexiteit en de strategische waarden van de samenwerking. De vragenlijst vormde de basis van de interviews, maar daarbinnen bestond de ruimte om af te wijken van de vastgestelde volgorde en dieper in te gaan op onderwerpen die voor de geïnterviewde van belang waren. Ik heb gekozen voor semi-gestructureerde interviews, omdat daarbij de ruimte blijft bestaan voor persoonlijke inbreng van de geïnterviewde. De interviews zijn opgebouwd uit 4 onderdelen: 1) basisgegevens, 2) het samenwerkingsproject - beschrijving en opstartperiode, 3) de huidige situatie en 4) vooruitblik.

De *interviews* zijn aan de hand van de geluidsopnames uitgewerkt en in twee rondes geanalyseerd. Bij de eerste ronde zijn belangrijke begrippen geïdentificeerd en is er voor elk interview een samenvatting van de belangrijkste punten gemaakt. Dit was vooral om inzicht te creëren in de visie van de geïnterviewden op de samenwerking. Bij de tweede ronde zijn de gesprekken gecodeerd met behulp van MAXQDA10 software, aan de hand van 9 elementen: projectbeschrijving, context, totstandkoming, huidige situatie, communicatie, verwachtingen, problemen, opbrengst en uitkomst. De codeboom is toegevoegd als bijlage.

Na de eerste analyseronde is er een *groepsgesprek* georganiseerd met een aantal geïnterviewden. Volgens Pawson en Tilley (1997) eindigt evaluatieonderzoek namelijk niet met een rapportage, maar moeten de bevindingen eerst getoetst worden aan de praktijk. Het is een manier van validatie van de onderzoeksresultaten. Het groepsgesprek was een vorm van participerende observatie, omdat ik als gespreksleider ook zelf in beperkte mate deelnam aan de discussie. Tijdens het groepsgesprek is er dieper ingegaan op een aantal onderwerpen die tijdens de individuele interviews belangrijk bleken voor meerdere geïnterviewden. De opzet van dit gesprek was informeel, omdat dit het beste bleek te passen bij de manier waarop de vrijwilligers en professionals met elkaar omgaan. Om te beginnen heb ik een korte samenvatting gegeven van mijn bevindingen tot nu toe, met name over de praktische samenwerking, om deze te toetsen aan de praktijk. Daarna zijn de verschillende onderdelen van de samenwerking besproken: duocoaching, intervisie en casusbesprekingen. Ten slotte is de toeleiding naar de geïndiceerde zorg besproken. Daarnaast werd er veel ingebracht door de vrijwilligers en professionals zelf: het verschil tussen werken als professional en als vrijwilliger, de omgang met Marokkaanse gezinnen, hoe professionals de Marokkaanse doelgroep beter kunnen bereiken. Maar ook de rol van Bureau Jeugdzorg en ingrijpende maatregelen zoals ondertoezichtstelling, uithuisplaatsing

en pleegzorg werden door hen ter sprake gebracht. Er heerste een ontspannen, open sfeer waarbij iedereen aan het woord kwam.

3.2 Verwachtingen

Deze manier van gelijkwaardige samenwerking tussen vrijwilligers en professionals is uniek en daarom zijn er geen eerdere onderzoeksresultaten waar ik mijn verwachtingen voor dit onderzoek op kan baseren. Vanuit *common sense* verwacht ik dat er altijd kleine of grote problemen ontstaan wanneer twee partijen met een verschillende werkwijze hun methode moeten integreren. Als er problemen bestaan in de samenwerking tussen Zandbergen/ Trajectum en Tussen In verwacht ik dat deze veroorzaakt worden door het cultuurverschil tussen beide organisaties. Zandbergen en Trajectum zijn professionele organisaties, terwijl Tussen In vanuit een informeel kader werkt.

Aangezien de samenwerking tussen Al Amal, Trajectum en Zandbergen nog niet zo lang bestaat verwacht ik dat deze zich in een *filantropisch stadium* bevindt, waarbij Trajectum en Zandbergen voornamelijk functioneren als 'gever'. Dit maak ik op uit het feit dat er gezinsbegeleiders aanwezig zijn bij Al Amal, terwijl er geen vertrouwenspersonen naar Zandbergen en Trajectum gegaan zijn. Er kan alleen sprake zijn van een transactionele samenwerking wanneer de instanties iets terug krijgen voor hun inspanningen. Dit zal voornamelijk blijken uit de mate waarin de samenwerking iets van waarde creëert voor beide partners, dit kan zowel kwalitatief als kwantitatief zijn. Zoals uit de theorie al is gebleken hoeft er geen sprake te zijn van financieel gewin om een samenwerking als waardevol aan te merken.

4. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de bevindingen die gedaan zijn tijdens het onderzoek. Om te beginnen wordt er een beschrijving gegeven van de manier waarop de samenwerking tussen Zandbergen, Trajectum en Al Amal tot stand is gekomen, dit bleek namelijk bepalend geweest te zijn voor de verdere ontwikkeling. Hierbij worden ook de doelstellingen geïdentificeerd. Vervolgens wordt beschreven hoe de plannen in praktijk zijn gebracht en op welke manier de samenwerking zich sinds de eerste weken ontwikkeld heeft.

Tijdens de interviews kwam ook een duidelijk verschil in organisatiecultuur naar voren tussen Al Amal en Zandbergen/Trajectum. Deze verschillen hebben invloed op de samenwerking en daarom is belangrijk om ze te erkennen en te benoemen. Daarnaast bleek dat vertrouwen een belangrijke rol speelt in deze samenwerking, vooral voor de vrijwilligers.

4.1 De voorbereiding

De coördinator van de vertrouwenspersonen signaleerde al langere tijd een behoefte aan 'een professional in huis'. De vertrouwenspersonen merkten in de omgang met instanties vaak goed dat ze geen professionele hulpverleners zijn, zoals iemand het in een gesprek benoemde: "hulpverleners spreken een eigen taal". Ook kregen ze meer gezinnen met zware problemen binnen, waardoor de behoefte aan professionele ondersteuning groeide. De coördinator van Tussen In zag ook als voordeel dat een professional die bekend is met hun werkwijze eenvoudig en snel ingezet zou kunnen worden in een gezin. Hiervoor was zij eerder al in gesprek geweest met een hulpverleningsinstantie, maar dat liep destijds op niets uit. Bij een toevallige ontmoeting tussen twee bestuursleden van Al Amal en Zandbergen bleek dat Zandbergen op zoek was naar manieren om migrantengezinnen beter te bereiken. Dit is een lastige doelgroep voor de jeugdhulpverlening. Op dat moment is de 'match' tussen Al Amal en Zandbergen gemaakt (Trajectum is er later bij gekomen), Al Amal heeft dus niet bewust gekozen voor een *jeugd-*hulpverleningsinstelling.

Bij het opstarten van de samenwerking waren alleen *bestuursleden* van Zandbergen en Al Amal betrokken, Trajectum is er later pas bijgekomen. De coördinator van Tussen In heeft er niet direct aan meegewerkt en de professionals zijn pas geworven toen het plan al klaar was. De twee bestuursleden zijn rond de tafel gaan zitten om inhoud te geven aan de samenwerking tussen hun

organisaties. Hierbij is een tweeledige doelstelling opgesteld, zoals geformuleerd in de subsidieaanvraag:

- 1. 80% van de gezinnen waarbij wordt geconstateerd dat vervolghulp in de jeugdzorg nodig is, zijn doorgeleid.*
- 2. Vertrouwenspersonen en ambulante werkers hebben de kennis en kunde om deze doelgroep te helpen.*

Om de tweede doelstelling te behalen zullen de professionals deelnemen aan de reeds bestaande trainingen van Bureau Jeugdzorg aan de vrijwilligers. Daarnaast zal er kennisuitwisseling plaatsvinden tussen de professionals en de vrijwilligers tijdens het werkoverleg en de casusbesprekingen. Hierbij brengen de vrouwen van Al Amal hun kennis in over de doelgroep en de professionals van Zandbergen en Trajectum hun kennis over hulpvormen in de jeugdzorg en benadering van opvoed- en opgroei problemen.

De eerste doelstelling heeft iets meer toelichting nodig. In de subsidieaanvraag wordt de volgende beschrijving gegeven van de gewenste situatie met betrekking tot de doorleiding van gezinnen naar vervolghulp in de jeugdzorg:

- Er is een hecht, gesloten professioneel netwerk rondom allochtone multiprobleem-gezinnen. Al Amal is middels hun Tussen In methodiek reeds in het gezin aanwezig. (...)
- Zandbergen en Trajectum leveren, indien er een opvoedings- en opgroei vraag ligt, snel aanvullende hulp. De hulpverleners van Zandbergen en Trajectum worden door de vertrouwenspersonen van Al Amal in het gezin geïntroduceerd. **Vervolgens werken de vertrouwenspersoon en de [gezinsbegeleider] (...) als duo in het gezin samen teneinde de opvoed- en opgroei vragen een passend antwoord te geven.**
- Zandbergen en Trajectum hebben door samen te werken met Al Amal een manier gevonden om de doelgroep van allochtone gezinnen te bereiken én vervolgens ook in de gezinnen adequate hulp te verlenen. **De hulpverleners verlaten het gezin als de hulpvragen betreffende opgroeien en opvoeden van de cliënten zijn opgelost en 'het gewone leven' weer is hersteld en gezinnen zelfstandig in de maatschappij kunnen functioneren.**

Met 'doorleiden' wordt dus de introductie van een gezinsbegeleider in het gezin bedoeld, waarbij de professional en de vertrouwenspersoon als duo binnen het gezin werken. De professional zou zich vervolgens terugtrekken als de opvoed- en opgroevragen opgelost zijn én "het gewone leven weer hersteld is". Dit impliceert dat de duocoaching in stand blijft zolang de vertrouwenspersoon in het gezin zit. Uit een e-mail tussen de betrokken bestuurders blijkt echter dat dit niet de bedoeling is. Bovendien wordt er onderscheid gemaakt tussen het te volgen traject bij lichte en zware hulpvragen:

- [De gezinsbegeleider] van Zandbergen of Trajectum komt in het gezin samen met de vertrouwenspersoon óf geeft advies hoe de vraag op te pakken door de vertrouwenspersoon.
 - Opvoedvraag is licht. Probleem kan snel zonder geïndiceerde hulp worden opgelost. [De gezinsbegeleider gaat] weer uit het gezin als de lichte opvoedvraag is opgelost.
 - Opvoedvraag is zwaar. Geïndiceerde zorg is nodig. Gezin toeleiden.
 - Verkorte aanmeldroute naar Bureau Jeugdzorg. (...) Gezin heeft zo min mogelijk last van het doen van de aanmelding.
 - Geïndiceerde hulp kan starten op reguliere indicatie. Dat kan de [gezinsbegeleider] zijn die er al in zit, maar afhankelijk van de caseload kan het ook worden overgedragen.

Hieruit kan worden opgemaakt dat als doel gesteld is dat Zandbergen/Trajectum bij 80% van de gezinnen waarbij een hulpvraag op het gebied van opvoeden of opgroeien bestaat betrokken is. Betrokkenheid kan plaatsvinden op drie verschillende manieren: de gezinsbegeleider als adviseur van de vertrouwenspersoon (intervisie), de gezinsbegeleider en de vertrouwenspersoon samen in het gezin (duocoaching) of het gezin wordt aangemeld voor geïndiceerde zorg binnen Zandbergen of Trajectum.

Tot zover de theoretische beschrijving van de samenwerking. In de volgende paragraaf wordt weergegeven hoe dit in praktijk is vormgegeven.

4.2 De praktische uitvoering

De drie medewerkers van Zandbergen en Trajectum hebben zich vrijwillig aangemeld voor deelname aan dit project, ieder vanuit een persoonlijke interesse naar de doelgroep

migrantengezinnen. De coördinator vanuit Zandbergen werd als eerste geworven en ging in september 2010 naar een teamoverleg van de vertrouwenspersonen van Al Amal. Deze ontmoeting was ook het moment dat de vertrouwenspersonen voor het eerst werden geïnformeerd over de samenwerking. Later die maand kwam de eerste gezinsbegeleider erbij en begin december de tweede. Deze volgorde bleek later van groot belang te zijn geweest voor de verdere ontwikkeling van de samenwerking, vooral het feit dat de vertrouwenspersonen niet eerder op de hoogte zijn gesteld heeft veel invloed gehad. De samenwerking met Trajectum en Zandbergen is weliswaar gestart vanuit een behoefte bij de vertrouwenspersonen, maar de volledige opzet en invulling is een *top-down* beslissing geweest. De drie professionals waren echter onder de veronderstelling dat ze naar Al Amal kwamen omdat de vertrouwenspersonen gevraagd hadden om meer ondersteuning op het gebied van jeugd- en opvoedingsproblematiek. Hierdoor bestond er al vanaf het begin een discrepantie tussen de verwachtingen van de gezinsbegeleiders en de vertrouwenspersonen.

De professionals waren vanaf september 2010 maandelijks aanwezig bij het teamoverleg van de vrijwilligers, waarbij de nadruk meer op het bespreken van bepaalde gezinnen (casussen), kwam te liggen. Tijdens de *casusbesprekingen* zetten de professionals hun expertise op het gebied van jeugdhulpverlening en opvoedingsondersteuning en hun kennis van de sociale kaart van Utrecht in. Buiten de casusbesprekingen werd de mogelijkheid geboden tot individuele ondersteuning (*intervisie*), bijvoorbeeld wanneer de vertrouwenspersoon twijfelde over de aanpak van een bepaald gezin. Bij gezinnen met behoefte aan opvoedingsondersteuning kunnen de gezinsbegeleiders kortdurende ambulante hulp bieden als aanvulling op de vertrouwenspersoon (*duocoaching*). Gezinnen die meer intensieve hulpverlening nodig hebben kunnen eenvoudig worden doorgeleid naar Trajectum of Zandbergen met behulp van een verkorte indicatiestelling, de zogenaamde *binnenbocht*. De binnenbocht houdt in dat de indicatiestelling gedaan wordt door de gezinsbegeleider in plaats van door Bureau Jeugdzorg. De ouders hoeven slechts een formulier te ondertekenen, waarmee Bureau Jeugdzorg op de hoogte gesteld wordt van de indicatiestelling.

4.2.1 Onduidelijkheid in het begin

Voor een aantal vertrouwenspersonen was het in het begin onduidelijk wat precies de bedoeling was. Er is een trainingsmiddag georganiseerd waarbij iedereen elkaar leerde kennen maar dat was niet genoeg om alle mogelijkheden precies te begrijpen. Er heerste echter niet alleen

verwarring onder de vertrouwenspersonen, maar ook bij de mensen van Trajectum en Zandbergen.

"Het lijkt een beslissing die van bovenaf is gekomen en niet vanuit de behoefte van de vertrouwenspersonen. (...) Ik merkte heel erg dat ze niet wisten wat wij nou met elkaar gingen doen - en dat wist ik zelf ook niet."

Deze citaat is typerend voor het gevoel dat meerdere mensen hadden tijdens de eerste maanden van de samenwerking. De professionals wisten niet zo goed waarom ze bij Al Amal waren en voor veel vrijwilligers was ook onduidelijk wat de bedoeling was. Het idee dat de vraag voor deze samenwerking niet direct vanuit de vertrouwenspersonen kwam is niet onterecht. Er bestond weliswaar een bepaalde behoefte bij de vertrouwenspersonen om intensiever samen te werken met professionals, maar zij zijn vervolgens niet betrokken bij de praktische uitwerking. Tijdens de interviews bleek dat de vertrouwenspersonen hier grotendeels geen problemen mee hebben, zij richten zich liever op de gezinnen dan op "papieren doelstellingen". De professionals hebben hier meer moeite mee, zij hadden graag meer invloed vanaf de werkvloer gezien.

"Het [is] heel erg een top-down beslissing geweest en dat had ik achteraf graag anders gezien. (...) Dat de plannenmakerij over het project ooit begonnen was tussen [de leidinggevenden]. Dan kan je elkaar veel gemakkelijker aanspreken op het oorspronkelijke idee wat je had."

"Als je zoiets opstart is het heel belangrijk dat je als leidinggevende steeds de aandacht bij de doelstellingen houdt. 'Wat zijn ook alweer de doelstellingen, hoe kunnen we dat beter aanpakken, hoe krijgen we voor elkaar dat we zoveel gezinnen bereiken?' Nu lijkt het soms alsof de druk erg van onze kant - en met onze kant bedoel ik nu eventjes Zandbergen en Trajectum - komt."

Volgens Austin (2000) is het bij een dergelijke samenwerking van belang om van te voren een duidelijk doel vast te stellen en wederzijdse verwachtingen uit te spreken, zodat duidelijk is wat beide organisaties verwachten dat het zal opleveren. In het verlengde hiervan kan gesteld worden dat deze kennis aanwezig moet zijn binnen alle lagen van de organisatie, zodat iedereen die deel uitmaakt van de samenwerking weet waarmee ze bezig zijn. Bij de samenwerking tussen Al

Amal, Zandbergen en Trajectum werd al vroeg duidelijk dat deze kennis niet bij iedereen aanwezig was. De vertrouwenspersonen zijn nooit officieel op de hoogte gesteld van de doelstellingen. Dit heeft grotendeels te maken met de manier waarop Al Amal als organisatie hiermee omgaat, in §4.3 wordt hier verder op in gegaan.

4.2.2 Kennisuitwisseling

De kennisuitwisseling tussen de professionals en de vrijwilligers komt op verschillende manieren tot stand: één op één tijdens de intervisie en de duocoaching maar vooral tijdens de bijeenkomsten met alle vertrouwenspersonen. Bij het teamoverleg is de nadruk meer komen te liggen op het bespreken van bepaalde gezinnen (casussen), waarbij de gezinsbegeleiders hun kennis van de *systeemtheorie* inzetten. De systeemtheorie gaat er vanuit dat individuele (gedrags)problemen samenhangen met de sociale context: het gezin, het sociale netwerk en de omgeving (wonen, werken, school, vrije tijd). Wanneer bijvoorbeeld een kind gedragsproblemen vertoont dan dragen problemen op school of met de ouders daaraan bij (Pont, 2011).

Terwijl een vertrouwenspersoon de casus beschrijft, maakt één van de professionals een schematische weergave van het gezin en alle onderlinge relaties, om zo inzicht te bieden in de situatie. Een voorbeeld uit de praktijk van ouders die niet wat ze met haar dochter aan moeten: Het meisje spijsbelt, komt 's avonds laat thuis, gaat met jongens om, etc. Bij het uittekenen van het gezinssysteem blijkt dat ieder gezinslid een positieve band heeft met minimaal één ander gezinslid, behalve het meisje. Zij staat er alleen voor, wat een verklaring kan zijn voor haar aanhoudende probleemgedrag. De vertrouwenspersoon had tot dat moment het gezin voornamelijk benaderd vanuit de moeder en was zich niet bewust geweest van de positie van het meisje. De systeemtheorie vormt een hulpmiddel om "een stapje terug te doen" en het gezin vanuit een objectiever standpunt te bekijken.

Tussen alle bedrijven door leren de professionals veel van de vrijwilligers over de Marokkaanse cultuur en hulpverlening aan migrantengezinnen. Dit vindt vooral plaats tijdens de duocoaching, wanneer de gezinsbegeleider bij het gezin thuis komt en de vertrouwenspersoon aan het werk ziet. Enige kennis van de culturele achtergrond blijkt onmisbaar in de benadering van deze gezinnen. In het groepsgesprek kwam ook een dilemma naar voren voor de professionals: hun visie op "professioneel gedrag" is gebaseerd op de omgang met Nederlandse gezinnen. Bij een Marokkaans gezin thuis is echter alles anders en dat vraagt enige aanpassing van de gezinsbegeleiders. Bijvoorbeeld: het zou onprofessioneel zijn om te blijven eten bij een Nederlands gezin, terwijl het bij een Marokkaans gezin wel kan.

4.2.3 De gezinnen bereiken

Naast een kennisuitwisseling tussen professionals en vrijwilligers is het vooral de bedoeling van deze samenwerking dat de professionals betrokken raken bij de gezinnen van Tussen In. Dit hoeft geen directe betrokkenheid te zijn, het gaat hierbij zowel om intervisie als duocoaching. Deze paragraaf behandelt in hoeverre deze doelstelling gehaald wordt.

De vertrouwenspersonen reageerden direct positief op de inbreng van de professionals bij de casusbesprekingen, maar maakten in het begin op een paar uitzonderingen na nauwelijks gebruik van de mogelijkheid tot intervisie of duocoaching. De professionals hebben de conclusie getrokken dat de drempel om contact op te nemen nog te hoog was voor veel vertrouwenspersonen. Om toegankelijker en ook zichtbaarder te zijn hebben ze na een aantal weken het initiatief genomen om een wekelijks spreekuur te houden op het kantoor van Al Amal. Hierdoor werd de drempel om contact met ze op te nemen wel lager, maar ten tijde van het onderzoek maakte nog niet alle vertrouwenspersonen hier evenveel gebruik van. Hiervoor kunnen verschillende oorzaken aangewezen worden.

Ten eerste is het natuurlijk mogelijk dat een vertrouwenspersoon geen gezinnen heeft die met een hulpvraag op het gebied van opvoeden of opgroeien zitten, ook wel een '*kindvraag*' genoemd. Er zijn geen exacte cijfers beschikbaar, maar bij de tussenevaluatie van de samenwerking werd opgemerkt dat $\pm 50\%$ van de gezinnen binnenkomen met een kindvraag. Niet elke vertrouwenspersoon heeft evenveel gezinnen. Bij het verdelen van de gezinnen wordt ook gelet op de capaciteiten van een vertrouwenspersoon, dus de mogelijkheid bestaat nog steeds dat er vrijwilligers zijn zonder gezinnen met een kindvraag. In dat geval zal de behoefte aan ondersteuning door de gezinsbegeleiders laag zijn. De algemene houding is dat vertrouwenspersonen naar de professionals toe gaan op het moment dat ze ergens niet meer uit komen, dus dat is een tweede optie: de vertrouwenspersonen kunnen de situatie zelf prima aan en hebben geen ondersteuning nodig.

Een andere mogelijkheid is dat de situatie in het gezin het niet toelaat om een gezinsbegeleider te introduceren. Bijvoorbeeld omdat de ouders het niet willen. Soms zal de vertrouwenspersoon de mogelijkheid om een professional mee te nemen niet eens voorstellen. Bijvoorbeeld wanneer er al veel hulpverleners in het gezin zitten en zij ze niet wil belasten met nóg iemand in huis. Of omdat ze bang is haar zorgvuldig opgebouwde band met het gezin te verliezen.

"Ik heb ze nog niet meegevraagd naar een gezin, omdat ik weet dat die gezinnen die ik heb ze niet binnenlaten. Ik heb daar zelf al heel veel moeite mee gehad. Bij één van mijn gezinnen ben ik na drie maanden pas binnen toegelaten. Als ik [een gezinsbegeleider] meeneem breek ik af wat ik al die tijd heb opgebouwd."

In veel gevallen plegen ze dan wel overleg over de situatie, daarover worden de gezinnen altijd ingelicht. Dit biedt ook de mogelijkheid voor het gezin om zichzelf open te stellen.

"Maar het is wel zo dat ik aan het gezin laat weten dat ik met [een professional] overleg over hun situatie en ik geef aan dat [zij] het ook zelf aan die mensen kunnen uitleggen, maar tot nu toe is dat nog niet voorgekomen."

Het kan dus zo zijn dat er geen behoefte bestaat aan ondersteuning of dat de situatie het niet toelaat om een gezinsbegeleider mee te nemen naar het gezin. Daarnaast bleek uit de gesprekken met de vrijwilligers en ook uit het groepsgesprek dat er nog een derde aspect meespeelt. Zeker in het begin was het voor de vertrouwenspersonen onzeker wat er met het gezin zou gebeuren op het moment dat ze er een gezinsbegeleider bij zouden betrekken. Wat vindt de professional normaal en wat niet? Wanneer gaat zij iets melden bij Bureau Jeugdzorg? Dat is niet alleen voor het gezin een dilemma, maar ook voor de vertrouwenspersoon omdat zij zich verantwoordelijk voelt.

"Bijvoorbeeld het kind slaapt bij de moeder in de kamer. (...) Dat is bij die cultuur normaal, dat is niet erg. Maar een professional kan dat wel als zorg zien. Is het kind misschien angstig? Er moet verder onderzocht worden of er iets is met het kind. Maar de moeder vindt het gewoon fijn."

Al met al wordt de doelstelling om de gezinsbegeleiders te betrekken bij 80% van de gezinnen met een kindvraag tot nu toe niet gehaald. Dit komt deels doordat dit afhankelijk is van de situatie binnen het gezin, iets wat lastig te beïnvloeden is. Alle vertrouwenspersonen zijn echter vrij om gebruik te maken van de mogelijkheid tot intervisie, hierbij zou ze ook een casus geanonimiseerd kunnen bespreken met de gezinsbegeleider. Toch maakt maar een beperkt aantal vertrouwenspersonen hier gebruik van. Degenen die dit wel doen geven aan dat de

samenwerking prettig verloopt, de vrijwilliger en de professional werken als gelijkwaardige partners samen.

4.3 Organisatieculturen

Zandbergen en Trajectum zijn beide gevestigde instellingen, zij bestaan al lang en hebben banden met allerlei andere organisaties. Trajectum werkt bijvoorbeeld intensief samen met een school voor speciaal basisonderwijs (sbo) aan zeer moeilijk opvoedbare kinderen en Zandbergen werkt samen met onder andere het ROC, i-psy en Nidos. De dienstverlening van Trajectum en Zandbergen is geïndiceerde zorg, waarvoor een verwijzing (indicatiestelling) van Bureau Jeugdzorg nodig is. Voordat gezinnen bij hen terecht komen hebben ze al een traject doorlopen en is al vastgesteld welke hulp zij nodig hebben. Bureaucratie is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering: urenregistratie, cliëntendossiers, etc. Er bestaat tot op zekere hoogte flexibiliteit, ambulante hulpverleners komen zowel overdag als 's avonds bij gezinnen thuis.

Dit staat in schril contrast tot Al Amal, een jonge organisatie die nog bezig is met het opbouwen van een netwerk en financieel gezien afhankelijk is van subsidie en donaties. Ze zijn bezig met uitbreiden naar onder andere Zeist en Ede en werken tegelijkertijd ook aan kwaliteitsverbetering van hun aanbod, onder andere via de samenwerking met Zandbergen en Trajectum. Volgens de coördinator van Tussen In wordt ±95% van de gezinnen aangemeld door instanties, waarbij de reguliere hulpverlening vastloopt. Dit is betrekkelijk nieuw, er zijn een aantal instanties in Utrecht die contact opnemen met Al Amal wanneer zij vastlopen met een migrantengezin. Een vertrouwenspersoon gaat dan bij zo'n gezin langs, maar het is bijzonder moeilijk om daar voet aan de grond te krijgen. Dit zijn vaak erg wantrouwende gezinnen, die slechte ervaringen hebben met de hulpverlening. De overige 5% is afkomstig uit de Centrale Aanmelding van Bureau Jeugdzorg (dit zijn vaak gezinnen die door de politie worden aangemeld na bijvoorbeeld een melding van huiselijk geweld) en via het eigen netwerk, of gezinnen die zichzelf aanmelden. Dit zijn gezinnen waarbij vaak nog geen hulpverlening aanwezig is. De vertrouwenspersonen krijgen 60 uur betaald per gezin, maar besteden er vaak veel meer tijd aan. Zij zijn bijzonder flexibel, zo zijn ze ook 's avonds laat en in het weekend bereikbaar. Soms zelfs 's nachts, als het een nieuw gezin is of als de situatie daarom vraagt. De administratie is minimaal; er worden geen dossiers of urenregistratie bijgehouden. Doelstellingen over het aantal geholpen gezinnen per jaar bestaan niet en er hoeft ook geen verantwoording afgelegd te worden. Doordat zij gewend zijn op deze manier te werken zien zij de doelstellingen van het samenwerkingsproject heel anders dan Trajectum en Zandbergen.

"Er is wel een doelstelling vastgelegd voor Zandbergen [en Trajectum], maar voor ons niet. Zandbergen moet zoveel procent gezinnen dit jaar bereiken, maar vanuit Tussen In is dat niet zo. Vanuit ons moet het gewoon vanzelf gaan. [...] We werken natuurlijk met multiprobleemgezinnen, daar zit al heel veel hulpverlening in dus het moet [...] niet gepusht worden."

Een ander belangrijk verschil is dat de organisatiestructuur van Al Amal veel compacter is. De leidinggevende van de gezinsbegeleiders en de coördinator van de vertrouwenspersonen bevinden zich weliswaar vanaf de werkvloer gezien op hetzelfde niveau, maar bevinden zich binnen hun organisatie op een heel andere positie. De coördinator van Tussen In zit ook in het bestuur van Al Amal en hoeft dus geen verantwoording af te leggen aan een leidinggevende. Dit heeft ook invloed op de manier waarop men met de doelstellingen omgaat. De leidinggevende vanuit Zandbergen moet verantwoording afleggen over de geboekte resultaten, terwijl de coördinator van de vertrouwenspersonen dat niet hoeft te doen.

4.4 Vertrouwen

Tijdens de interviews bleek dat vertrouwen een belangrijke rol speelt bij de samenwerking tussen Al Amal, Zandbergen en Trajectum. Dit kan teruggebracht worden tot 2 punten:

1. Het vertrouwen van de vrijwilligers in de professionals als basis voor een vruchtbare samenwerking waarbinnen (bijna) alles gedeeld kan worden.
2. Het vertrouwen dat gezinnen stellen in de vertrouwenspersonen als bestaansrecht voor Tussen In, dat niet aangetast mag worden door de samenwerking met Zandbergen en Trajectum.

De vertrouwenspersonen bevinden zich ten opzichte van de gezinnen in een andere positie dan gewone hulpverleners. Zij bieden ondersteuning aan het gezin vanuit een neutrale positie, niet verbonden aan een officiële instantie. Vanwege de vertrouwensband die wordt opgebouwd is het gezin vaak heel erg open tegenover de vertrouwenspersoon en worden intieme details over hun leven gedeeld, bijvoorbeeld over seksuele problemen. Dit is informatie die de ouders nooit met een hulpverlener zouden delen, omdat ze bang zijn dat er een groot probleem van wordt gemaakt dat in hun dossier terecht komt. De vertrouwenspersonen houden geen dossiers bij en de gezinnen kunnen er gerust op zijn dat "hun leven niet op straat komt te liggen". Dit is een zekerheid die in het geding komt wanneer op het initiatief van de vertrouwenspersoon een

gezinsbegeleider van Zandbergen of Trajectum naar het gezin komt. Een vertrouwenspersoon geeft een voorbeeld van een situatie die zou kunnen ontstaan:

"Ze zien iedereen als Bureau Jeugdzorg [...] en laten we eerlijk zijn, Bureau Jeugdzorg heeft geen goede naam. [...] Vanochtend sprak ik nog een moeder van 8 [kinderen], waarvan er 7 uit huis zijn geplaatst en [waarover ze de ouderlijke macht kwijt is]. Probeer dan maar eens [één van de gezinsbegeleiders] te verkopen, zij gooit me denk ik van vier hoog naar beneden: 'Wat probeer je me nou?!'"

Wat dat betreft vormt deze samenwerking een risico voor Al Amal. Hun reputatie is gebaseerd op het vertrouwen dat gezinnen in de vertrouwenspersonen kunnen stellen. Meerdere vrijwilligers gaven aan dat de vraag "wat gebeurt er met mijn verhaal?" heel belangrijk is voor de gezinnen bij de beslissing om een gezinsbegeleider toe te laten.

Daarom is de vertrouwensband tussen de vrijwilligers en de professionals ook zo belangrijk. De vrijwilligers moeten erop kunnen vertrouwen dat ze hun gezinnen niet nog verder de problemen in helpen door een gezinsbegeleider erbij te betrekken. De vraag "wat gebeurt er met mijn gezin?" is namelijk van groot belang is voor de vertrouwenspersoon. Zoals al genoemd in §4.2.3 kunnen professionals soms sterk reageren op iets dat door de vertrouwenspersonen niet als een probleem wordt gezien. Net zoals een gezin tijd nodig heeft om een vertrouwenspersoon volledig te vertrouwen hebben de vertrouwenspersonen ook tijd nodig om de gezinsbegeleiders te vertrouwen. Toch zijn er bepaalde dingen die zij nooit zullen delen. Vanuit hun positie als neutrale vertrouwenspersoon, niet verbonden aan een officiële instantie, krijgen zij namelijk veel persoonlijke verhalen te horen. Zelfs wanneer deze vertrouwelijke informatie relevant is voor de problematiek binnen het gezin zullen zij het niet delen met een professionele hulpverlener. Het gaat dan meestal om persoonlijke dingen waar men zich voor schaamt, bijvoorbeeld seksuele problemen.

4.5 Visie op de toekomst

Alle respondenten spreken de hoop uit dat het project zich verder zal ontwikkelen. Het eerste jaar wordt gezien als een beginfase, waarbij het opbouwen van een vertrouwensband tussen de gezinsbegeleiders en de vertrouwenspersonen centraal staat. De verwachting is dat wanneer het vertrouwen tussen beiden groeit, het aantal gezinnen dat de professionals toelaat ook zal groeien. Er bestaat immers een sterke vertrouwensband tussen de vertrouwenspersonen en hun gezinnen

en de gezinnen zullen eerder een extra hulpverlener toelaten wanneer zij merken dat hun vertrouwenspersoon daar 100% achter staat.

Hierin schuilt echter nog een probleem: Tussen In krijgt steeds meer gezinnen waarbij al veel verschillende hulpverleners betrokken zijn, waardoor er bij het gezin weerzin bestaat tegen nóg iemand die zich met hun bemoeit. Deze ontwikkeling is redelijk recent, hiervoor waren er veel meer gezinnen met een betrekkelijk eenvoudige problematiek waarbij weinig of soms zelf helemaal geen hulpverleners betrokken waren. Het project is opgezet met deze gezinnen in gedachten, de vertrouwenspersoon zou bij deze mensen minder moeite hebben een extra hulpverlener te introduceren en de gezinsbegeleider van Trajectum of Zandbergen zou zonder veel moeite het gezin volledig over kunnen nemen vanwege het ontbreken van uitgebreide problematiek. Maar zoals een professional het verwoordde "ik ga niet het werk van schuldhelpverlening doen".

Een bedreiging voor het voortbestaan van deze samenwerking zijn de doelstellingen. Zoals eerder al genoemd wordt de doelstelling van het aantal gezinnen dat bereikt moet worden niet gehaald en "kennisuitwisseling" is niet goed meetbaar. De resultaten van deze samenwerking zijn vooral kwalitatief, terwijl deze sector is ingesteld op kwantitatieve resultaten. De professionals merken dit nu al, vanuit Zandbergen zijn bijvoorbeeld de uren al gehalveerd. Het is dus onzeker of de instellingen dit groeiproces zullen erkennen, ook met het oog op de naderende bezuinigingen en organisatorische veranderingen. De verantwoordelijkheid voor de jeugdhulpverlening wordt namelijk binnenkort verplaatst van de provincie naar de gemeente en het is nog onbekend hoe dit in praktijk gaat utizien. Daardoor vrezen de professionals voor de voortzetting van het project. De vrijwilligers hebben deze angst niet, omdat zij de druk van de instellingen niet voelen. Zij ervaren ook geen druk vanuit hun eigen coördinator aangezien zij zich zoals eerder genoemd de doelstellingen niet als zodanig beschouwt.

5. Conclusies en aanbevelingen

Aan de hand van het vorige hoofdstuk zal er een antwoord geformuleerd worden op de 5 deelvragen om uiteindelijk tot een antwoord op de hoofdvraag te komen: 'Hoe verloopt de samenwerking tussen Zandbergen, Trajectum en Al Amal; wat gaat er goed en wat kan beter?'

Komen de wederzijdse verwachtingen van de vrijwilligers en de professionals overeen?

In §4.1 is opgemerkt dat de vertrouwenspersonen niet betrokken zijn bij het ontwerpen van de samenwerking en zelfs pas bij de eerste ontmoeting met een professional op de hoogte zijn gesteld. Er is van te voren geen draagvlak gecreëerd. De manier waarop de vertrouwenspersonen reageerden op de introductie van de professionals verschilde per persoon. De professionals waren echter in de veronderstelling dat de vertrouwenspersonen expliciet gevraagd hadden om hun aanwezigheid als jeugdhulpverleners en waren verbaasd toen vragen uitbleven. Behalve een trainingsmiddag om elkaar beter te leren kennen is er verder weinig aandacht besteed aan de vraag waarom de professionals bij Al Amal aanwezig waren en wat precies de bedoeling was van de samenwerking. Tijdens de uitvoering van dit onderzoek heerste hierover nog steeds enige onduidelijkheid, hoewel het iedere dag een beetje beter ging.

Dat er onder de vertrouwenspersonen onduidelijkheid heerst is in de praktijk vooral merkbaar doordat er nauwelijks gebruik wordt gemaakt van intervisie en duocoaching. Een goede samenwerking vereist echter een stevige vertrouwensband. Vertrouwen heeft tijd nodig om te groeien en wat dat betreft is de samenwerking nog in ontwikkeling. De verwachting is dat wanneer dit project wordt voortgezet het vertrouwen in de professionals steeds meer zal groeien en dat er vanzelf meer vragen zullen komen.

Gaandeweg hebben de professionals hun verwachtingen bijgesteld en hun aanbod aangepast (invoering van het spreekuur). Voor de vertrouwenspersonen werd steeds duidelijker wat het aanbod precies was, hoewel dat op sommige punten nog steeds niet helemaal helder is. Geen enkele vrijwilliger was bijvoorbeeld volledig op de hoogte van de mogelijkheid tot de verkorte indicatiestelling ('binnenbocht'), een manier om toegang te krijgen tot geïndiceerde zorg zonder tussenkomst van Bureau Jeugdzorg. Terwijl dit juist een manier is om de drempel naar geïndiceerde zorg te verlagen.

Welke problemen zijn Al Amal, Trajectum en Zandbergen sinds het begin van het samenwerkingsproject tegengekomen en (hoe) zijn deze opgelost?

Wanneer er wordt gekeken naar de problemen die zijn voorgekomen dan gaat het vooral om *opstartproblemen* die samenhangen met de ongelijke wederzijdse verwachtingen, voortkomend uit gebrekkige communicatie over de opzet van het project (zie §4.2.1). Het grootste probleem was dat de professionals dachten dat de vertrouwenspersonen om hun aanwezigheid gevraagd hadden, terwijl dat niet zo was. Dit leidde tot veel onduidelijkheid aan beide kanten, de professionals vroegen zich af waarom ze eigenlijk bij Al Amal waren en de vertrouwenspersonen wisten niet zo goed wat er van ze verwacht werd in de samenwerking.

Een ander probleem dat niet direct tot uiting komt in de samenwerking, maar er wel als een donkere regenwolk boven hangt zijn de *doelstellingen* zoals geformuleerd in de projectaanvraag voor de provincie. 'Kennissuitwisseling' is lastig meetbaar en bovendien lijkt het op het eerste gezicht vooral om éénrichtingsverkeer te gaan: van de professionals naar de vrijwilligers. Andersom leren de professionals ook heel veel van de vrijwilligers, maar dit gebeurt vooral tussen de bedrijven door. Het groepsgesprek voor dit onderzoek was bijvoorbeeld zo'n moment dat de professionals veel nieuwe dingen hebben geleerd over hulpverlening aan Marokkaanse gezinnen.

De doelstelling dat bij 80% van de gezinnen met een vraag over opvoeden of opgroeien een gezinsbegeleider betrokken moet raken vormt op een andere manier een probleem. Sowieso wordt de meetbaarheid van deze doelstelling grotendeels ondermijnd door de minimale administratie bij Al Amal. Het is bijna onmogelijk om met zekerheid te zeggen bij hoeveel procent van de gezinnen een kindvraag speelt en bij hoeveel daarvan weer op een bepaalde manier de gezinsbegeleiders betrokken zijn. Gezinnen worden soms anoniem besproken en over het algemeen wordt er geen administratie bijgehouden van welke gezinnen er besproken worden tijdens het spreekuur, dat past niet bij de werkwijze van Al Amal. Maar het probleem met deze doelstelling is vooral dat hij praktisch niet haalbaar lijkt te zijn, in ieder geval niet binnen het eerste jaar van de samenwerking. Zoals gesteld in §4.2.3 kunnen er verschillende redenen zijn waarom een gezinsbegeleider niet bij een gezin betrokken wordt:

- er is geen kindvraag/ de vertrouwenspersoon kan het zelf oplossen
- de gezinssituatie laat het niet toe: ouders willen niet, er is al veel hulpverlening aanwezig, de vertrouwenspersoon is bang het vertrouwen van het gezin te verliezen

- de vertrouwenspersoon wil het niet: zij voelt zich verantwoordelijk voor het gezin en wil namens het gezin het risico niet nemen

Hoe verwachten beide partijen dat hun samenwerking zich in de toekomst verder zal ontwikkelen?

Deze vraag is grotendeels beantwoord in §4.5. De vrijwilligers en professionals hebben vertrouwen in de samenwerking en zien een duidelijk stijgende lijn. Het voortbestaan is echter afhankelijk van externe partijen. De uren die de professionals aan de samenwerking met Al Amal besteden worden namelijk gefinancierd door de provincie. Het is onzeker hoe zij de kwalitatieve resultaten die tot nu toe geleverd zijn zullen beoordelen. Daar komt nog meer onzekerheid bovenop doordat deze verantwoordelijkheid van de provincie naar de gemeente verplaatst zal worden. Het is nog onduidelijk wat dit zal betekenen voor de praktijk.

In welk stadium bevindt de samenwerking tussen Trajectum, Zandbergen en Al Amal zich?

Deze vraag is gebaseerd op het onderzoek van Austin (2000), zoals besproken in §2.4. Naar aanleiding van het vorige hoofdstuk kan geconcludeerd worden dat de samenwerking tussen Al Amal, Zandbergen en Trajectum zich in het *transactionele stadium* bevindt. Het filantropische stadium wordt overstegen doordat er wederzijdse transacties plaatsvinden tussen de betrokken organisaties. Er is een gezamenlijk doel geïdentificeerd: betere (jeugd)hulpverlening voor migrantengezinnen met meervoudige problemen. Om dit doel te bereiken stellen beide partners hun unieke competenties en hulpbronnen ter beschikking. De professionals delen hun kennis over jeugdhulpverlening met de vrijwilligers en andersom delen de vrijwilligers hun kennis over de benadering van migrantengezinnen.

Het volgende stadium zou het geïntegreerde stadium zijn, waarbij de grenzen tussen de organisaties vervagen en er een gezamenlijk product ontstaat. De samenwerking tussen Al Amal, Zandbergen en Trajectum zou bijvoorbeeld kunnen uitgroeien tot een gezamenlijke aanpak, waarbij elke vertrouwenspersoon samenwerkt met een gezinsbegeleider. Tegelijkertijd zouden binnen Zandbergen en Trajectum vertrouwenspersonen actief zijn, die ingezet kunnen worden bij de behandeling van migrantengezinnen binnen die instellingen. Om dit te bereiken moeten er echter veel grenzen overschreden worden. In de huidige situatie zijn bijvoorbeeld de

organisatieculturen te verschillend om tot een dergelijke mate van integratie te komen. De mate van bureaucratie binnen Trajectum en Zandbergen vormt bijvoorbeeld een probleem voor Al Amal. Bovendien moet de neutraliteit van de vertrouwenspersonen te allen tijde gegarandeerd blijven, want de methode van Tussen In ontleent haar effectiviteit grotendeels aan het feit dat Al Amal niet verbonden is aan een officiële hulpverleningsinstelling. Daarom is het niet vanzelfsprekend dat het stadium van een geïntegreerde samenwerking ooit bereikt zal worden.

Op welke manier creëert deze samenwerking waarde voor de betrokken organisaties?

Volgens Austin (2000) creëert een samenwerking tussen twee partners 'waarde' wanneer de opbrengst opweegt tegen de kosten en risico's. Voor een langdurige samenwerking is het van belang dat dit in balans is, beide partners moeten evenveel waarde uit de samenwerking halen. Binnen de samenwerking tussen Al Amal, Trajectum en Zandbergen lijkt de uitwisseling van waarde niet in balans te zijn, op dit moment lijken de professionals veel meer bij te dragen dan de vrijwilligers. Wanneer er gekeken wordt naar de kosten en de risico's wordt duidelijk dat de financiële *kosten* vooral worden gedragen door Zandbergen/Trajectum, de financiering komt weliswaar vanuit de provincie maar zij zijn toch hun medewerkers een paar uur per week kwijt. Een indicatie dat deze kosten te hoog zijn is het feit dat de uren van de twee professionals van Zandbergen inmiddels gehalveerd zijn. Trajectum en Zandbergen lopen echter geen grote risico's door deze samenwerking aan te gaan, terwijl het *risico* voor Al Amal groot is. Wanneer bijvoorbeeld een gezinsbegeleider ervoor zorgt dat er een kind uit huis geplaatst wordt, dan kan dat funest zijn voor de reputatie van Al Amal. Als opkomende organisatie is reputatie hun meest waardevolle bezit. Een ander risico waar de vertrouwenspersonen mee kampen is dat hun neutraliteit op het spel staat. Zij willen hun gezinnen niet naar Zandbergen of Trajectum sturen, alleen omdat ze daarmee samenwerken. Ook de 'binnenbocht' is een aantasting van hun neutraliteit, omdat zij degene zouden zijn die het aanmeldformulier moeten voorleggen aan het gezin.

Deze samenwerking levert voor Trajectum en Zandbergen vooral veel kennis van de Marokkaanse cultuur op en hoe zij het beste migrantengezinnen kunnen benaderen. Deze kennis kunnen de gezinsbegeleiders ook inzetten voor hun gewone werk. Het aantal gezinnen dat via Al Amal bereikt wordt valt tot nu toe tegen, maar de verwachting is dat dit zal groeien naarmate de samenwerking langer bestaat.

De vertrouwenspersonen hebben een direct praktisch voordeel van de aanwezigheid van de professionals. Tijdens de casusbesprekingen leren de vrijwilligers op een professionele manier gezinnen te beschouwen en ze kunnen gebruik maken van de mogelijkheid tot intervisie. Bovendien noemen zij als groot voordeel dat het voor de professionals veel eenvoudiger is om bepaalde dingen te regelen voor hun gezinnen, puur vanwege hun status als professionele hulpverlener en ook omdat zij (letterlijk) de taal van hulpverleners spreken. Dankzij de nabijheid van professionele hulpverleners kan Al Amal sneller dingen regelen voor de gezinnen. Ook wordt het als een groot voordeel genoemd dat de professionals mee kunnen gaan naar een gezin om daar tijdelijk opvoedingsondersteuning te bieden, terwijl daarvoor normaal gesproken een indicatie van Bureau Jeugdzorg nodig is.

Conclusie: Wat gaat er goed en wat kan beter?

Wat er heel goed gaat binnen de samenwerking tussen Trajectum, Zandbergen en Al Amal zijn de momenten waarop de samenwerking in praktijk wordt gebracht. De inbreng van de professionals in de casusbesprekingen wordt goed ontvangen en de vertrouwenspersonen die gebruik maken van de mogelijkheid tot intervisie zijn hier tevreden over. Ook werken ze prettig samen in de gezinnen (duocoaching), hoewel het om een beperkt aantal gezinnen gaat.

Het grootste zwaktepunt van de samenwerking tussen Trajectum, Zandbergen en Al Amal was de ontwikkelingsfase, dit is namelijk grotendeels een *top-down* besluit is geweest. De aanleiding was weliswaar een behoefte vanuit de vertrouwenspersonen naar meer professionele begeleiding, maar zij zijn vervolgens niet betrokken bij de invulling hiervan. Er had meer aandacht besteed moeten worden aan het creëren van draagvlak voor deze samenwerking binnen Tussen In.

De opstartperiode heeft hieronder geleden. De professionals voelden al snel aan dat het draagvlak voor hun aanwezigheid ontbrak en dat de vertrouwenspersonen niet zo goed wisten wat de bedoeling was. Een trainingsdag waarbij ze elkaar leerden kennen bleek niet genoeg te zijn om de vertrouwenspersonen volledig inzicht te geven in het aanbod van de professionals. De vertrouwenspersonen werken zelfstandig en daardoor was hun persoonlijke houding tegenover de professionals doorslaggevend voor de keuze om hun hulp in te schakelen of niet. Dankzij de flexibele houding van de professionals en de mogelijkheid om binnen Al Amal initiatieven op te zetten werd het aanbod beter aangepast op de vraag van de vertrouwenspersonen. Maar het heeft de professionals een aantal maanden gekost voordat ze inzagen dat er behoefte was aan een

inloopspreekuur, tijd die niet verloren had hoeven gaan wanneer het project op een andere manier voorbereid was. Het idee heerst dat het project een betere start zou hebben wanneer de gezinsbegeleiders van te voren hadden kunnen overleggen met de coördinator van Tussen In en wanneer de vertrouwenspersonen meer betrokken waren geweest bij de besluitvorming.

Wanneer wordt gekeken naar de huidige situatie is een duidelijke verbetering ten opzichte van de opstartperiode te zien. De gezinsbegeleiders zijn direct betrokken bij een aantal gezinnen. Het vertrouwen van de vertrouwenspersonen in de gezinsbegeleiders is gegroeid, hoewel dit langzaam gaat. Daardoor zijn er nog veel dingen die beter kunnen. Er zijn bijvoorbeeld vertrouwenspersonen die nooit beroep doen op de professionals, terwijl zij ook intervisie kunnen bieden wanneer er geen problemen zijn met een gezin. Ook het aantal gezinnen waarbij de gezinsbegeleiders direct betrokken zijn is beperkt. Al met al blijken de doelstellingen die wat dat betreft geformuleerd zijn voor deze samenwerking te hoog gegrepen. De doelgroep van Tussen In heeft te maken met complexe problematiek en zit vaak niet te wachten op een extra hulpverlener. Waar wel nog veel winst te behalen valt is op het gebied van de intervisie, zowel tijdens de casusbesprekingen als één-op-één. Op deze manier kunnen de professionals ondersteuning bieden aan de vrijwilligers en werken aan deskundigheidsbevordering. De manier waarop de gezinsbegeleiders via Tussen In gezinnen direct bereiken is niet rendabel volgens de visie van de jeugdhulpverleningsinstellingen, maar door begeleiding te bieden aan vrijwilligers kunnen zij toch een bijdrage leveren aan de betere bereikbaarheid van zorg voor deze doelgroep.

5.1 Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek wil ik graag een aantal aanbevelingen doen. Ten eerste is het voor een langdurige samenwerking noodzakelijk dat er een *balans* bestaat tussen de partners. De opbrengst moet voor iedereen opwegen tegen de kosten en de risico's. Al Amal, Zandbergen en Trajectum moeten hierover in gesprek gaan om te bepalen of er een balans bestaat en zo nee, hoe die bereikt kan worden. Alleen dan kan er een gelijkwaardig partnerschap bestaan. Daarbij moet de neutraliteit van de vertrouwenspersonen gewaarborgd blijven.

Ten tweede is gebleken dat *duocoaching* lastig te bewerkstelligen is doordat het om bijzonder moeilijk te bereiken gezinnen gaat, die niet open staan voor een extra hulpverlener in huis. Mijn aanbeveling wat dat betreft is om de focus te leggen op de casusbesprekingen en intervisie, terwijl de mogelijkheid tot duocoaching blijft bestaan maar naar de achtergrond verschuift. Tijdens de casusbespreking en het spreekuur is het namelijk mogelijk voor de professionals om binnen korte tijd meerdere gezinnen te helpen, door deze te bespreken met de

vertrouwenspersoon. Duocoaching is veel tijdrovender en levert kwantitatief gezien minder op, bovendien is de kans van slagen afhankelijk van een onzekere factor: de gezinnen.

Ten derde sluit ik mij aan bij een ontwikkeling die reeds plaatsvindt binnen Al Amal, namelijk een meer intensieve begeleiding van de vertrouwenspersonen. Er komen steeds meer vertrouwenspersonen en waar in het begin een wekelijks teamoverleg nog voldeed is het nu steeds lastiger om iedereen een kwalitatief goede begeleiding te geven. Op dit moment is hun coördinator hiervoor verantwoordelijk, maar zij coördineert op dit moment alles wat met Tussen In te maken heeft: aanmeldingen van gezinnen, verdeling van de gezinnen over de vertrouwenspersonen, voorbereiding van casusbesprekingen en trainingen, uitbreiding naar andere steden, opzetten van projecten zoals deze, communicatie met externe partijen zoals de gemeente en de begeleiding van de vertrouwenspersonen. Mijn aanbeveling is dat Al Amal de omvang van haar takenpakket herevalueert en in ieder geval de individuele begeleiding van de vertrouwenspersonen overdraagt aan iemand anders, zodat zij de aandacht krijgen die ze verdienen.

Als laatste heb ik een meer algemene aanbeveling voor samenwerkingen tussen professionele en vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligersorganisaties zijn vaak anders ingericht dan professionele organisaties. Het is van belang om hier bij een nieuwe samenwerking aandacht aan te besteden. Er moet rekening gehouden worden met de reacties van alle betrokkenen, zeker wanneer de vrijwilligers autonoom te werk gaan zoals binnen Al Amal. Mijns inziens kan dit het beste bereikt worden door een dergelijke samenwerking vorm te geven in overleg met de uitvoerende vrijwilligers en professionals: *bottom-up*.

6. Literatuurlijst

- Austin, J.E. (2000). Strategic Collaboration Between Nonprofits and Business. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, volume 29(1), 69-97.
- Baak, T. (red) (2005). *Gezinscoaching: Coördinatie van zorg aan multiprobleemgezinnen*. Maastricht: Provincie Limburg.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom onderwijs.
- Carens, J.H. (2000). *Culture, Citizenship, and Community: A Contextual Exploration of Justice as Evenhandedness*. Oxford: Oxford University Press.
- Eijck, S.R.A. van (2006). *Koersen op het kind: Diversiteit in het jeugdbeleid*. Een publicatie van de Rijksoverheid.
- Fukkink, R. & Steketee, M. (2002). *De aanpak van sociale uitsluiting in gezinnen met jonge kinderen*. South Harrow: Home Start International.
- Hart, M. 't, Dijk, J. van, Goede, M. de, Jansen, W. & Teunissen, J. (1998). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom.
- Heerwaarden, Y. van (2009). *Tussen In: Een stem geven aan Marokkaanse gezinnen*. Goudriaan: De Groot Drukkerij, B.V.
- Ibrahimi, R. & Sarolea, C. (2010). *De onbereikbaren bereiken: Het groeiverhaal van Tussen In*. Utrecht: Al Amal.
- Komen, M. & Biegel, C. (2010). Interculturalisatie van Centra Jeugd en Gezin: Alle doelgroepen optimaal bereiken. *Phaxx*, (4), 5-7.
- Lieshout, M. van (red), Mehlkopf, P. & Troisfontaine, S. (2005). *Dwars door alle verbanden: Gezinscoaching voor multi-probleemgezinnen*. Apeldoorn: Garant.
- Loeffen, M. (2007). *Tussenevaluatie gezinscoaching Zuid-Holland*. Gouda: Expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding.
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: SAGE Publications Ltd.
- Provincie Utrecht (2008). *Utrechtse Jeugd Centraal: Vernieuwingsagenda van samenwerkende partners in de jeugdzorg, het lokale jeugdbeleid en de jeugdbescherming*. Utrecht: Grafisch Centrum, provincie Utrecht.
- Gijsbers, M. & Dagevos, J. (2009). *Jaarrapport Integratie 2009*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Sousa, L. & Eusébio, C. (2007). When multi-problem poor individuals' myths meet social

services myths. *Journal of Social Work*, 7(2), 217-237.

Vandenbroucke, M.W.G., Braam, H., Pels, T. & Steketee, M.J. (2008). *Gemeentelijk beleid voor Marokkaans-Nederlandse jongeren: Rapportage over de wenselijkheid van specifiek doelgroepenbeleid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Vandenbroucke, M.W.G. & Steketee, M.J. (2010). *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Wel, F. van (1999). Een eeuw interventieperspectieven op gezinnen met meervoudige problemen. In: Brinkgreve, C & Lieshout, P. van (red.), *Geregelde gevoelens* (pag. 21-44). Maarssen: Elsevier/ De Tijdstroom.

Digitale bronnen:

Berg-le Clercq, T & Kalsbeek, A (2011). *Wat werkt in multiprobleemgezinnen?* Nederlands Jeugdinstituut: Dossier Multiprobleemgezinnen, gedownload op 23-06-2011.

http://www.nji.nl/nji/dossierDownloads/Watwerkt_Multiprobleemgezinnen.pdf

Databank Effectieve Jeugdinterventies, geraadpleegd op 05-06-2011.

<http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/03/055.html>

Nederlands Jeugdinstituut: Dossier Multiprobleemgezinnen, geraadpleegd op 05-06-2011.

<http://www.nji.nl/multiprobleemgezinnen>

Website Bureau Jeugdzorg, geraadpleegd op 09-08-2011. <http://www.bureaujeugdzorg.info>

Website Trajectum, geraadpleegd op 02-05-2011. <http://www.trajectum.nl>

Website Zandbergen, geraadpleegd op 02-05-2011. <http://www.zandbergenjeugd.nl/>

Krantenartikelen, via LexisNexis:

Boevink, W. (2002, 13 juli 2002). In dit gezin ging alles fout wat fout kon gaan; Familiedrama. *Trouw*.

De Volkskrant (2002, 13 juli). Roermond is aangeslagen door dood zes kinderen. *De Volkskrant*.

Koning, P. de (2002, 27 juli). Wachten op een volgend incident; 'Procedures van Jeugdzorg zijn vaak inefficiënt'. *NRC Handelsblad*.

Bijlage 1. Vragenlijst

1. Basisgegevens

1.1 Naam
1.2 Leeftijd
1.3 Functie
1.3.1 Sinds wanneer?
1.3.2 Takenpakket?
1.3.3 Uren/week?
1.4 Nevenactiviteiten

2. Het samenwerkingsproject

2.1 Wat houdt het project met Trajectum, Zandbergen en Al Amal <u>in praktijk</u> in?
2.1.1 Wie zijn de belangrijkste actoren & wat is hun functie binnen het project?
2.1.2 Wat is de inhoud van het project?
2.1.3 Waar vindt het plaats?
2.1.4 Wanneer wordt de samenwerking tussen Al Amal, Trajectum en Zandbergen in praktijk gebracht? (initiatief)
2.1.5 Hoe wordt de samenwerking in praktijk gebracht? (procedure)
2.1.6 Waarom werken Al Amal, Zandbergen en Trajectum op deze manier samen?
2.2 Waarom werken Zandbergen en Trajectum op deze manier samen?
2.3 In hoeverre speelde problematiek met deze doelgroep tot nu toe een rol binnen Zandbergen/Trajectum?
2.4 Heeft/Had Zandbergen/Trajectum/Al Amal vergelijkbare projecten met andere organisaties?
2.5 Hoe is het idee ontstaan voor deze samenwerking?
2.6 Hoe is het opgestart?
2.7 Zijn er specifieke doelstellingen vastgelegd?
2.8 Zijn er met de betrokken personen specifieke afspraken gemaakt?
2.8.1 Worden die afspraken ook nageleefd?
2.9 Hoe verliep de introductie van de professionals bij Al Amal?
2.10 Hebben zich tijdens de opstartperiode problemen voorgedaan?
2.10.1 Wat was de oorzaak?

2.10.2 Hoe is het opgelost?

2.10.3 Verwacht je een herhaling van deze problemen?
--

3. Huidige situatie

3.1 Wat is de huidige situatie en hoe bevalt dat?
3.1.1 Wat is de huidige situatie van het spreekuur en bevalt dat?
3.1.2 Wat is de huidige situatie van de casusbesprekingen en hoe bevalt dat?
3.1.3 Wat is de huidige situatie rondom de duocoaching en hoe bevalt dat?
3.2 In hoeverre slagen de vertrouwenspersonen erin de kloof tussen het gezin en Zandbergen/Trajectum te overbruggen?
3.3 Hoe gaat de communicatie?
3.3.1 Wat gaat goed?
3.3.2 Wat kan beter?
3.4 Wat zijn de verwachtingen?
3.4.1 Wat verwacht men van Zandbergen als organisatie?
3.4.2 Wat verwacht men van Trajectum als organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Wat verwacht men van de individuele professionals?
3.4.3 Wat verwacht men van Al Amal als organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Wat verwacht men van de individuele vrijwilligers?
3.5 Wordt er voldaan aan alle verwachtingen?
3.6 Hebben zich sinds de opstartperiode problemen voorgedaan?
3.7 Wat zijn de huidige knelpunten?
<ul style="list-style-type: none"> • Welke knelpunten verwacht de geïnterviewden dat andere betrokkenen ervaren?
3.8 In hoeverre speelt het cultuurverschil een rol in de samenwerking tussen de gezinsbegeleiders en de vertrouwenspersonen?
3.9 In hoeverre speelt het cultuurverschil een rol in het toeleiden van gezinnen naar de gezinsbegeleiders?
3.10 Wat levert deze samenwerking op voor de betrokken partijen?
3.11 Wat is de toegevoegde waarde van deze manier van samenwerken?
3.11.1 Wat leren ze van elkaar?
3.11.2 Is deze manier van samenwerken rendabel?
3.12 Zijn de betrokkenen tevreden met de huidige situatie?

4. Vooruitblik

4.1 Wat zal dit project volgens de betrokkenen uiteindelijk opleveren voor de betrokken partijen?

4.2 Verwachten de betrokkenen dat de einddoelstellingen voor 30 september 2011 gehaald gaan worden?

4.3 Verwachten de betrokkenen dat de samenwerking tussen Al Amal, Zandbergen en Trajectum in de huidige vorm zal blijven bestaan na 30 september 2011?

Bijlage 2. Codeboek

Beschrijving van het project

wie	De actoren
R_taken	De taken van R
C_taken	De taken van C
LM_taken	De taken van L en M
vp_taken	De taken van de vertrouwenspersonen
wat	De inhoud van het project
waar	Waar vindt het project plaats
wanneer	Wanneer vindt de samenwerking plaats
R_initiatief	Initiatief vanuit R
C_initiatief	Initiatief vanuit C
LM_initiatief	Initiatief vanuit L en M
vp_initiatief	Initiatief vanuit de vertrouwenspersonen
hoe	Wat is de 'procedure'
waarom	Waarom wordt er samengewerkt
motivatie	Persoonlijke motivatie betrokkenen

Context

Z&T	- Waarom werken Zandbergen en Trajectum op deze manier samen? In hoeverre speelde problematiek met deze doelgroep een rol binnen Z&T?
projecten	- Hebben/ Hadden Al Amal, Zandbergen en Trajectum vergelijkbare projecten?

Totstandkoming van het project

idee	Hoe is het idee ontstaan?
opstart	Hoe is het project opgestart?
doelstellingen	Vastgelegde doelstellingen
afspraken	Vastgelegde afspraken
naleving	Worden de afspraken nageleefd?
introductie	Introductie van C, L en M bij Al Amal

Huidige situatie

huidige_situatie	Wat is de huidige situatie en hoe bevalt dat?
bruggenbouwers	In hoeverre slagen de vertrouwenspersonen erin de kloof tussen het gezin en Zandbergen/ Trajectum te overbruggen?
casusbesprekingen	- Wat is de huidige situatie van de casusbesprekingen en hoe bevalt dat? - Hoe en door wie wordt bepaald welke casussen worden besproken?
spreekuur	- Wat is de huidige situatie van het spreekuur en hoe bevalt dat? - Hoe en door wie wordt bepaald of een vp ernaartoe gaat?
duocoaching	Wat is de huidige situatie rondom de duocoaching en hoe bevalt dat?

Communicatie

C_communicatie	Hoe gaat de communicatie met C? Wat gaat goed & wat kan beter?
R_communicatie	Hoe gaat de communicatie met R? Wat gaat goed & wat kan beter?
LM_communicatie	Hoe gaat de communicatie met L en M? Wat gaat goed & wat kan beter?
vp_communicatie	Hoe gaat de communicatie met de vertrouwenspersonen? Wat gaat goed & wat kan beter?

Verwachtingen

verwachtingen	- Verwachtingen in het algemeen - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
Z_verwachtingen	- Verwachtingen van Zandbergen als organisatie - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
C_verwachtingen	- Verwachtingen van C - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
L_verwachtingen	- Verwachtingen van L - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
T_verwachtingen	- Verwachtingen van Trajectum als organisatie - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
M_verwachtingen	- Verwachtingen van M - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
A_verwachtingen	- Verwachtingen van Al Amal als organisatie - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
R_verwachtingen	- Verwachtingen van R - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?

vp_verwachtingen	- Verwachtingen van vertrouwenspersonen - Wordt er voldaan aan deze verwachtingen?
------------------	---

Problemen

opstartproblemen	Waren er opstartproblemen? Wat was de oorzaak, hoe is het opgelost? Verwacht men herhaling van deze problemen?
problemen	Problemen sinds de opstartperiode?
knelpunten	De huidige knelpunten (algemeen)
R_knelpunten	De huidige knelpunten voor R
C_knelpunten	De huidige knelpunten voor C
ML_knelpunten	De huidige knelpunten voor M en L
vp_knelpunten	De huidige knelpunten voor de vertrouwenspersonen
g_knelpunten	De huidige knelpunten voor de gezinnen van Tussen In
cultuurverschil	- Rol van cultuurverschil bij samenwerking tussen M, L en de vertrouwenspersonen - Rol van cultuurverschil bij toeleiding gezinnen naar M en L

Opbrengst

opbrengst	De huidige opbrengst van de samenwerking
CLM_opbrengst	De huidige opbrengst voor C, L en M
Rvp_opbrengst	De huidige opbrengst voor R en de vertrouwenspersonen
g_opbrengst	De huidige opbrengst voor de gezinnen van Tussen In
waarde	De toegevoegde waarde t.o.v. reguliere werkwijze
leren	Wat leren de betrokkenen van elkaar?
rendabel	Is de samenwerking rendabel?
tevreden	Zijn de betrokkenen tevreden met de huidige situatie?
resultaat	Wat zal het de betrokkenen uiteindelijk opleveren?
ZT_resultaat	Wat zal het Zandbergen en Trajectum uiteindelijk opleveren?
A_resultaat	Wat zal het Al Amal uiteindelijk opleveren?
g_resultaat	Wat zal het de gezinnen uiteindelijk opleveren?

Uitkomst

target	Zullen de einddoelstellingen gehaald worden?
toekomst	Zal de samenwerking blijven bestaan?