

Gezinscoaching Den Haag

Een sluitende aanpak voor gezinscoaches bij de huidige diverse samenleving in Den Haag



Het kind centraal

Gezinscoaching Den Haag

Afstudeeropdracht:

Margot Smulders-van Loon (studentnummer 08043906)
Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, deeltijd Haagse Hogeschool Academie voor
sociale professies. Studiejaar 2008/2012

Opdrachtgever:

Productgroep Jeugdgezondheidszorg in Den Haag

Docentbegeleider:

De heer D. Lammers

Opdrachtgever:

De heer D. Postma

Bron plaatje voorblad: [www.google.nl / kind centraal](http://www.google.nl/kindcentraal)

Samenvatting

Net als in de andere grote steden in Nederland heeft de stad Den Haag een zeer gemêleerde bevolking. Er zijn zo'n 200 nationaliteiten in Den Haag vertegenwoordigd en het aandeel migranten zal de komende jaren blijven groeien tot ongeveer 60%. De uitdaging van culturele diversiteit wordt dus alleen maar groter, ook voor zorg- en hulpinstellingen, want organisaties die in hun aanbod geen rekening houden met diversiteit slagen er minder goed in om migrantenkinderen en hun ouders te bereiken en vast te houden. Zo komt ook de vraag vanuit productgroep Jeugdgezondheidszorg (JGZ) naar boven of de huidige aanpak voor gezinscoaches geschikt is voor een allochtone doelgroep. Gemeente Den Haag vraagt van haar burgers dat zij mondig en vraaggericht zijn en zelfstandig kunnen handelen. Individuen in wij-culturen hebben andere waarden en normen aangeleerd, groepsbelang en hooghouden van eer zijn in deze cultuur het belangrijkste goed. Veel allochtonen verkeren in de Nederlandse maatschappij in een nadelige positie door taalbarrières, het ontbreken van kennis over regelgeving, opvoeding en lagere inkomens. Zelfontplooiing en mondigheid in ijkulturen staan tegenover gedragsregels, generatieverschillen en de externe controle in wij-culturen. Verschillende auteurs en theorieën geven aan dat het belangrijk is om te kijken of een interventie werkt voor allochtone doelgroepen. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt daarom: "Houdt de aanpak voor de gezinscoach in Den Haag binnen de productgroep JGZ met zijn randvoorwaarden, voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten van de doelgroep?"

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is een blauwdruk gevormd. Deze blauwdruk is tot stand gekomen door literatuuronderzoek, inhoudsanalyse van documenten en sleutelaspecten. Deze sleutelaspecten bevatten drie kenmerken van de allochtone doelgroep in wij-culturen en zijn pijlers van het toetskader. De blauwdruk is geverifieerd door interviews onder gezinscoaches, observerende deelname aan diverse gesprekken tussen gezinscoach en doelgroep en door middel van een enquête onder jeugdartsen en -verpleegkundigen. Door de procesmatige aanpak en randvoorwaarden in de praktijk aan de blauwdruk te toetsen, zijn punten in de aanpak blootgelegd wat resulteert in verbetervoorstellen voor productgroep JGZ.

Resultaten in dit onderzoek wijzen uit, dat de aanpak voor gezinscoaches grotendeels een passende aanpak voor migranten is. De interventiestappen (contact en intakefase, praktische hulpverlening, toeleiden naar passende hulp, gezinsplan, afsluitfase en nazorg) en randvoorwaarden (overlegvormen, caseload, communicatie en kwaliteit) sluiten aan door maatwerk te leveren. Hierdoor nemen onzekerheid en argwaan van de doelgroep af en neemt (zelf)vertrouwen toe. De aanbevelingen richten zich op het toevoegen van een aantal interculturele aspecten aan de huidige randvoorwaarden om geheel aan te kunnen sluiten bij de doelgroep. De doelgroep zou hierbij betrokken kunnen worden. Interculturele aspecten moeten een rol krijgen in de overlegvormen om diversiteit in de organisatie verankerd te krijgen. Daarnaast beveelt de auteur aan dat de functiebeschrijving en competenties van gezinscoach bij de JGZ doorgelicht moeten worden en dat aandacht voor de afsluit fase of de mogelijkheid voor een nazorgtraject nader onderzocht moet worden op implementatie.

Voor de productgroep JGZ is het advies om de blauwdruk toe te passen op het beleid om aan te kunnen sluiten bij allochtone doelgroepen.

Voorwoord

In *Gezinscoaching Den Haag* zijn de resultaten weergegeven van mijn onderzoek naar de aanpak gezinscoaching in Den Haag over de periode september 2011 tot en met februari 2012. Het beschrijft de aanpak en de onderzoeksresultaten en geeft richting aan de verdere ontwikkeling en implementatie van gezinscoaching in een stad vol diversiteiten zoals Den Haag.

Ik wil mijn dank richten aan mijn organisatie Jeugdgezondheidszorg, zonder hen had ik mijn studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening niet kunnen beginnen en voltooien. Mijn dank gaat hierbij vooral uit naar Lia de Gier, maatschappelijk werker en Daniel Postma die zich heeft opgeworpen als mijn begeleider in mijn weg naar het voltooien van mijn scriptie. Uiteraard vergeet ik niet al mijn collega's die mij tijdens de gehele studie hebben bijgestaan door stukken te lezen, mij de mogelijkheid hebben gegeven tot ontwikkeling, een luisterend oor boden en mijn interviews hebben ondergaan.

Voor mijn studie aan de Haagse Hogeschool wil ik Dick Lammers, mijn begeleider en mentor bedanken. Hij heeft mijn kennis en kunde naar een hoger plan getild waardoor ik met een volwaardige scriptie aan de Haagse Hogeschool kan afstuderen. Mijn erkentelijkheid gaat zeker ook uit naar Ruud Smit, welke aanwijzingen hebben geleid tot verbetering van mijn scriptie. Dank voor alle steun die mijn familie, vrienden en vriendinnen hebben gegeven. Ook vergeet ik uiteraard mijn echtgenoot René niet, omdat hij mij bijstond in goede en slechte dagen. Hij nam vrij als het nodig was om de zorg thuis over te nemen. Ten slotte gaat al mijn liefde uit naar mijn kinderen Bente en Pepijn, die toch wel een aantal jaren een stukje extra inzet van mij als moeder hebben moeten missen.

Margot Smulders-van Loon
Den Haag, 2012

Inhoud

Hoofdstuk 1 Onderzoeksopzet	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Hoofdvraag probleemstelling	9
1.3 Begrippenkader	9
1.4 Doelstelling en beoogde resultaat (hypothese)	11
1.5. Type onderzoek	12
1.5.1 Datavergaringstechnieken	12
1.5.2 Onderzoekspopulatie en steekproef	12
1.5 Operationalisering	13
1.6 Leeswijzer	13
 Hoofdstuk 2 De doelgroep in een intercultureel perspectief	 14
2.1 Inleiding	14
2.2 Gezinscoaching	14
2.3 De Haagse samenleving verandert	14
2.4 Basisbehoeften van het individu in een ik- en wij-cultuur	15
2.5 Lagere sociaaleconomische status	17
2.6 Verschil in opvoeding	18
2.7 Andere communicatie	20
 Hoofdstuk 3 Interculturele hulpverlening: een blauwdruk van proces en randvoorwaarden	 24
3.1 Procesmatige aanpak	24
3.1.1 Aanmelding	24
3.1.2 Contact en intakefase	24
3.1.3 Inventariseren problematiek	25
3.1.4 Bieden van praktische ondersteuning	26
3.1.5 Gezinsplan	26
3.1.6 Toeleiding naar passende hulp	27
3.1.7 Afsluitfase	27
3.1.8 Verlenen van nazorg	28
3.2 Methodieken	28
3.2.1 Oplossingsgerichte benadering	29
3.2.2 Motivationaleel interviewen	29
3.3 Organisatorische randvoorwaarden aanpak gezinscoach	30
3.3.1 Organisatie en beleid	30
3.3.1.1 Beslissen en besluiten	31
3.3.1.2 Overlegvormen	32
3.3.1.3 Zorgcoördinatie	32
3.3.2 Informatie en communicatie	32
3.3.3 Kwaliteit	33
3.3.3.1 Interculturele houding	34
3.3.3.2 Kennis en referentiekader van culturele achtergronden	35
3.3.3.3 Interculturele vaardigheden	36

Hoofdstuk 4	Analyse interventiestappen aanpak voor gezinscoaches	37
4.1	Contact en intakefase en inventariseren problematiek	37
4.2	Bieden van praktische ondersteuning	38
4.3	Gezinsplan	38
4.4	Toeleiding naar passende hulp	39
4.5	Afsluitfase	40
4.6	Verlenen van nazorg	40
4.7	Conclusie	41
Hoofdstuk 5	Analyse organisatorische randvoorwaarden aanpak gezinscoaches	42
5.1	Inleiding	42
5.2	Organisatie en beleid: beslissen en besluiten	42
5.2.1	Overlegvormen	43
5.3	Informatie en communicatie	43
5.4	Kwaliteit	44
5.4.1	Interculturele houding	44
5.4.2	Kennis en referentiekader van culturele achtergronden	45
5.4.3	Interculturele vaardigheden	45
5.5	Conclusie	45
Hoofdstuk 6	Conclusies en aanbevelingen	47
6.1	Inleiding	47
6.2	Conclusies en aanbevelingen van de procesmatige aanpak	47
6.3	Conclusies en aanbevelingen van de randvoorwaarden	49
6.4	Discussie	51
Literatuurlijst		53
Bijlagen		
1.	Definities van multiprobleemgezinnen	56
2.	Achter de voordeuraanpak: Gezinscoaching Utrecht, Wijkcoach DMO Enschede, Multi Probleem Gezinnen (MPG), Amsterdam en Gezinsmanagers in Marokkaans - Nederlandse gezinnen- Wegwijzer voor en door gemeenten.	57
3.	Vragenlijst gezinscoaches	64
4.	Vragenlijst gezinnen	66
5.	Vragenlijst voor jeugdgezondheidszorgartsen en –verpleegkundigen	68
6.	Meetladder Diversiteit	69
7.	Competentieprofiel gezinscoach NJi	70
8.	Interculturele competenties volgens Haterd, J. van de, Poll A., et al. 2010	73
9.	Internationaal verdrag inzake de rechten van het kind	80

Hoofdstuk 1 Onderzoeksopzet

Een gezinscoach is een functie binnen de gemeente Den Haag, dienst OCW, sector VG&Z/Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) bij de productgroep Jeugdgezondheidszorg (JGZ). De gezinscoach wordt ingezet bij gezinnen met weerbarstige, onderling vervlochten sociale en individuele problemen waardoor de ontwikkeling van kinderen bedreigd wordt. Deze gezinnen zijn multiprobleemgezinnen met kinderen in de leeftijd van 0 tot 19 jaar.

Net als in de andere grote steden in Nederland heeft de stad Den Haag een zeer gemeleerde bevolking. Er zijn zo'n 200 nationaliteiten in Den Haag vertegenwoordigd en het aandeel migranten zal de komende jaren blijven groeien tot ongeveer 60%. De uitdaging van de culturele diversiteit wordt dus alleen maar groter, ook voor zorg- en hulpinstellingen (Pharos 2010). Organisaties die in hun aanbod geen rekening houden met diversiteit slagen er niet of minder goed in om migrantenkinderen en hun ouders te bereiken en vast te houden (Pels 2009).

Als gezinscoach begeleid je multiprobleemgezinnen van verschillende diversiteiten en je krijg te maken met interculturele aspecten.

1.1 Aanleiding

In het Verdrag inzake de Rechten van het Kind ¹ staat o.a. dat elk kind in Nederland recht heeft op voorzieningen, bescherming en participatie zodat zij kunnen opgroeien. Opgroeien in een lage sociaaleconomische achterstandspositie is een risicofactor voor de ontwikkeling van kinderen en belemmert hun mogelijkheden voor maatschappelijke participatie². "In Nederland worden 2 tot 5% van de kinderen ernstig bedreigd in hun ontwikkeling, waarbij nog geen adequate hulp is of dat deze stagneert" (Hermanns et al. 2005). Deze kinderen wonen vaak in de zogenoemde multiprobleemgezinnen of risicogezinnen. Eén op de vijf kinderen wonen in minimahuishoudens³.

Uit een onderzoek in de Schilderswijk door het lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling (Lammers, Reith 2012)⁴ blijkt dat vooral jongeren die opgroeien tussen twee culturen, ik-cultuur en wij-cultuur, een groter risico lopen door op te groeien in een sociaaleconomische achterstandspositie: (laag opleidingsniveau van ouders, ontbreken van kennis van de Nederlandse samenleving, armoede, schulden en de slechte woonomstandigheden). Onderzoekers (Pels, T. & Vollebergh, W. (2006), Bellaart (2007) stellen ook dat hulp aan migranten hapert. Van der Berg (2010): "Interventies houden geen rekening met culturele aspecten." In dit onderzoek zijn de interculturele sleutelaspecten opvoeding, sociaal economische status en communicatie leidend voor een ideaal model aanpak voor gezinscoaches op intercultureel gebied. Globalisering en nieuwe migratiepatronen hebben tot het besef geleid dat de huidige interventies niet zonder meer generaliseerbaar zijn naar andere culturen of etnische minderheidsgroepen in Nederland. Het is daarom van belang dat hulpverleners kennis nemen van niet-westerse opvoedings- en ontwikkelingspatronen. Houdt de interventie rekening met interculturele sleutelaspecten? Is de kwaliteit van de gezinscoach op dit moment afdoende om voldoende rekening te houden met interculturele sleutelaspecten? En is er in dit kader ook aandacht voor een situatie waarbij binnen elke organisatie, hulpverleners en managers intercultureel kunnen werken c.q. handelen vanuit

¹ Het Verdrag inzake de Rechten van het Kind is in 1989 opgesteld in de Verenigde Naties (VN) en geldt voor kinderen jonger dan 18 jaar. Inmiddels hebben 193 landen het verdrag ondertekend. Sinds de ondertekening in 1995 is Nederland verplicht zich aan de afspraken uit het kinderrechtenverdrag te houden (www.rijksoverheid.nl).

² Integraal Toezicht jeugdzaken (2011). Kind van de rekening: Lokale hulpverlening aan kinderen in armoede.

³ www.denhaagincijfers.nl

⁴ Lammers D, Reith W. (2012). Jong spreekt Jong. 'Het leven van jongeren in de Schilderswijk'.

de juiste kennis, houding en vaardigheden Dat een intercultureel gegeven gedrag wordt door de organisatie (Pels 2009).

Gemeente Den Haag heeft in het kader van het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid een verkennend onderzoek gedaan naar het interculturele gehalte van de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG)⁵. Men wilde weten hoe het gesteld is met de toegankelijkheid en het bereik van migranten naar het CJG en welke bestaande interventies voor migranten in aanmerking komen voor verdere ontwikkeling. De functie van gezinscoach wordt hier vaak in genoemd. Het Kabinet ziet dus een belangrijke rol weggelegd voor het CJG bij het wegwerken en voorkomen van achterstanden bij allochtone jeugd. Van de productgroep JGZ, dienst OCW zijn de gezinscoaches, gevestigd in deze Centra voor Jeugd en Gezin. De productgroep JGZ is zich bewust van het belang van een intercultureel aanbod, maar is niet voldoende zeker of de aanpak voor de gezinscoach en randvoorwaarden aansluiten bij interculturele aspecten op procesmatig- en organisatorisch gebied. Randvoorwaarden van de aanpak zijn begeleidingstijd, caseload, overlegvorm, interculturele communicatie en kwaliteit.

1.2 Hoofdvraag probleemstelling

Hoofdvraag

Houdt de aanpak voor de gezinscoach in Den Haag binnen productgroep JGZ met zijn randvoorwaarden voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten, te weten een gemiddeld lagere sociaaleconomische status, een andere kijk op opvoeding en andere wijze van communiceren, van de doelgroep en welke mogelijke verbeterpunten zijn er?

Deelvragen

1. Houdt de procesmatige aanpak voor de gezinscoach (contact en intakefase, inventariseren van de problematiek, bieden van praktische ondersteuning, gezinsplan, toeleiding passende hulp en afsluitfase) voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten?
2. Houden de randvoorwaarden van de aanpak voor de gezinscoach op organisatorisch gebied (organisatie en beleid, informatie en communicatie, kwaliteit) voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten?

1.3 Begrippenkader

In dit begrippenkader wordt uitgelegd wat er onder bepaalde woorden in de hoofdvraag en deelvragen worden verstaan. De definities worden onder de hoofdaspecten proces en randvoorwaarden geplaatst en verder gespecificeerd.

Onder de loep nemen: punten die aandacht behoeven om de aanpak voor gezinscoach te verbeteren. Deze punten worden in de aanbevelingen genoemd aan de hand van mijn onderzoek.

Gezinscoach: de gezinscoach is binnen de gemeente Den Haag werkzaam vanuit productgroep Jeugdgezondheidszorg (JGZ). De gezinscoach helpt gezinnen met weerbarstige sociale en individuele problemen die de ontwikkeling van kinderen bedreigen. Het gaat om zorgmijders en/of gezinnen zonder duidelijke hulpvraag. De gezinscoach werkt outreachend, coördineert de zorg binnen de hulpverlening en stelt daarbij het kind centraal. De gezinscoach is 4 tot 6 maanden betrokken bij het gezin.

⁵ Diversiteit in jeugdbeleid. *Interculturalisatie CJG Den Haag*. 2010

Procesmatig gebied

Aanpak: het begeleidingsproces en de methodieken, die de gezinscoach hanteert om een gezin te begeleiden en te ondersteunen zodat het gezin weer grip krijgt op hun leven en het kind in een veilige omgeving kan opgroeien.

Afsluitfase: de fase waarin de begeleiding van de gezinscoach aan het gezin gaat stoppen. In deze fase vindt een afsluitgesprek plaats en krijgt het gezin een afsluitbrief van de gezinscoach.

Contact en intakefase: het leggen van rechtstreeks contact met het aangemelde gezin en het opbouwen van een werkrelatie met het gezin.

Gezinsplan: na het inventariseren wordt een gezinsplan samen met het gezin opgesteld met als doel de hulpverlening op te starten of de reeds aanwezige hulpverlening te coördineren. Het kind staat bij het gezinsplan centraal.

Inventariseren van de problematiek: door middel van gesprekken en observaties probeert de gezinscoach achter de hulpvraag van de cliënt te komen.

Praktische ondersteuning: begeleiding door de gezinscoach ter ondersteuning van het gezin door middel van praktische zaken of hulpmiddelen. Dit kan zijn door een administratie op te zetten, mee te gaan naar instanties etcetra.

Toeleiding passende hulp: gezinnen dusdanig motiveren dat zij zich openstellen voor passende hulp. De gezinscoach heeft ook een rol om het gezin praktisch toe te leiden.

Randvoorwaarden

Communicatie: zowel de communicatie van de gezinscoach naar het gezin toe en vice versa. Evenals de communicatie tussen de gezinscoaches onderling.

Caseload: het aantal gezinnen, die een gezinscoach begeleidt.

Houding: lichaamstaal, persoonlijkheidskenmerken en gedrag van de gezinscoach tijdens de begeleiding naar het gezin toe.

Informatie: de uitwisseling van informatie van de organisatie ten behoeve van de gezinscoach.

Interculturele sleutelaspecten: kenmerken van culturen die in dit onderzoek leidend zijn, te weten, sociaal- economische status, interculturele communicatie (tussen personen met verschillende culturele achtergronden⁶) en opvoeding.

JGZ: jeugdgezondheidszorg (JGZ) is een onderdeel van de GGD Den Haag. JGZ werkt aan de gezondheid van de Haagse jeugd van 0 tot 19 jaar. De jeugdgezondheidszorg wordt in Den Haag uitgevoerd door de productgroep JGZ van de GGD (sector Volksgezondheid en & Zorg) voor de kinderen van 4 tot 19 jaar. De jeugdgezondheidszorg helpt kinderen die in Den Haag

⁶ Uit *interculturele communicatie*. W. Shadid (1998)

wonen en/of naar school gaan. JGZ doet onderzoek naar gezondheidsrisico's en adviseert ouders en andere opvoeders hierover. Ze organiseert activiteiten om de gezondheid, leefstijl en leefomstandigheden van 0 tot 19-jarigen te verbeteren⁷.

Kenmerken van de doelgroep: de doelgroep waar de gezinscoach mee werkt zijn multiprobleemgezinnen in de stad Den Haag. Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de culturele aspecten van het gezin.

Kennis: of bewustheid, bekwaamheid, ervaring, deskundigheid. Onder kennis valt het totaal aan wat een gezinscoach weet van haar vak. Kennis is nodig om een functie te kunnen vervullen. Vaak wordt kennis onder competentie genoemd.

Kwaliteit: met kwaliteit wordt de menskracht bedoeld van de gezinscoach. Het gaat hierbij om de vaardigheden, houding en kennis op intercultureel hulpverleningsgebied in relatie tot het begeleidingsproces van het gezin.

Organisatie en beleid: het stellen van doelen, middelen en een tijdspad in onderlinge samenhang door het management van de productgroep JGZ.

Overlegvormen: het voortgangsoverleg, het werkoverleg en het AVG-overleg van de productgroep JGZ. Bij het voortgangsoverleg zitten alleen gezinscoaches van twee of drie stadsdelen met een senior gezinscoach als voorzitter en worden individuele casussen besproken. In het werkoverleg zitten jeugdartsen, -verpleegkundigen, medisch teamassistent, afdelingsmanager en gezinscoaches van een stadsdeel. Dit overleg gaat vooral over informatieverstrekking, beleidszaken, CJG zaken en facilitaire zaken. Het AVG overleg is een overleg voor jeugdartsen, -verpleegkundigen en gezinscoaches van een stadsdeel. Hierin komen werkinstructies, protocollen, casusbespreking en zorgcoördinatie aan bod.

Randvoorwaarden: organisatorische aspecten rondom het begeleidingsproces van de gezinscoach. Het gaat hierbij om beheertechnische aspecten waarbij gebruik wordt gemaakt van het model GOTIKAF (geld, organisatie, tijd, informatie, kwaliteit, arbeid en faciliteiten). In dit onderzoek wordt de nadruk gelegd op organisatie, tijd, informatie en communicatie en kwaliteit.

Tijd: de duur van het begeleidingsproces wat de gezinscoach aan een gezin (4-6 maanden) besteedt.

Vaardigheden: vaardigheden in relatie tot mensen. Hierbij kun je denken aan zaken als samenwerken, vertrouwen winnen of amuseren. De vaardigheden geven aan waar iemand bedreven in is en ze zijn doorgaans leerbaar.

1.4 Doelstelling en beoogde resultaat (hypothese)

De hypothese is dat de huidige aanpak onvoldoende rekening houdt met een aantal sleutelaspecten in de omgang met de doelgroep, waardoor de huidige aanpak geen optimaal resultaat boekt. Door de procesmatige aanpak en randvoorwaarden hierop te evalueren,

⁷ Uit: www.denhaag.nl. Geraadpleegd op 11 november 2011.

wordt getracht punten in de aanpak bloot te leggen waar dit in belangrijke mate speelt om daarvoor vervolgens verbetervoorstellen aan te dragen.

1.5 Type onderzoek

Dit is een verkennend kwalitatief onderzoek met kenmerken van een procesevaluatie.

1.5.1 Datavergaringstechnieken

De datavergaringstechnieken zijn verkregen door triangulatie: literatuuronderzoek, interviewtechnieken en inhoudsanalyse van beleidsdocumenten. Het toetsingskader is gevormd op basis van literatuuronderzoek, inhoudsanalyse van documenten en is geverifieerd door interviews onder gezinscoaches, observerende deelname aan diverse gesprekken tussen gezinscoach en doelgroep en door middel van een enquête onder JGZ artsen en -verpleegkundigen. Hiertoe zijn er dertien gezinnen en tien (junior)gezinscoaches geïnterviewd. Daarnaast kregen 41 JGZ artsen en -verpleegkundigen een semi gestructureerde enquête toegestuurd. Op deze wijze is het proces van gezinsbegeleiding vanuit meerdere perspectieven belicht.

Voor het krijgen van de juiste informatie bij gezinnen is er voor interviews gekozen, omdat uit ervaring⁸ bleek dat er van deze doelgroep bijna geen respons kwam. Door zoveel mogelijk etniciteiten te spreken wordt een zo breed mogelijk beeld van de doelgroep geschetst en wat aandachtspunten zijn voor een interculturele aanpak. Door dit alles is zoveel mogelijk rekening gehouden met validiteit.

Door de veranderingen op het gebied van hulpverlening in de toekomst (zoals aansluiting van Bureau Jeugdzorg (BJZ) bij het Centrum Jeugd en Gezin (CJG)) heeft dit onderzoek een geldigheid van twee jaar.

1.5.2 Onderzoekspopulatie en steekproef

In 2011 waren er 439 multiprobleemgezinnen in begeleiding bij de gezinscoaches van de productgroep Jeugdgezondheidszorg waarvan, aan het eind van 2011, bij 349 gezinnen het begeleidingstraject is afgesloten. Er is dossieronderzoek verricht voordat er telefonisch contact werd gelegd. Om zoveel mogelijk valide en betrouwbaar te onderzoeken is er rekening gehouden met eisen en voorwaarden. Er is een selecte steekproef genomen door gezinnen te bellen die in 2011 afgesloten zijn. Iedereen had evenveel kans om in de steekproef te komen. Het huidige klanttevredenheidsonderzoek gaf aanleiding dat door het opsturen van enquêtes er weinig respons is waardoor voor interviews is gekozen. Er is per gezinscoach gekeken naar afsluitingen in 2011, omdat dan ervaringen met de aanpak verser in het geheugen ligt. Er is niet gekozen om gezinnen te benaderen waarbij de begeleiding niet is opgestart, omdat zij weinig over de aanpak konden vertellen. Het streven om twintig interviews af te nemen en uit te breiden is niet tot stand gekomen door afzeggingen. Binnen het tijdsbestek van dit onderzoek zijn er dertien interviews afgenomen. Dertien gezinnen in Den Haag zijn geïnterviewd waarvan de begeleiding in 2011 is afgesloten. De geïnterviewde cliënten verschilden in etniciteiten en burgerlijke staat. De leeftijden van de geïnterviewde gezinsleden varieerden van 29 tot 56 jaar. Bij deze gezinnen hoorden allemaal minimaal één of meer (maximaal 5) kinderen.

Door rekening te kunnen houden met populatievaliditeit is er gekozen voor een selecte steekproef. Het werkgebied van de gezinscoach is verdeeld over zeven stadsdelen in de stad Den Haag. In elk stadsdeel werken voornamelijk meerdere gezinscoaches. Omdat bleek dat

⁸ Onderzoek Carin Rots, Tranzo en klanttevredenheidsonderzoek JGZ/gezinscoaches 2009.

de meeste vragen na acht interviews verzadiging teweeg bracht zijn niet alle stadsdelen aan bod gekomen. In dit onderzoek hebben een senior gezinscoach, zeven (junior)gezinscoaches en een secretaresse deelgenomen. Alle medewerkers werken minimaal drie jaar bij de afdeling gezinscoaching. Er is geen onderscheid gemaakt in benadering naar culturele achtergrond, maar achteraf bleek dat vier respondenten een andere etnische afkomst hebben. Bij het afnemen van de interviews is zoveel mogelijk rekening gehouden met een rustige omgeving.

Bij de productgroep JGZ werken 41 jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen. Zij kregen een enquêtevragenlijst toegestuurd via de e-mail. Veertien respondenten stuurden de eerste keer de vragenlijst terug. Op de sluitingsdatum zijn degenen benaderd die geen lijst retour hadden gezonden om dit alsnog te doen. Op dit verzoek stuurden nog zeven respondenten hun vragenlijst terug.

1.6 Operationalisering

De deelvragen zijn in vragen voor de interviews en vragenlijst omgezet. Zij zijn in de bijlage toegevoegd.

1.7 Leeswijzer

Het onderzoek is opgebouwd uit zes hoofdstukken. In het tweede hoofdstuk wordt de doelgroep in een intercultureel perspectief neergezet. Vervolgens worden in hoofdstuk drie, het proces van de gezinscoach en de randvoorwaarden neergezet in een blauwdruk. In hoofdstuk vier wordt de aanpak voor de gezinscoach getoetst aan de blauwdruk en hoofdstuk vijf worden de randvoorwaarden beoordeeld aan de hand van het toetskader. Ten slotte komen in hoofdstuk zes de conclusies en aanbevelingen aan bod.

De literatuurlijst en de bijlagen zijn aan het einde toegevoegd.

Hoofdstuk 2 De doelgroep in een intercultureel perspectief

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft aan waarom de gezinscoach een belangrijke plaats heeft gekregen in de maatschappij. Nadat hulp voor multiprobleemgezinnen na 2002 meer aandacht kreeg, is het zoeken naar een geschikte interventie voor deze gezinnen in gang gezet. De aanpak voor gezinscoaches is echter een generieke⁹ aanpak. Een generieke interventie kan op zich effectief zijn voor verschillende groepen, maar aanpassing (cultuursensitieve interventie¹⁰) zou het bereik, retentie en daarmee effectiviteit wellicht aanzienlijk kunnen verhogen (Pels 2009). Een bestaande interventie (hulpverleningsproces en randvoorwaarden) zou volgens Pels aan de Meetladder Diversiteit (of diversiteitsladder)¹¹ moeten worden getoetst wil het zo goed mogelijk de doelgroep met zijn specifieke kenmerken kunnen bedienen. “De bestaande interventie moet aan een aantal voorwaarden voldoen (hulpverleningsproces en randvoorwaarden) om zo goed mogelijk de doelgroep met zijn specifieke kenmerken te bedienen.” (Pels et al. 2009). Er zijn tien aandachtspunten opgesteld om een interventie werkbaar te maken voor verschillende etnische groepen (zie bijlage 6). Stap 1 van de diversiteitsladder richt zich op de theorie: geldt de probleemanalyse waarop de interventie is gebaseerd ook voor cliënten uit de beoogde doelgroepen? In dit hoofdstuk wordt eerst uitleg gegeven wat gezinscoaching is en hoe de Haagse samenleving verandert. Daarna komt doelgroep aan bod met drie belangrijke kenmerken.

2.2 Gezinscoaching

In het boek ‘Het banen van een pad’ (Schaafsma 2005) wordt coaching uitgelegd als een manier om prestaties te verbeteren: kwalitatief beter te werken, meer verantwoordelijkheid te nemen, de persoonlijke mogelijkheden te vergroten en groei of ontwikkeling te bevorderen. De aantrekkelijkheid van coaching in de hulpverlening ligt in de relatie tussen hulpverlener en de gecoachte. De laatste is niet betuttelend maar adviseert, luistert en beziet samen met de gecoachte wat het beste is. De gezinscoach werkt in multiprobleemgezinnen die de grip op de situatie zijn verloren. Bij deze gezinnen loopt de huidige hulpverlening stroef of hij loopt helemaal niet.

Gezinscoaches werken jaarlijks voor 450 multiprobleemgezinnen in de stad Den Haag. Het type gezinnen dat de gezinscoach begeleidt is multicultureel. De aanwezige problematiek zorgt ervoor dat deze gezinnen een steun in de rug nodig hebben, iemand die hen leert om de regie weer in eigen hand te nemen (Hoffman E., 2002. Bohn Stafleu Van Loghum).

2.3 De Haagse samenleving verandert

Het merendeel van de burgers in stad Den Haag is van allochtone afkomst. Geen enkele samenleving bestaat echter alleen uit mensen die op het eigen grondgebied zijn geboren. Er is altijd instroom van mensen van buiten. De Nederlandse cultuur is altijd in beweging geweest, niet alleen door de invloed van migranten, maar wel mede daardoor. Culturen van migranten veranderen op hun beurt door vermenging en integratie. Veel scheidslijnen tussen de cultuur van gevestigden en nieuwkomers verdwijnen op den duur vanzelf,

⁹ Een generieke aanpak is een algemene methodologische aanpak, die is opgesteld voor alle multiprobleemgezinnen (Pels 2009).

¹⁰ Interventies die aangepast zijn voor verschillende culturele groepen, worden *cultuursensitieve interventies* genoemd (Pels 2009).

¹¹ Verwey-Jonkers instituut in opdracht van Inburgering en Integratie van VROM/WWI. Zij ontwikkelde een meetinstrument ‘Meetladder Diversiteit Interventies’ (Pels (2009)).

anderen blijven sluimerend aanwezig om op onverwachte momenten opnieuw aan betekenis te winnen (Hoving 2009).

Ongeacht het land van herkomst en de reden van vestiging hebben migrantengroepen eigen culturen meegebracht: talen, normen, waarden en gewoonten. Veranderingen in gedrag en gewoonten worden nooit alleen door herkomst bepaald. Er zijn ook verschillen in culturele veranderingsprocessen, zoals sekseverschil (specifieke mannen- en vrouwenculturen), generatieverschil, seksuele diversiteit (lesbische en homosubculturen), verschil in klasse en milieu en de religieuze diversiteit, die het product was van de autochtone verzuiling¹². Het aantal allochtone (gezinnen) neemt toe in de grote steden.

De praktijk van alledag laat zien dat door deze groter geworden culturele verscheidenheid allerlei voorzieningen en activiteiten, zoals voorlichting en hulpverlening, aangepast moeten worden om geschikt te worden gemaakt voor de gehele Nederlandse bevolking, inclusief de migranten daarbinnen.

De Nederlandse maatschappij vraagt van haar burgers dat zij zelfstandige en mondige individuen zijn. De (allochtone) multiprobleemgezinnen die de gezinscoach begeleidt, hebben al moeite om aan de basisbehoeften, zoals eten, huis, kleding, te voldoen. Laat staan dat zij alle wegen in de bureaucratie kent. Maar zelfontwikkeling, zoals de maatschappij stelt, is niet voor elk individu het belangrijkste in zijn leven. Er zijn verschillen tussen ik-culturen en wij-culturen. Volgens de laatste telling van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS¹³) wonen er in ons land 3,5 miljoen allochtonen, van wie er bijna 2 miljoen afkomstig zijn uit landen zoals Marokko, Turkije, Suriname en de Antillen. De grootste groep mensen in Den Haag is opgegroeid met kenmerken van een wij-cultuur. Daarom wordt in de volgende paragrafen nader ingegaan op de verschillen in behoeften van mensen tussen ik- en wij-culturen. De gezinscoach heeft te maken met multiculturele gezinnen. Elk gezin redeneert vanuit bepaalde gedachten. Er zijn verschillende kenmerken die deze multiprobleemgezinnen typeren, zoals opvoeding, communicatie en sociaaleconomische status. Deze kenmerken zijn van belang voor de huidige aanpak voor gezinscoaches.

De huidige aanpak wordt in een volgend hoofdstuk neergezet in een toetskader met de doelgroepkenmerken als rode draad.

2.4 Basisbehoeften van het individu in een ik- en wij-cultuur

In deze paragraaf richt ik mij op de behoeftepiramides van Maslov en Pinto, omdat zij beiden een hiërarchie laten zien in dat ieder mens een behoeftevallend wezen is, maar dat de behoeften in elk individu anders liggen. Waar migratie is, is ook integratie. De sociologische invalshoek stelt bij integratie, dat er eisen zijn waaraan iedere burger moet voldoen, wil het in deze moderne maatschappij participeren. Bepaalde kenmerken¹⁴ zoals zelfreflectie en zelfsturing gelden daarbij als steeds belangrijker voorwaarden om volwaardig te kunnen participeren in deze Westerse maatschappij, die gekenmerkt is door een hoge mate van individualisering. In de kern van zijn theorie, stelt Maslov dat er een hiërarchie van basisbehoeften is, waarbij aan de lagere fysiologische behoeften moet zijn voldaan, voordat de hogere psychologische behoeften relevant worden. Iemand die geen onderdak heeft zal niet bezig zijn met zijn zelfontwikkeling. Als de primaire behoeften zijn vervuld (eten, drinken, kleding, slapen, sex, inkomen) dienen zich onmiddellijk de volgende behoeften aan die hij wil vervullen. Behoeftte aan zekerheid: de mens streeft naar een veilige omgeving

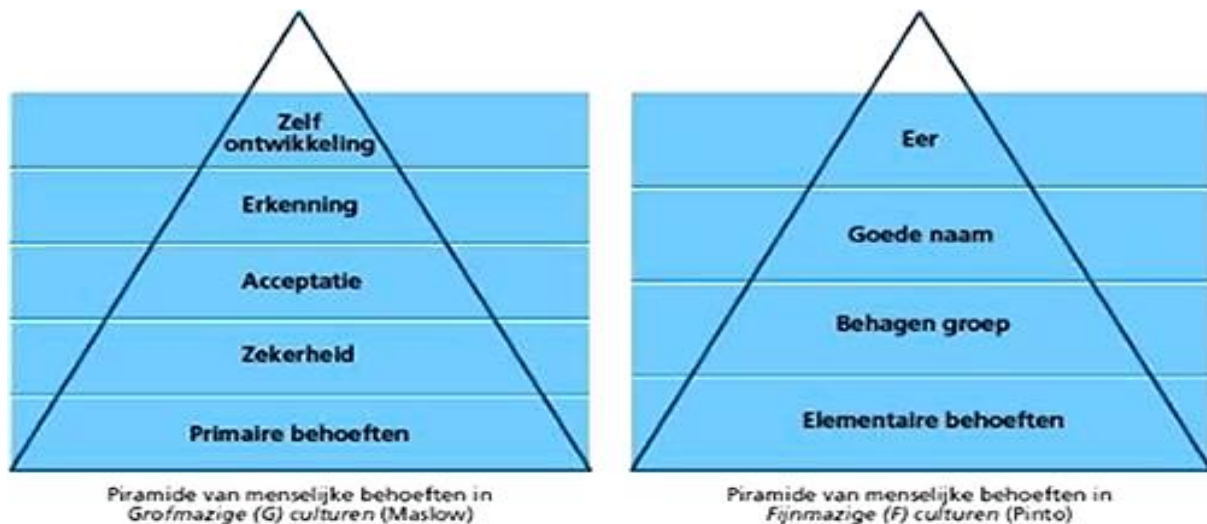
¹² Cultuur en migratie in Nederland. *Veranderingen van het alledaagse 1950-2000*. 2009 Hoving I., Dibbitts H. en Schrover M.

¹³ CBS telling in december 2010.

¹⁴ Bron afbeelding behoeftepiramide www.google.nl

(bescherming tegen gevaar en een beschermde toekomst). Hierna dient de volgende trede zich aan: behoefte aan sociaal contact en gezelligheid. Personen om het individu heen zijn vaak vier gescheiden groepen, zoals familie, vrienden, burens en collega's. In de vierde trede dient zich de waardering aan. Men zoekt naar achting en respect, maar dit kan pas als alle treden hiervoor vervuld zijn. De hoogste laag is de zelfrealisatie¹⁵. Deze piramide van Maslov laat zien dat mensen in een ik-cultuur (of grofmazige cultuur) als individuen worden beschouwd met een eigen persoonlijke vrijheid, persoonlijke beslissingen en (persoonlijke) verantwoordelijkheid met minder standaard situaties en voorgeschreven gedragsregels.

De piramide van Pinto geeft meer inzicht in behoeften en gedrag van individuen in wij-culturen (fijnmazige) door de piramide van menselijke behoeften. Pinto geeft in zijn model dezelfde elementaire behoeften aan als Maslov met de primaire behoeften. In het behagen van de eigen groep staat beleefdheid, leven in overeenstemming met plaats en de rol binnen een groep, wederzijdse hulp in groep, indirecte en impliciete communicatie centraal. Mensen zijn dus vooral groepslid en verantwoordelijk voor het groepsbelang. Het gedrag van mensen binnen die groep ligt voor een groot deel vast in gedetailleerde gedragsregels (omgangscodes en communicatieregels) tussen mensen. Het individu heeft veel minder



ruimte om zijn eigen gedragsregels te creëren. In de derde trede liggen waarden in loyaliteit en verantwoordelijkheid ten opzichte van familie: beleefdheid, gehoorzaamheid en respect voor ouderen. Over sociale taboes wordt bijvoorbeeld niet gepraat. Men moet de goede naam van de familie hooghouden. In fijnmazige culturen wordt gedrag gereguleerd door externe controle. Mensen (familie of burens) om het individu heen letten op deze persoon op wat hij doet. Verhoudingen en statusrollen liggen binnen familie en werk veel meer vast door het belang van geleverde prestaties. De erkenning krijgen en gezien worden is hierbij belangrijk. Het merendeel moet presteren naast alle zorgtaken die zij binnen de familie uitvoeren. Men moet zorgen dat de familie geen schande, schaamte en gezichtsverlies ondergaat: het behouden van de goede naam door eervol gedrag, zichtbare rijkdom, waardering door anderen en het beschermen van de familie-eer. Hulp vragen, kan in een wij-cultuur bijvoorbeeld ook schaamte betekenen. Eer staat boven alles en staat daarom bovenaan in de piramide van Pinto.

¹⁵ infoNU.nl (2009). Mens en Gezondheid. Tronic.

Multiprobleemgezinnen in een wij-cultuur, kampen met problemen op allerlei gebieden (gezinsproblematiek, financiën, werk, identiteitsproblematiek, zich niet erkend voelen door de maatschappij¹⁶). De migrant kent in het land van herkomst vaak niet een ingewikkeld systeem van gespecialiseerde voorzieningen en vaak vormt het sociale netwerk de belangrijkste bron van steun. Niet alle migranten hebben in Nederland een dergelijk steunsysteem. Als een individu onbekend is met de Nederlandse cultuur kan dit zich uiten in veiligheid zoeken en zich terugtrekken in de eigen omgeving.

De meeste migrantengroepen in Nederland komen uit landen met een meer op familiebanden gerichte cultuur (wij-cultuur) dan die in Nederland (Hofstede, 2001, zoals weergegeven door Arends-Tóth & Van de Vijver, 2009). Oplossingen voor problemen in deze culturen worden eerder in familiale kringen gezocht (Cauce et al., 2002). Allochtone jongeren die zich sterk met de cultuur van herkomst verbonden voelen, maar weinig met de meer individualistische Nederlandse cultuur, zullen om die reden minder snel gebruik maken van professionele hulpverlening dan autochtone jongeren (Broese 2011).

De Maslov principes komen in het gedrang, omdat allochtone multiprobleemgezinnen niet de hoogste trede zullen halen. De primaire behoeften kunnen enkelen net halen (eten, drinken), maar het niet kunnen zorgen voor een inkomen zorgt voor schaamte en disrespect. Daardoor kan men ook niet de hoogste behoefte, eer, van de piramide van Pinto halen. De volgende paragraaf gaat verder in op een van de kenmerken van de doelgroep, namelijk de sociaaleconomische status.

2.5 Een lagere sociaaleconomische status

De gemeente stelt in haar jeugdbeleid het kind centraal. Dit beleid volgt het Verdrag inzake de Rechten van het Kind met die van het CJG. Zij zorgt ervoor dat alle jeugdigen in Nederland dezelfde ontwikkelingskansen krijgen, zodat zij uitgroeien tot volwaardige deelnemers aan de samenleving

In Nederland bestaan grote verschillen in gezondheid tussen personen met een lage of met een hoge sociaal-economische status (ses). Ses wordt afgemeten aan opleiding, inkomen en beroepsniveau. Dit verschil in gezondheid uit zich onder andere in een verschil in levensverwachting: mannen met een lage ses leven gemiddeld 6,9 jaar korter dan mannen met een hoge ses, voor vrouwen is dit verschil 5,7 jaar¹⁷. De maatschappij eist tegenwoordig van de burger een eigen verantwoordelijkheid: men moet zelf de weg zien te vinden naar diensten van de algemene instellingen en sociale voorzieningen. De hoger opgeleide burger weet deze weg meestal wel te vinden, maar voor veel van de laagopgeleide Nederlanders en migranten ligt dit anders. Vooral wanneer de ouders laag opgeleid en nog maar kort in Nederland zijn, hebben migrantengezinnen een grotere kans op armoede dan autochtone gezinnen. Zij hebben een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Wat dat betreft zijn de ontwikkelingen van de laatste jaren ongunstig. Door de economische crisis is de arbeidsmarkt verslechterd. De werkloosheid onder migranten stijgt sneller dan onder autochtonen. Niet-westerse migranten hebben veel minder inkomsten dan het gemiddelde autochtone huishouden. Van de niet-westerse migranten heeft in 2010, 12 procent een bijstandsuitkering (Gijsberts et al. 2012). “Met de hogere druk op de arbeidsmarkt neemt de kans op discriminatie bij deze migranten toe, zo stelt SCP-onderzoeker Dagevos in het Jaarrapport integratie 2009.” In een aantal gezinnen zijn er echter, naast armoede, nog meer

¹⁶ Opvoeding en integratie: een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en de pedagogische afstemming tussen gezin en school. Pels T. 2004.

¹⁷ Cijfers uit: www.loketgezondleven.nl. Geraadpleegd op 24 maart 2012.

ongunstige omstandigheden zoals een lage opleiding, werkloosheid, stress, psychische problemen en huiselijk geweld. Die opeenstapeling van risicofactoren heeft een negatieve invloed op het opgroeien en opvoeden van kinderen. Dat komt ook doordat arme gezinnen vaak een kleiner netwerk hebben en daardoor minder steun krijgen (Armoede in gezinnen. NJI). De 'Armoedemonitor 2007' (Vrooman et al. 2007) laat zien dat kinderen uit gezinnen onder de lage-inkomensgrens slecht af zijn. Arme kinderen zijn veel minder vaak lid van een vereniging en gaan om financiële redenen minder vaak op vakantie en maken minder uitstapjes. Thuis is er geen geld voor nieuwe kleren, voor internet, voor iedere dag een warme maaltijd of een weekje vakantie. Ook kunnen hun ouders vaker de schoolkosten niet betalen. De auteur stelt dat armoede binnen een gezin, bij de kinderen gevoelens van angst, afhankelijkheid en ongelukkig zijn toenemen. Jonge kinderen uit eenoudergezinnen, gezinnen van niet-westerse herkomst en gezinnen met een laag inkomen hebben de meeste kans op nadelige gevolgen van armoede op hun welbevinden (Stevens et al. 2009). De behoeftespiramide van Pinto onderbouwt dat een lage ses in wij-culturen, schaamte kan teweegbrengen. In deze culturen gaat het om het hooghouden van de status (behagen van de groep, goede naam en eer). Internaliserend gedrag kan ontstaan met kenmerken zoals argwaan, zich afsluiten, apathie, desinteresse, depressie, laag zelfbeeld, wantrouwen, onzekerheid. Wederzijds respect en niet geaccepteerd worden heeft schadelijke gevolgen voor het psychische welzijn van mensen. In de volgende paragraaf wordt het tweede doelgroepkenmerk beschreven.

2.6 *Andere opvoeding*

Een goede opvoeding en een veilig thuis vormen de basis voor opgroeiende kinderen. Artikel 18 van het Kinderrechtenverdrag stelt dat beide ouders verantwoordelijk zijn voor de opvoeding en veiligheid van hun kinderen waarbij het belang van het kind hierbij voorop staat. Verschillende factoren kunnen echter zorgen dat dit opgroeien in gevaar komt, stelt een onderzoek in Engeland. "Problematische opvoedingssituaties"¹⁸, factoren in het kind zelf (bijvoorbeeld IQ, ADHD), diens ouders, gezin en omgeving kunnen van invloed zijn op het welzijn op hoe kinderen zich fysiek en mentaal ontwikkelen. Daarbij kunnen het land en de cultuur van herkomst doorwerken in opgroeien en opvoeden door etnisch-culturele achtergrond, maatschappelijke positie, de reden van migratie, migratiegeneratie, leeftijd, sekse en opleiding van de ouders." Het hebben van een kind dat veel problemen heeft bijvoorbeeld, wordt in veel allochtone gezinnen gezien als straf of schande voor iets wat ouders verkeerd hebben gedaan.

Elk individu heeft behoefte aan zekerheid en veiligheid, stellen zowel Maslov als Pinto. Ouders hebben de behoefte dat hun kind gelukkig is en wordt, want hun kind is een afspiegeling van het succes van hun ouders. Echter zijn in multiprobleemgezinnen veel problemen aanwezig wat bij ouders onzekerheid oproept. Onzekerheid gaat gepaard met gevoelens van onveiligheid. Sommige ouders kiezen voor veiligheid door een muur om zich heen te bouwen die uit familieleden bestaat die je beschermen (Danon 2010). Opvoeding kan tot onzekerheid leiden bij migranten. Het opgroeien binnen twee culturen kan verschillende gevoelens naar boven halen bij het kind en de opvoeders. Een kind ontwikkelt zich zowel in een Nederlandse cultuur met haar waarden en normen als met de normen en waarden vanuit de cultuur van zijn ouders. Daardoor kunnen de opvattingen van de ouders en hun kinderen verschillen en kan het kind te maken krijgen met (opvoedings)-

¹⁸ Framework for the Assessment of Children in need and their Families (Department of Health, Department of Education en Employment, Home Office, UK, 2000)

onzekerheid, angst en argwaan van de ouders. Bij de ouders ontbreekt het vaak aan kennis over de gevolgen zijn van opgroeien binnen twee culturen (identiteitsproblematiek). Pels (2009) oppert dat als menig ouder zich niet erkent voelt in zijn kennis van opvoeding, visie, cultuuruitingen, hun heil gaan zoeken in de eigen veilige kring en niet willen participeren in een zorgtraject bijvoorbeeld. Deze erkenning is belangrijk voor migrantengroepen.

De opvoeding in een wij-cultuur is vooral gericht op gemeenschapszin en de inpassing van de kinderen in de groep. Volgens Pinto kan de familie zich uitvallers niet veroorloven. Kinderen worden geleerd om levenslang betrokken te blijven bij het wel en wee van de familieleden. Veel migranten geven aan dat de kinderen niet alleen door de ouders worden opgevoed, maar ook door andere familieleden, burens, leraren enz. Deze sociale structuur bestaat niet of nauwelijks in Nederland. De bijbehorende verwachtingen van mensen zijn niet te verenigen met de Nederlandse sociale –en bureaucratische structuur. Opvoeding gebeurt dus niet alleen binnen het gezin, maar ook daarbuiten. Bronfenbrenner stelt dat de mens deel uit maakt van een groter systeem, zijn omgeving waarbij deze omgeving onderverdeeld wordt in vier systemen:

1. *Microsysteem*: in dit systeem gaat het om die interacties en activiteiten waar de mens zelf deel van uitmaakt en dus mede vorm aan geeft (thuis, leeftijdgenoten).
2. *Mesosysteem*: dit systeem bestaat uit de verbindingen die bestaan tussen de verschillende elementen van het microsysteem. De invloeden op het werk, sport, school en interacties tussen de gezinsleden.
3. *Exosysteem*: dit systeem is van invloed op de leefwereld van de mens, maar hij maakt er zelf geen deel van uit. Bijvoorbeeld de schulden van ouders, opleidingsniveau ouders, religie. Dat zijn factoren die indirect invloed op de kinderen hebben.
4. *Macrosysteem*: dit wordt gevormd door de maatschappelijke en culturele context. Bijvoorbeeld, welke wet invloed heeft op het opgroeien van kinderen.

Het belang van een gezinssysteem komt ook terug in het onderzoek van Danon (2010). Zij stelt vast dat erkenning krijgen van de maatschappij ook binnen het gezinssysteem geldt. Veel allochtone ouders en hun kinderen vinden dat opvoedopvattingen uit diverse culturen niet passen in Nederlandse gezondheid- en zorgopvattingen. Ouders zwijgen liever over hun manier van opvoeden, er is angst om gekwetst te worden, onzeker over hun manier van opvoeden of men bang voor ingrijpen van buitenaf.

Zo is er bij sommige migrantengroepen ook onzekerheid over de manier van straffen en belonen. Bij Antillianen, kan het kind gecorrigeerd en gedisciplineerd worden door een corrigerende tik. In Nederland mag je een kind niet corrigeren met een tik, omdat dit in het Kinderrechtenverdrag als mishandeling wordt gezien. De opvoeder is best bereid de klap achterwege te laten, maar ze missen een alternatief. Autonomie is als opvoedingswaarde duidelijk in opkomst. Om aan te sluiten bij de kenmerken van Marokkaans- Nederlandse gezinnen, wordt het model van Patterson aangeraden. Dit model onderscheidt vijf opvoedingsvaardigheden: grenzen stellen, belonen, toezicht houden, problemen/conflicten oplossen en ouderlijke betrokkenheid. Deze vaardigheden bevorderen een goede band tussen ouder en kind, dragen bij in het voorkomen van risicovol en/of strafbaar gedrag¹⁹. De hulpverlener kan een grote rol spelen door te praten over opvoedingsstijlen en straffen en belonen en respect te tonen voor opvoedingswaarden. Een onderzoek van Lambert (1987: 12) naar de opvoedingsstijlen en -waarden zijn elf verschillende etnische groepen in Amerika

¹⁹ Gezinsmanagers in Marokkaans - Nederlandse gezinnen- Wegwijzer voor en door gemeenten. Zie bijlage 2.

ondervraagd. In dat onderzoek is gebleken dat de sociale klasse waartoe de ouders gerekend worden een veel grotere invloed heeft op de opvoedingspraktijken dan de etnische afkomst.

Naast de manier van belonen en straffen is ook aandacht nodig voor de rollen van de ouders onderling en de sociale controle binnen het gezin. Er is in de afgelopen eeuw in Nederland een verschuiving opgetreden in de verschuiving van een 'bevelshuishouding' naar een 'onderhandelingshuishouding'. In Nederland leeft het merendeel van de gezinnen een onderhandelingshuishouding na. De onderhandelingscultuur in gezinnen is over het algemeen gericht op het bereiken van oplossingen/compromissen, waarmee de partijen kunnen instemmen, ook al zijn hun belangen niet altijd volledig gerealiseerd²⁰. In veel mediterrane families groeien de kinderen op in een bevelshuishouding²¹ met strikte gedragsregels en man-vrouw verhoudingen. Bevelshuishoudingen zijn gezinnen waarin voornamelijk de vader een autoritaire opvoedingsrol heeft en de moeder een affectieve rol heeft. Kinderen horen te gehoorzamen en zich aan opvoed- en ontwikkelingsregels te houden. Meisjes worden kort gehouden en genieten weinig vrijheid (Danon 2010). Voor deze vrouwen is het praten over problemen buitenshuis 'not done'.

Dit kan ook anders, want in veel Antilliaanse culturen oefent de moeder een sterke invloed uit op de zoon, terwijl de zonen vaak veel respect voor hun moeder hebben. Deze sterke vrouwen zijn gewend hun problemen alleen op te lossen²². In Nederland heeft een bevelshuishouden niet bij voorbaat de voorkeur, maar deze is niet altijd minder goed dan een onderhandelingshuishouden. In de jaren '50 was een bevelshuishouden in Nederland een vaststaand feit.

Culturele continuïteit, en daarmee conformiteit en collectivisme, mogen hoog in het vaandel staan, toch voltrekt zich onder jongeren én ouders een proces van individualisering, zo is een belangrijke trend samen te vatten in het beschikbare onderzoek. Naarmate de tijd verstrijkt en jongere generaties gezinnen vormen, zien wij de invulling van familiewaarden sterk veranderen. Absoluut en onvoorwaardelijk respect voor het gezag van ouderen zien we vrijwel alleen nog bij de pioniersgeneratie, de generatie die in de jaren '70 en '80 migreerde en gezinnen vormde. De meeste opvoeders eisen geen onderdanigheid meer en willen juist een opener en vertrouwelijker relatie met hun kinderen dan vroeger mogelijk was (Smit 2001).

2.7 Andere communicatie

Communicatie is een voorwaardelijke criteria in de diversiteitsladder van Pels (2009). Stap 4 zegt: is het taalgebruik aangepast aan dat van de cliënten, bijvoorbeeld door gebruik van hun moedertaal? In hulpverlening neemt verbale communicatie een centrale plaats in. Communicatie is het proces waarbij mensen op een interactieve manier betekenissen creëren, ondersteunen en managen. Iedere cultuur beschikt over specifieke verbale- en non-verbale communicatiemiddelen, communicatiestijlen, waarden, gewoonten voor gepast en

²⁰ Smit F., Doesborgh J. 2001. *De onderhandelingsmores in opvoedend Nederland*. Instituut voor Toegepaste Sociale wetenschappen (ITS) van de Stichting Katholieke Universiteit te Nijmegen.

²¹ Term door socioloog Abram de Swaan ingevoerd als typering voor onze moderne samenleving waarin mensen hun tegengestelde belangen door onderhandelen met elkaar proberen te verzoenen, te beginnen in het gezin. Dit in tegenstelling tot een samenleving die wordt getypeerd door hiërarchische gezagsrelaties, waarin ouders hun kinderen hun wil opleggen. In zo'n 'bevelshuishouding' is gehoorzaamheid van de mindere aan de wensen van de meerdere vanzelfsprekend (www.cultuurwoordenboek.nl).

²² Lindo F. *Maakt cultuur verschil?: de invloed van groepsspecifieke gedragspatronen Op de Onderwijsloopbaan Van Turkse En Iberische Migrantenjongeren*. Het Spinhuis.

ongepast gedrag in de communicatie (Zibouh 2012). Interculturele communicatie is het streven naar of bereiken van effectieve communicatie tussen personen met verschillende culturele achtergronden²³.

Vijf grondstellingen van communicatie zijn volgens de Palo Alto Group voor alle individuen van belang:

- Al het gedrag heeft de mogelijkheid om communicatief te zijn, ondanks het feit of de zender communicatief wilde zijn met de boodschap;
- Als mensen met elkaar in interactie staan, zenden zij bepaalde boodschappen uit en kunnen verbaal of non-verbaal zijn. Tijdens het zenden van die inhoud wordt ook toegevoegde informatie verzonden en moet de inhoud begrepen zijn;
- Ondanks dat makers van communicatieboodschappen proberen oorzaken en effecten toe te wijzen aan interacties, zullen de interactoren de interactie hetzelfde zien, maar andere oorzaken en effecten hebben;
- Digitale codes is de manier waarop het symbool en de betekenis van het symbool willekeurig aan elkaar zijn gelinkt. Analogische codes is of het symbool lijkt op wat het voor moest stellen. Communicatie vindt zowel digitaal als analoog plaats.
- Als men zich hetzelfde gedraagt, is dat symmetrisch. Als men zich anders gedraagt, is dat complementair (niet tegenovergesteld, maar in een ander patroon).

Bij interculturele hulpverlening moet extra aandacht zijn voor interculturele communicatie, menen Hoffman, Arts en Shadid. Daarmee bedoelen ze dat cultuur niet alleen door mensen wordt meegekregen en aangeleerd, maar door diezelfde mensen ook in onderlinge communicatie wordt gemaakt en gewijzigd. De kern van deze gedachte is dat de autochtone hulpverlener zijn of haar allochtone cliënt als een cultuurscheppend individu met een eigen persoonlijkheid en ervaring moet beschouwen. Verschillende auteurs hebben modellen bedacht om inzicht te geven in interculturele communicatie. Vier bekende modellen zijn: de communicatiecodes van Eppink (1981), de driestappenmethode van Pinto (1990), het Topoimodel van Hoffman en Arts (1994) en het interculturele communicatiemodel van Shadid (1998). Er is verschil en kritiek op deze modellen gekomen. In het eerste model betreft het de eenzijdige nadruk op cultuurverschillen. Het tweede model benadrukt naast de cultuurverschillen ook de communicatiestijlen van de communicatiepartners (meer nadruk op het interactiepatroon zelf). Het model van Shadid lijkt in dit onderzoek het meest werkbaar model voor de praktijk van de hulpverlening. Hier worden alle mogelijke onderdelen van een interculturele communicatie in onderlinge samenhang bij elkaar gebracht. Daarnaast biedt het model gelijkwaardige ruimte voor de inbreng van de hulpverleners en van hun cliënten in hun onderlinge communicatie. De factoren die effect hebben op het verloop en de effectiviteit van de interculturele communicatie worden in drie sterk samenhangende categorieën verdeeld: culturele achtergronden, attitudes / beeldvorming en persoonlijke vaardigheden van de communicatiepartners. Dit model wordt verder uitgelegd en versterkt in paragraaf 3.3.2. Deze factoren zijn ook van belang voor het inwinnen van vertrouwen.

In de communicatie heb je te maken met taalgebruik. Taal heb je nodig om je verstaanbaar te maken en te begrijpen wat de ander zegt. Het blijkt dat ongeveer 85% van de allochtonen analfabeet²⁴ is, daarnaast heb je nog een groep laaggeletterden. Een analfabeet beheerst de

²³ Bron: www.globalizen.com. Geraadpleegd op 30 november 2011.

²⁴ NVO, 10^e jaargang nummer 1 februari 2009. Geraadpleegd op 30 november 2011.

vaardigheid in lezen, spellen en schrijven niet of onvoldoende. Laaggeletterden kunnen wel lezen en schrijven, maar beheersen deze vaardigheden niet goed genoeg om te kunnen functioneren in de samenleving. Deze groep verkeert in een nadelige positie, omdat ze veel relevante informatie missen, onzeker worden, niet voldoende in staat zijn zich te uiten, voor zichzelf op te komen en niet begrepen worden (Danon 2010).

In de hulpverlening geven auteurs en professionals aan dat zij een taalbarrière ervaren in interculturele situaties, als voor de cliënt of de professional (of beiden) het Nederlands niet de moedertaal is. Daarnaast kan het ook nodig zijn dat professionals de moedertaal van de gezinsleden nodig hebben om zich verstaanbaar te maken, om ouders en kinderen op hun gemak te stellen of om emoties uit te drukken (Pels e.a, 2009). Daarin kan onder meer worden voorzien door het inzetten van tolken of professionals met dezelfde culturele achtergrond. Deze ‘etnische matching’ tussen de professional en het gezin komt in verschillende onderzoeken naar voren. Een onderzoek van TNO concludeert dat het voor 70% van de onderzochte ouders niet uitmaakt of zij door een hulpverlener uit de eigen cultuur of door een andere hulpverlener worden geholpen (Öry 2003, 2008) (McCurdy (2003), (Page 2007). Daarnaast spreken andere onderzoeken dit juist tegen (Chand & Thoburn 2005). Sommige ouders en jongeren willen liever niet geholpen worden door iemand die te sterk verbonden is aan de eigen gemeenschap. Zeker wanneer deze gemeenschap klein is en er angst bestaat dat privé informatie naar buiten komt.

“Leer een paar basisbegrippen in de taal van de cliënt (NCB)¹”

Niet ieder mens binnen eenzelfde cultuur of samenleving communiceert op dezelfde manier. Bij hulpverlening in een multiculturele samenleving dient daarom ook rekening te worden gehouden met verschillen in communicatiestijlen en non-verbale communicatie die bij de diverse doelgroepen kunnen bestaan. Een communicatiestijl bestaat uit een combinatie van een aantal aspecten van taalgebruik, zoals de intonatie, het ritme en tempo van spreken, de uitgebreidheid van de boodschap en de (in)directheid waarmee iets wordt gezegd. Het gaat hierbij wat in grote lijnen kenmerkend is voor een gehele groep. De impliciete veronderstelling daarbij is dat het niet op de hoogte zijn van de communicatiestijl van de doelgroep tot onvolledige of onjuiste interpretatie van de voorlichtingsboodschap en eventueel tot irritaties en conflicten kan leiden. Met de communicatiestijl moet bijvoorbeeld rekening worden gehouden als mensen die in hun omgang met anderen direct en assertief opgevoed zijn, onherroepelijk als grof en beledigend kunnen overkomen op mensen die een meer indirecte manier van communiceren gebruiken. Verder is er verschil in non-verbale communicatie, zoals deze in verschillende cultuurtypen kunnen voorkomen. Mensen uit Oosterse landen bijvoorbeeld (zoals China en Japan) zouden meer gesloten en mysterieus zijn en beschouwen spraakzaamheid als onaantrekkelijk. Ze zouden bovendien meer gericht zijn op non-verbale communicatie, met als gevolg dat ze meer oog hebben voor en grotere betekenis hechten aan gelaatsuitdrukkingen, lichaamsbewegingen en spanningen. Zij zouden tevens van hun communicatiepartner verwachten dat deze eerder onduidelijke gemoedstoestanden en subtiele gebaren herkent. Latijns-Amerikanen en Zuid-Europeanen richten hun blik op de ogen van hun communicatiepartners terwijl Zuid-Amerika, Zuid- en Oost-Europa en de Arabische wereld een hoge mate van nabijheid creëren via het inschakelen van hun zintuigen. Ze hebben dan ook de neiging elkaar meer aan te raken, te omhelzen, te kussen bij begroeting en dichter bij elkaar te zitten (Shadid 2010).

Iedere cultuur beschikt dus over specifieke (non)verbale middelen, stijlen, waarden en normen in de communicatie. Vertrouwen opbouwen met een gezin is voor de gezinscoach van belang. Trias pedagogica²⁵ geeft daar in het communicatiegebruik suggesties voor:

- Gebruik humor
- Gebruik woorden van de doelgroep (Salamo aaleikoem, labas, Attarbia, inshalah)
- Maak duidelijk wat je komt doen
- Vermijd directheid
- Verzamel steeds meer kennis over de ander
- Let op non-verbale communicatie
- Door huisbezoeken af te leggen.

Ten slotte, en dit is niet te vervangen door enige theoretische informatie, is dat ervaring met mensen uit de andere cultuur de factor die interculturele communicatie effectiever maakt. Hoe meer je communiceert met een bepaalde cultuur, des te meer je weet van de manier van communiceren, de taal, veel gebruikte voorbeelden, metaforen, gebaren en symbolen.

²⁵ Het bureau Trias Pedagogica is opgezet door de Marokkaan Abdellah Mehraz. Hij is gespecialiseerd in interculturele pedagogiek.

Hoofdstuk 3 Interculturele hulpverlening: een blauwdruk van aanpak en randvoorwaarden

In het voorgaande zijn de kenmerken van de doelgroep uitgelegd die leidend zijn voor dit onderzoek. Voor dit onderzoek maak ik gebruik van de ‘diversiteitsladder’ van het Verwey-Jonkers instituut en pas dit toe op mijn interventiestappen en randvoorwaarden (zie bijlage 6). Het uiteindelijke doel van dit hoofdstuk is een ideaal model te creëren van een aanpak voor gezinscoaches, die zowel autochtone als allochtone multiprobleemgezinnen zo optimaal mogelijk bereikt en begeleidt worden. In de volgende hoofdstukken wordt deze blauwdruk getoetst aan de praktijk.

3.1 *Procesmatige aanpak*

Bij de jeugdgezondheidszorg (JGZ) zijn in opdracht van de GGD, werkinstructies ontwikkeld voor de aanpak voor gezinscoaches die HKZ gecertificeerd²⁶ zijn. Elke interventiestap is uitgewerkt in een werkinstructie. Hierin staan doel, doelgroep, betrokkenen, toelichting en middelen. Alle interventiestappen samen is het proces van aanpak voor gezinscoaches. Het proces bevat zeven interventiestappen: aanmelding, contact en intakefase, inventariseren problematiek, bieden van praktische hulpverlening, gezinsplan, toeleiding naar passende hulp en afsluitfase. Elke stap wordt kort in deze blauwdruk uitgelegd en aangevuld met interculturele aspecten om aan te kunnen aansluiten bij een doelgroep die opgegroeid is in een wij-cultuur.

3.1.1 *Aanmelding*

De professionele hulpverlener die met het gezin in aanraking gekomen is, kan het gezin aanmelden. De aanmelding vindt plaats via een digitaal aanmeldformulier. Redenen om een gezin aan te melden bij de gezinscoaches zijn: zorgen over veiligheid van het kind, het gezin komt niet aan bij aangewezen hulpverlenende instanties en/of er is zorgcoördinatie nodig in het gezin. In Den Haag verwerkt de senior gezinscoach de aanmelding en bespreekt deze tijdens een voortgangsoverleg²⁷ met de medior/junior gezinscoaches. Daarna wordt de aanmelding verdeeld. Het doel van de werkinstructie is om de aanmeldingen uniform te laten verlopen. Het moet voor iedereen (intern en extern) duidelijk zijn wie onder de doelgroep vallen. Deze werkinstructie is niet meegenomen in verband met de grootte van het onderzoek.

3.1.2 *Contact en intakefase*

De werkinstructie beschrijft dat de gezinscoach in deze fase tot doel heeft om contact te hebben met het aangemelde gezin en het opbouwen van een werkrelatie met het gezin. De outreachende, actieve benadering van de gezinscoach naar de doelgroep toe, op een laagdrempelige en informele manier, zorgt ervoor dat een interventie werkt. Aanwezig zijn in de leefomgeving van het gezin, zoeken van aansluiting op hun ervaringswereld en aangaan van een samenwerkingsrelatie zijn daarbij belangrijk. Het outreachende karakter is

²⁶ Stichting HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) staat voor duurzame kwaliteitsverbetering in de zorg: onafhankelijk en betrouwbaar. Certificatie is dé manier om zichtbaar te maken dat een zorg- of welzijnsorganisatie intern de zaken goed op orde heeft, dat de cliënt altijd centraal staat en dat de organisatie voortdurend en systematisch werkt aan verbetering van het aanbod. Bovendien voldoet het kwaliteitssysteem aan de internationale ISO-9001 normen (www.hkz.nl).

²⁷ Een voortgangsoverleg vindt tweewekelijks plaats, aanwezig zijn (junior)gezinscoaches. In Den Haag zijn drie clusters ingedeeld. In dit overleg bespreken de gezinscoaches gezinnen waar zij vragen over hebben en vragen om feedback van collega gezinscoaches.

nodig om migranten multiprobleemgezinnen te bereiken, omdat zij moeilijk te benaderen zijn. Dit vergt doorgaans veel geduld en vasthoudendheid. Argwaan en wantrouwen kunnen worden afgenomen door oprecht interesse te tonen, over verwachtingen te praten, betrouwbaar en transparant te handelen en duidelijk te maken wat de gezinscoach komt doen. Tijd en aandacht besteden aan het gezin zorgt voor het opbouwen van vertrouwen. Dit geldt zowel voor autochtone als migrantengezinnen, maar bij de laatste groep moet de gezinscoach eerst algemene vragen stellen in de informele fase (Pels et al. 2009; 2004). Gezinnen die al met meerdere hulpverleners te maken hebben gehad, zijn vaak argwanend en hebben weinig vertrouwen in anderen. Wantrouwen heeft te maken met dat men zich vaak niet met respect behandeld voelt naast het ontbreken van kennis. Dit kan een belemmering vormen voor de participatie van de ouder in een hulpverleningsproces. Communicatie speelt hier een belangrijke rol in. De gezinscoach krijgt te maken met taalproblemen evenals communicatieproblemen als gevolg van cultuurverschillen. Voor het opbouwen van voldoende vertrouwen bij migranten is aandacht en tijd nodig. Vertrouwen is nodig om dieper op de problematiek in te gaan.

3.1.3 Inventariseren problematiek

Om problemen te inventariseren is eerst vertrouwen nodig en met deze tijdsinvestering. De gezinscoach probeert tijdens gesprekken een helder beeld te krijgen van de problemen die zich af spelen in het gezin en welke (on)mogelijkheden er zijn. Communicatie speelt een grote rol in de inventarisatie evenals de deskundigheid van de gezinscoach. Om communicatie kracht bij te zetten kan de gezinscoach gebruik maken van bepaalde symbolen, concepten en gezegden waardoor mensen zich thuis voelen (Pels e.a., 2009). Het maken van gebruik van woorden en uitdrukkingen die passen binnen de cultuur van een etnische groep (Bernal 2006). Aandacht voor non-verbale communicatie is in deze belangrijk, omdat instemming van de cliënt bijvoorbeeld een vorm van beleefdheid kan zijn (Knipscheer & Kleber 2004). Gezien de complexiteit van de communicatie en de onvermijdelijkheid van misverstanden, is het voor de hulpverlener belangrijk om een onbevagen, open en onbevooroordeelde houding te hebben, zijn persoonlijke vaardigheden ontwikkelen, kennis te hebben van de (sub)culturele achtergrond, respect en betrokkenheid te tonen. Pas dan kan een geslaagde interculturele ontmoeting plaatsvinden (Pels 2009). In het bijzonder dient rekening te worden gehouden met de verbale en non-verbale communicatiestijlen die door de doelgroepen worden gehanteerd. Het zijn niet de culturen die elkaar ontmoeten, maar de mensen! Om problemen in opvoeding naar boven te krijgen kan een migratiegeschiedenis van belang zijn. Met cliënten wordt de eigen achtergrond besproken, door gebruikmaking van een genogram. Familiegeschiedenis en onderlinge verhoudingen komen in beeld en worden opgetekend (Danon 2012). Het inventariseren van de problematiek is niet een eenmalig proces. Verderop in de gesprekken komen verschillende onderwerpen of problemen aan de orde, zo ook taboes. De gezinscoach moet zich bewust zijn dat het bespreken van taboes niet bij het eerste gesprek plaatsvindt. Bij de inventarisatie eerst aandacht worden besteed aan het bespreken van gedragsregels, communicatiestijlen en verwachtingen tussen gezinscoach en het gezin.

Migranten kunnen zich schamen over een lage status (ses), mishandeling, het niet beheersen van de Nederlandse taal of het hebben van psychische/psychologische problemen. Zo ook het praten over taboes.

3.1.4 Bieden van praktische ondersteuning

Praktische ondersteuning (thuis) kan ervoor zorgen dat gezinscoaches het vertrouwen winnen. Het oplossen van urgente zaken, kan namelijk verderop in het hulpverleningsproces ruimte scheppen. Bij praktische ondersteuning kun je denken aan het opzetten van een administratie, telefonisch ondersteuning bij een afspraak, meegaan naar een afspraak of pedagogische ondersteuning. Veel migranten zijn gewend dat de hulpverlener expert is en hun problemen snel voor hen oplost. Bij deze stap maakt de gezinscoach echter gebruik van empowerment. Deze methode stelt de persoon in staat om zelfstandig doelen op te stellen en beslissingen te nemen over zijn eigen leven en zelf de verantwoordelijkheid te nemen. Hierdoor moet de kracht van de persoon toenemen, de onzekerheid afnemen en het zelfvertrouwen toenemen. Voor allochtonen die vanuit hun cultuur niet gewend zijn om zelf ideeën aan te dragen of te handelen, is het vooral belangrijk om te spreken over de mogelijkheden van het gezin en hen complimenten te geven.

Praktische ondersteuning is belangrijk, omdat onbekendheid met de Nederlandse maatschappij tot onzekerheid kan leiden. Het meegaan naar een instantie of gesprek versterkt de kennis van het gezinslid en daardoor ook het vertrouwen. De praktische ondersteuning creëert ook persoonlijke vaardigheden bij het migrantengezin. Je leert de kennis vergroten van de Nederlandse samenleving waardoor de onzekerheid afneemt. De vaardigheden die voor empowerment worden gevraagd zijn bij migrantengroepen wel aanwezig, maar zijn vaak niet geleerd. Een interventie die bij migrantengroepen werkt en die ingezet kan worden is die van de Eigen Kracht bijeenkomsten. Hierbij stelt een gezin in een aantal fasen samen met andere leden uit hun sociale netwerk, hulpverleners en een speciaal getrainde coördinator een plan op om problemen binnen het gezin op te lossen. Daarbij moet wel door de aanwezigheid van groepsgebondenheid in een wij-cultuur gevraagd worden naar de mogelijkheid en het willen van hulp vanuit het sociale netwerk. Ook als het van belang bij opvoeding vanuit eigen cultuur, welke factoren een rol spelen en waar de opvoeders tegenaan lopen de plaats wat ieder gezinslid inneemt en welke invloed de (eigen) gemeenschap heeft. Een gezin maakt deel uit van een systeem en als één van de gezinsleden een probleem heeft, is het hele systeem ontregeld (Pels 2009). Het systeem is groter dan het gezin zelf, ook familie, het sociale netwerk en de gemeenschap zijn er onderdeel van en beïnvloeden het functioneren van het gezin en de individuen. Daarnaast moet een eventuele negatieve wederzijdse beeldvorming weggenomen worden door erover te praten.

3.1.5 Gezinsplan

Een gezinsplan is een beschrijving van de te bereiken gezinsdoelen en de daarbij behorende acties en verantwoordelijkheden. De gezinscoach stelt samen met het gezin de gezinsdoelen op die worden opgenomen in een gezinsplan. Dit kan bij het eerste huisbezoek plaatsvinden of na enkele gesprekken. Het gezinsplan kan dan worden ingevoerd in het JGZ-systeem onder naam van de cliënt. De formulering en prioritering van de doelen wordt zodanig opgesteld dat het kind hierin centraal staat en door alle partijen (waaronder ook andere instanties betrokken bij het gezin) gedragen wordt, zodat de hulpverlening kan worden gestart. Het hele gezin moet in staat gesteld worden om problemen aan te pakken en op te lossen. De ouders zijn een middel om te werken aan alle problemen in de opvoedingssituatie en bij de kinderen. Bij het opstellen van een gezinsplan is het voor de gezinscoach belangrijk om te weten dat men doorgaans in een wij-cultuur vaak niet gewend is om zelf ideeën of doelen aan te dragen om hun situatie te verbeteren (Pels 2009).

Gezinscoaches zouden moeten onderkennen dat bijvoorbeeld in een Marokkaanse cultuur naast de ouders, oudere broers of ooms veel invloed op de jongere hebben. Bij een individueel probleemgeval moet de inzet van de Marokkaanse gemeenschap worden afgewogen of betrek als mogelijk een opa of oma bij situaties. Ouders moeten erop aangesproken worden dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de opvoeding. De gezinscoaches concentreren zich dus niet alleen op het gezinslid over wie in hoofdzaak zorgen bestaan. Voor het opstellen van het gezinsplan is het van belang dat er gesproken wordt over groepsgebondenheid, gedragsregels, externe controle en aandacht voor rollen binnen het gezin. Het gezinssysteem wordt in zijn totaliteit betrokken bij het hulpplan. In de Meetladder Diversiteit Interventies (Pels et al., 2009) benadrukt men dat voor etnische minderheidsgroepen een community-, netwerk- of familiebenadering raadzamer kan zijn dan individuele behandeling.

3.1.6 Toeleiding naar passende hulp

In deze fase zorgt de gezinscoach ervoor dat het gezin passende hulp krijgt en dusdanig motiveert dat zij zich openstellen voor passende (vervolg)hulp. Welke hulp dit betreft hangt af van de doelen voor de hulpverlening die samen met het gezin zijn vastgesteld. De gezinscoach bespreekt de diverse vormen van hulp met het gezin en kijkt vervolgens welke hulpverleningsinstelling de hulp aan het gezin kan bieden. Nadat de gezinscoach en het gezin tot overeenstemming komen over de in te zetten hulp, wordt contact opgenomen met de hulpverleningsinstelling(en) voor een intakegesprek. Indien nodig spreekt de gezinscoach met het gezin af om mee te gaan naar dit gesprek. Hier komt de methodiek motivationeel interviewen aan bod. De gezinscoach probeert aan te sluiten en onderzoekt de weerstanden. Met deze gespreksvoering komt de motivatie van de cliënt naar voren, want zonder motivatie zal een hulpverleningstraject niet kunnen opstarten of een toeleiding naar een andere instantie niet gebeuren. Motivationeel interviewen is een methode waar taal leidend is. Bij het motiveringsgesprek zou een tolk ingezet moeten worden als de betreffende persoon de taal niet goed beheerst.

Bereiken en vasthouden is belangrijk in de Meetladder Diversiteit van Pels. Migranten blijken de stap groot te vinden om zelf naar instanties te gaan. Praktische ondersteuning van de gezinscoach, zoals het meegaan naar instanties, is voor deze doelgroep een must. Vanuit een wij-cultuur moet aandacht zijn voor schaamte bij het toeleiden naar passende hulp. Toeleiden naar psychische hulp bij bijvoorbeeld Parnassia, kan daarom weerstand geven. De gezinscoach is in haar begeleiding bezig om cliënten toe te leiden, te motiveren en te binden, bijvoorbeeld door speciale aandacht voor hun persoon en hun omstandigheden. De organisatie moet voor deze interventiestap voldoende tijd beschikbaar stellen. Ook is in dezen een zogenaamde 'warme overdracht' nodig naar de andere instelling om het vertrouwen van het gezinslid te houden en te laten bouwen met de andere hulpverlener.

3.1.7 Afsluitfase

In de afsluitfase zorgt de gezinscoach ervoor dat het gezin de regie in eigen handen heeft gekregen met of zonder hulp. In deze fase rondt men de begeleiding af aan het gezin. Er worden afspraken gemaakt met het gezin en de betrokken instanties aan wie de zorg wordt overgedragen. In deze fase kan bij onvoldoende veiligheid voor de kinderen het dossier overgedragen worden aan de Raad voor Kinderbescherming.

Bij een succesvolle afsluitfase gaat de gezinscoach na of de gezinsdoelen binnen de vastgestelde periode van zes maanden zijn bereikt. Ten slotte sluit de gezinscoach af door

een gesprek aan te gaan met het gezin. Na dit gesprek stuurt de gezinscoach een afsluitbrief naar het gezin en de aanmelder en sluit het dossier af. De afsluitbrief wordt in de Nederlandse taal geschreven en vertaald in de moedertaal als gezinnen de Nederlandse taal niet kunnen lezen. Er is moeite gedaan om vertrouwen in te winnen wat veel tijd heeft gevegd, het opbouwen van de relatie is belangrijk bij migrantengezinnen. Transparant zijn en de verwachtingen blijven uitspreken tijdens de begeleiding zijn belangrijk.

Als tijdens een afsluitfase blijkt dat het gezin langer begeleiding nodig heeft, wordt tijdens een voortgangsoverleg met junioren, medioren en een senior besproken wat de meerwaarde zou zijn van een langere begeleiding en wordt het nazorgtraject ingezet. Ook aangeven aan het migrantengezin waarom langere begeleiding nodig is en verwachtingen uitspreken.

3.1.8 Nazorgtraject

Gezinnen die wachten op hulp, die de regie in eigen handen hebben en vragen hebben moeten na afsluiting van het contact met de gezinscoach de mogelijkheid hebben om contact te zoeken. De nazorg begint als de rol van de gezinscoach kan worden overgenomen door de reguliere hulpverlening. Belangrijk is om het gezin niet helemaal los te laten en regelmatig te zien hoe het gaat. Dit kan via de reguliere hulpverlening, maar deze moet tijdig signaleren en de gezinscoach erbij betrekken, en de administratieve taken uitvoeren. Dit zegt een interventie die multiprobleemgezinnen begeleidt, zoals aanpak voor Wijkcoach Rotterdam²⁸ uitwees. De praktische ervaring die gezinscoaches in Den Haag vanaf 2006 hebben opgedaan wees uit, dat veel migranten bij het opbouwen van vertrouwen en toeleiden naar passende hulp ook niet voldoende hadden aan de begeleidingsduur van vier tot zes maanden. Het inwinnen van vertrouwen heeft langere tijd nodig vanwege interculturele aspecten zoals schaamte, taboes, onzekerheid. Voor het toeleiden naar passende hulp geldt hetzelfde. De praktijk leert dat wanneer je gezinnen na beëindiging van de gezinscoaching aanmeldt bij de reguliere hulpverlening, veel gezinnen binnen de kortste tijd weer terug bij af zijn. Mensen verschijnen niet op afspraken, accepteren geen nieuwe hulpverlener, vinden zelf dat ze geen problemen meer hebben, enzovoort. Schulden lopen weer op, de administratie wordt weer een chaos, nieuw aangeleerde opvoedvaardigheden zijn nog onwennig en men valt terug in de oude, vertrouwde opvoedstijl zo zeggen de schrijvers van 'Nazorg na Intensieve Gezinsbegeleiding'.

3.2 Methodieken

Gezinscoaches in Den Haag hanteren de Oplossingsgerichte benadering²⁹ en motivationeel interviewen, dit is opgenomen in het beleid van gemeente Den Haag. Deze twee methodieken zijn echter ontwikkeld vanuit een Westerse oogpunt. De gezinscoaches werken met deze methodieken die over het algemeen inzetbaar zijn voor de multiprobleemgezinnen. Echter zijn er aandachtspunten die in deze paragraaf zijn toegevoegd zodat zij ook interculturele aspecten bevat. Om intercultureel te kunnen werken moet volgens Pels (2009) elke aanpak of methodiek aspecten bevatten die voor alle culturen gelden.

²⁸ In een experimentele setting, genaamd Proeftuin Nazorg Rotterdam, is gekeken naar de wijze waarop deze gezinnen met een lichte vorm van begeleiding na het intensieve traject verder ondersteund kunnen worden. Frank M., (2010) 'Nazorg ná intensieve gezinscoaching: Het recept van de warme overdracht'

²⁹ Uit: <http://www.xead.nl/psychologische-stromingen-de-oplossingsgerichte-benaderingen>.

3.2.1 *Oplossingsgerichte benadering*

De oplossingsgerichte benadering is voortgekomen uit therapie die is ontwikkeld door Steve de Shazer en Insoo Kim Berg in de jaren tachtig in het Brief Family Therapy Center in Milwaukee, VS. Zij werden weer geïnspireerd door Milton Erickson (1901-1980), die alle algemene psychologische theorieën over de mens verwierp. Hij benadrukte dat elke cliënt een eigen theorie en aanpak nodig heeft. Cliënten zijn gemotiveerder voor het maken van kleine stappen in door henzelf gekozen richtingen dan voor grote veranderingen. Kleine veranderingen bleken op den duur tot grote, blijvende veranderingen te kunnen leiden. Praten over mogelijke oplossingen is veel effectiever. Voor migranten geldt een vaardigheid van de gezinscoach in deze benadering dat je de positieve kant van het gezin(slid) benadrukt³⁰. Een overeenkomst met de systeemtherapeutische benadering is dat de oplossingsgerichte benadering een individueel probleem (of beter gezegd: individueel bedachte oplossingen) altijd in een relationeel context plaats. Als je als professional de basiskennis hebt over verschillen in diversiteit en je hebt eraan gewerkt om vooroordelen op basis van deze diversiteit te elimineren, dan kun je doorgaan vanuit een houding van 'niet-weten'. Je bent je ervan bewust dat de aard van de oplossingsgericht proces respectvol is wat betreft diversiteit en gevoelig ten aanzien van verschillen tussen mensen. De oplossingsgerichte benadering geeft aan dat het voor hulpverleners belangrijk is om te leren over de wereldvisies, geprefereerde levensstijlen van verschillende culturen en dat de hulpverleners zich bewuster kunnen zijn van hun eigen houding betreffende culturele diversiteit. Elk individu is een compositie van verschillende dimensies van diversiteit (klasse, etniciteit, geslacht, fysiek vermogen / beperkingen, seksuele oriëntatie, ras, geloof enz.). Je weet niet van te voren hoe dit in elke specifieke cliënt met elkaar kan interacteren. Dus het maakt niet uit hoeveel ervaring je hebt gehad met een bepaalde populatie cliënten, je kunt weinig of geen assumpties hebben over je nieuwe cliënt. In plaats daarvan moet je je inspannen om met elke cliënt om te gaan als een uniek mens met bepaalde krachten, ervaringen en eigenaardigheden³¹.

Veel allochtone ouders verwachten snelle en praktische hulpverlening of dat de gezinscoach oplossingen aandraagt voor hun problemen. Het geven van je eigen mening of een probleem bespreekbaar maken is voor velen van hen nog onbekend. Veel allochtone cliënten groeien op in een socialisatieproces waarin ze geleerd hebben dat er duidelijke gezagsverhoudingen / verschillen zijn. De oplossingsgerichte benadering van de gezinscoaches moet hier rekening mee houden.

3.2.2 *Motivationeel interviewen*

In een lopend onderzoek naar de bemoeizorg in de jeugdgezondheidszorg wordt gesteld dat de methodiek van motivationeel interviewen voor de bemoeizorg van gezinnen binnen de jeugdgezondheidszorg van belang is (Rots 2009). Het is een directieve persoongerichte gesprekstijl, bedoeld om verandering van gedrag te bevorderen door ambivalentie ten opzichte van verandering te helpen verhelderen en oplossen. Miller (2002)³² ondersteunt dit. Er wordt van uitgegaan dat gezinnen met meervoudige problematiek niet altijd een hulpvraag hebben en/of zelf contact zoeken met een instelling voor hulp. Vaak is het voor deze gezinnen een stap te ver doordat kennis, gevoelens en gedrag niet met elkaar in

³⁰ Haterd, J. van de, Poll A., et al (2010): 'Naar interculturele competentie profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid'. Nederlands Jeugd Instituut.

³¹ Shazer de, S. en Berg I.K. Oplossingsgerichte benadering.

³² Miller en Rollnick, motivational interviewing

overeenstemming zijn. In het bijzonder gevoelens zoals angst, frustratie, depressie, schaamte et cetera spelen een belangrijke rol. Daarnaast zijn er nog andere redenen te noemen zoals gebrek aan vertrouwen, gebrek aan visie, gebrek aan betrokkenheid, geen voordelen in de gedragsverandering zien. De meeste mensen die moeten veranderen zijn er nog niet klaar voor. Volgens Verstraten (2006) heerst er in veel allochtone gezinnen ook wantrouwen en angst tegenover de Nederlandse hulpverlening. Motiveren voor bijvoorbeeld een traject naar een GGZ instelling toe, ligt vaak in de taboesfeer. Ook het bespreken van gevoelige zaken zoals geweld, seksualiteit of relaties.

Rots geeft daarbij een voorbeeld waarbij een moeder heel graag moeder wil zijn, maar dat zij steeds merkt dat het niet goed lukt. Het gezin zal eerst begeleid moeten worden om een bepaalde motivatiecyclus te doorlopen zodat gedragsverandering kan worden bereikt. Door empathie te tonen, vertrouwen te winnen, op een positieve manier gebruik te maken van de weerstand en de ouder (of het oudere kind) te prikkelen kan de cliënt worden gemotiveerd om verandering in de eigen situatie te brengen. Taal is bij het motivationeel interviewen van belang. Sommige allochtone gezinnen spreken de Nederlandse taal niet of voldoende. Dit bemoeilijkt het motiveren van het gezin naar passende hulp toe. Men zou gebruik kunnen maken van tolkendiensten.

Motivatie is geen kenmerk van een persoon en meer dan alleen de wens of de wil van iemand om zichzelf of een situatie te veranderen. Motiveren is een werkwoord: een tekort aan motivatie van gezinnen is een uitdaging voor professionals en geen fout die gezinsleden verweten kan worden (Rots 2009). Een vaardigheid van de gezinscoach is in dezen het gezin(slid) te motiveren om gebruik te (blijven) maken van een ondersteuningsaanbod. De hulpverlener werkt juist samen met de cliënt naar een positieve beslissing om te veranderen en de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van de cliënt (empowerment). Het doelgroepkenmerk vanuit de theorie laat zien dat niet alle migranten zelf verantwoordelijkheid willen of kunnen nemen en niet gewend zijn om keuzevrijheid te hebben. Hier moet tijd in worden geïnvesteerd.

3.3 Organisatorische randvoorwaarden aanpak gezinscoach

Om de gezinscoach zijn werk goed te kunnen laten doen, dient aan bepaalde eisen ten aanzien van de organisatorische faciliteiten te zijn voldaan. Er moet organisatorisch en beleidsmatig gezien steun zijn vanuit directieniveau en het draagvlak is belangrijk. Deze backing is voor de gezinscoach een must, omdat zij solistisch opereert vanuit een ondersteunende organisatie. De gezinscoach is vooral afhankelijk van haar eigen kennis en ervaring. Het is daarom belangrijk dat een gezinscoach altijd kan terugvallen op de eigen organisatie, bijvoorbeeld door intervisie, met collega's, supervisie of gerichte training, zoals een interculturele training. Pels et al. (2009) ontwikkelde een Meetladder Diversiteit. Deze meetladder bestaat uit tien aandachtspunten en geeft aan dat het mogelijk is (bestaande) interventies te ontwikkelen in de richting van meer gevoeligheid en bruikbaarheid voor diversiteit (zie bijlage 6). Deze randvoorwaarden zijn voor een organisatie volgens de meetladder belangrijk voor een effectieve uitvoering van interventies bij migrantengroepen.

3.3.1 Organisatie en beleid

Pels stelt in de Meetladder interventie dat voor het aansluiten van diversiteitsbeleid bij voorzieningen je te maken krijgt met sterke gelaagdheid. Landelijke overheden zijn belangrijke spelers omdat zij beleidsdoelen op het terrein van diversiteit kunnen bepalen. De lagere overheden kunnen eveneens invloed uitoefenen. Bij de institutionele context, zoals

het CJG en productgroep JGZ, gaat het om de mate waarin zij 'diversiteitsgevoelig' zijn. Dit uit zich in inhoudelijk beleid, kwaliteitsbeleid, personeelsbeleid en bedrijfscultuur. Organisaties moeten flexibel genoeg zijn om in interactie met (groepen) cliënten de afstand tussen vraag en aanbod te overbruggen en maatwerk te leveren. De gemeente Den Haag ontwikkelt diversiteitbeleid blijkt uit een verkennend onderzoek naar interculturaliteit bij het Centra voor Jeugd en Gezin. Dit onderzoek concludeert dat wensen van de migrantencliënt van belang zijn voor een doelmatig en effectief zorgaanbod. Het onderzoek bereikte echter vooral de populatie die enigszins op de hoogte is van het Nederlandse zorgsysteem en die zich redelijk kan uitdrukken in de Nederlandse taal. Men is zich bewust van het belang van aandacht voor diversiteit bij de benadering van klanten en de vormgeving van de randvoorwaarden. Culturaliteit moet een beleidsonderdeel worden.

3.3.1.1 Beslissen en besluiten

In 2009 is de Meetladder Diversiteit Interventies uitgekomen waarin criteria worden geformuleerd waaraan interventies moeten voldoen om beter aan te sluiten op de klinische realiteit van gezinnen/jeugdigen uit etnische minderheidsgroepen (Pels, Distelbrink & Tan). Professionals, onderzoekers en management worden opgeroepen met deze criteria te werken aan verhoging van bereik en effectiviteit van interventies voor (etnische) doelgroepen. Gezinscoaches die worden ingezet bij het project Marokkaanse risicjongeren in Den Haag hebben hetzelfde competentieprofiel als de gezinscoach in Den Haag, maar hebben een aanvulling: 'in staat in te leven in de (Nederlands-) Marokkaanse taal en cultuur en van daaruit adequate hulp te verlenen'.

In het beleid staat als uitgangspunt dat voor de begeleidingstijd van multiprobleemgezinnen 4-6 maanden staat, maar dat een gezinscoach zo lang als nodig betrokken is bij een gezin. De vastgestelde begeleidingstijd wordt in de praktijk vaker overschreden. Er is tijd voor nodig om de problemen in een multiprobleemgezin samen aan te pakken. Als die tijd er is, wordt het ook vanzelfsprekend om in het begin de tijd te nemen voor het oplossen van praktische problemen, om later toe te werken naar de onderliggende problematiek. De duur en intensiteit wordt bepaald door de specifieke situatie in het gezin en dit kan gedurende het traject veranderen. De gezinscoach heeft de kennis en de ervaring om dit te beoordelen en kan verlenging aanvragen bij haar cluster. Dit is vastgelegd en afgesproken in de werkinstructies van de Jeugdgezondheidszorg. Tijd is ook nodig om een stevige vertrouwensrelatie met de gezinsleden te kunnen opbouwen, vooral bij allochtone gezinnen die met wantrouwen en schaamte naar hulpverlening kijkt kan het maken van contact en opbouwen van vertrouwen langer duren. Dit zorgt ervoor dat het begeleidingstraject kan uitlopen. Ook heeft het leren van vaardigheden om de cliënt sterker te maken tijd nodig. Migrantenvrij zijn vanuit een wij-cultuur niet gewend zelf oplossingen aan te dragen voor hun problemen. Tijd is dus een bepalende factor voor het succes van de gezinscoach, bij zowel bij autochtone als migrantengezinnen. Bereikbaarheid in de avond moet tot een van de mogelijkheden moeten horen.

Het is voor de organisatie niet bekend hoeveel gezinnen een gezinscoach moet begeleiden (caseload). Stap 6 in de diversiteitsladder gaat over Bereiken en vasthouden: zijn er strategieën om cliënten toe te leiden, te motiveren en te binden, bijvoorbeeld door speciale aandacht voor hun persoon en hun omstandigheden. In de interventiestappen is dit beschreven.

3.3.1.2 Overlegvormen

Er zijn momenteel drie overlegvormen binnen productgroep Jeugdgezondheidszorg waar de gezinscoach sinds 2011 bij aanwezig is: voortgangsoverleg, werkoverleg en AVG-overleg. Overleg is belangrijk voor professionalisering en samenwerking in het CJG. Het voortgangsoverleg vindt tweewekelijks plaats, in aanwezigheid van (junior)gezinscoaches die verdeeld zijn over één cluster. Er zijn drie clusters ingedeeld over de stad. In het voortgangsoverleg wordt de casuïstiek van gezinnen besproken waarbij een senior gezinscoach voorzitter is.

Het werkoverleg vindt eens in de acht weken plaats, zo ook het AVG-overleg. Deze overleggen zijn bedoeld om werkinhoudelijke zaken en casuïstiek te bespreken tussen jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen en gezinscoaches samen. In deze overlegvormen zouden ook interculturele aspecten kunnen worden besproken, zoals de omgang met migranten. Waar men tegenaan loopt of het (on)bereik van migranten(groepen). Tijdens deze overleggen zou ook besproken moeten worden dat de organisatie zorg moet dragen voor bijvoorbeeld een interculturele training. De meetladder stelt dat diversiteit gedragen moet worden door de hele organisatie.

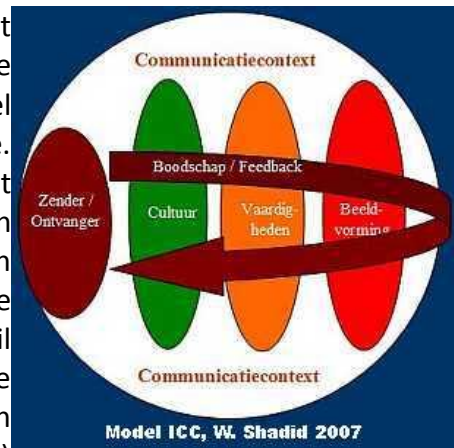
3.3.1.3 Zorgcoördinatie

Zorgcoördinatie vanuit de jeugdgezondheidszorg is aan de orde wanneer meerdere hulpverleners of instanties bemoeienis hebben met een gezin, of zich daarmee zouden moeten bemoeien. Het gezin geeft toestemming om het contact te leggen met de betrokken hulpverlener of dienstverlener. Degene die de zorgcoördinatie levert is hierin de bindende schakel tussen het gezin en (hulpverlenings)instanties en tussen (hulpverlenings)instanties onderling, die bij het gezin betrokken zijn. Hij of zij zorgt ervoor dat de verschillende vormen van hulp- of dienstverlening volgens afspraak verlopen. De bedoeling is dat er voor het kind en/of het gezin één totaalplan komt: één kind/gezin, één plan, één zorgcoördinator. De gezinscoach staat in een neutrale positie als ‘partij boven partijen’. Het onderdeel zorgcoördinatie neem ik niet mee in mijn onderzoek, omdat dit mijns inziens een eigen onderzoek waardig is. Zorgcoördinatie is een belangrijk deel van het werk van de gezinscoach. Niet elke instelling draagt dit gegeven. De JGZ-artsen en verpleegkundigen hebben in 2010 zorgcoördinatie toegewezen gekregen vanuit het beleid. Echter met niet meer tijd, maar wel een taak erbij. Als de problematiek te zwaar is, verwijst de JGZ medewerker door naar de gezinscoach. In de toekomst zou er onderzoek kunnen worden gedaan naar wat zorgcoördinatie betekent met betrekking tot de medewerkers.

3.3.2 Informatie en communicatie

De diversiteitsladder geeft aan dat er aandachtspunten zijn binnen de communicatie zoals aanpassing in voertaal en taalgebruik. Communicatie vindt plaats tussen cliënt en gezinscoach en vice versa en tussen gezinscoaches onderling. Het is belangrijk dat een gezinscoach weet dat werken in een interculturele context consequenties heeft voor de effectiviteit van zijn communicatie en handelen (Shadid, 2000). Bij een taalbarrière moet de gezinscoach inzien wanneer een tolk nodig is. Het is belangrijk gebruik te maken van woorden en uitdrukkingen die passen binnen de cultuur van een (migranten)groep. De gezinscoach kan omgaan met verschillen in aanraakgedrag en non-verbale communicatie en maakt gebruik van non-verbale communicatie en visuele communicatiemiddelen passend bij de communicatiestijl en code van de ander (Tan, Bekkema en Öry, 2008; Bellaart, 2004).

Het aanspreken van de verantwoordelijkheid en het confronteren met gedrag is de transparantie die van de gezinscoach wordt verwacht. Succesvol intercultureel werken is vooral een kwestie van mentaliteit en attitude. In de communicatie met allochtone cliënten kun je het *Model van interculturele communicatie* gebruiken van Shadid. In het dagelijkse spraakgebruik, en ook in sommige publicaties, wordt bij interculturele communicatie alleen rekening gehouden met het verschil in etnische culturen. Andere factoren die interculturele communicatie eveneens beïnvloeden worden dan verwaarloosd. Vier factoren zijn hierbij van belang: (1)



cultuur (2) communicatieve vaardigheden (3) wederzijdse beeldvorming en (4) de context van het contact. In dit communicatiemodel zijn de factoren die het verloop en de effectiviteit van het (interculturele) communicatieproces beïnvloeden in drie categorieën ingedeeld. Deze factoren hangen sterk met elkaar samen. Veel communicatiestijlen, persoonlijkheidskarakteristieken, attitudes en beeldvorming zijn in sterke mate afhankelijk van de cultuur waarin iemand opgroeit. Bij interculturele miscommunicatie kunnen beeldvorming, in de zin van (vermeende) vooroordelen, discriminatie en de context belangrijkere oorzaken zijn dan het cultuur verschil dat tussen de communicatiepartners bestaat³³. Daarom moet de gezinscoach basiskennis bezitten van de impact die verschillen in cultuur, mogelijkheden en positie kunnen hebben in de onderlinge communicatie (Bellaart en Brown, 2009) en welke communicatiestijlen en communicatiecodes in verschillende culturen (Bellaart en Brown, 2009; Shadid, 2000) gelden. In de communicatie is het belangrijk voor de gezinscoach dat de cliënt hem of haar begrepen heeft door open en reflecterende vragen te stellen (expertconsultaties, Tan, Bekkema en Öry, 2008).

3.3.3 Kwaliteit

In deze paragraaf komt het belang van de kwaliteit van de gezinscoach naar voren. Kwaliteit richt zich in dezen vooral op houding, kennis en vaardigheden van de gezinscoach om aan te sluiten bij de allochtone doelgroep. Dit stelt ook de diversiteitsladder van Pels. Een professional moet beschikken over een eclectisch integratieve rugzak aan methodieken en competenties. Elk persoon is anders en elke begeleiding vergt maatwerk (Danon 2010). Het is het vermogen om beroepstaken die essentieel zijn voor een functie/rol adequaat te verrichten. Gemeente Den Haag heeft competentieprofielen opgesteld voor haar medewerkers. De mediator gezinscoach heeft als profiel: incasseringsvermogen, plannen en organiseren, probleemanalyse, inlevingsvermogen en zelfstandigheid. Daarnaast zijn er ook kernkwaliteiten vereist: vertrouwensband opbouwen en onderhouden, de gezinsleden activeren en versterken, praktische hulp bieden, adequaat inspringen op crisissituaties en het netwerk opbouwen en coördineren. Hoe goed en onderbouwd een interventie ook is, deze valt of staat met de diversiteitcompetenties van de professional die deze uitvoert (Pels 2009) (Veen et al. 2007). Daarom is dit een voorwaardelijke criteria in de diversiteitladder. In dit onderzoek zijn bovengenoemde competenties aangevuld met generieke en vakspecifieke interculturele competenties³⁴ (zie bijlage 8).

³³ Grondslagen van interculturele communicatie: studieveld en werkterrein. W Shadid (2010)

³⁴ Haterd, J. van de, Poll A., et al (2010): 'Naar interculturele competentie profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid'. Nederlands Jeugd Instituut.

1. Referentiekader in kaart brengen
2. Omgaan met barrières in interculturele communicatie
3. Interculturele vertrouwensrelatie opbouwen
4. Intercultureel samenwerken
5. Informatie en advies in een interculturele context
6. Ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroevraagstukken
7. Signaleren in interculturele context
8. Omgaan met effectiviteit van jeugdinterventies en instrumenten in een interculturele context
9. Bevorderen bereik onder moeilijk bereikbare groepen

3.3.3.1 Interculturele houding

De omgang vergt veel van vaardigheden, kennis en competenties. Het is van belang dat de hulpverlener enerzijds de gezinnen erkent in het belang van hun culturele basis, anderzijds een vertaler is naar datgene wat de dominante ik-georiënteerde cultuur verlangt. Men dient zich bewust te zijn van zowel de positieve als de minder positieve aspecten van beide culturen. Voor de professional is een uitdaging om een houding te ontwikkelen, waarin besef van gelijkwaardigheid en partnerschap duidelijk en oprecht naar voren komt. Zo kan de inperking van de eigen autonomie die kenmerkend is voor de wij-cultuur, als voorwaardelijke stap gezien worden op weg naar zelfontplooiing in de ik-cultuur³⁵. Het is overigens onvermijdelijk dat in contact met andere culturen mensen de eigen cultuur als uitgangspunt nemen, alleen al om de simpele reden dat ze meestal niet over andere maatstaven beschikken. Houding (door Shadid motivatie genoemd) betreft de wil om sociale relaties aan te gaan met leden van andere culturele groepen. Hiertoe moet men leren inzien

“Degene moet bereid zijn de wereld ook via de bril van een ander te kijken.” (gezinscoach)

wat de overeenkomsten zijn met de eigen cultuur en zich bewust worden van de eigen vooroordelen. De gezinscoach heeft oog voor de mogelijkheden en kracht van het gezin en is erop gericht deze kracht samen met het gezin te versterken. De gezinscoach probeert het gezin grip op de situatie te laten hervinden of de situatie te stabiliseren. Dit om ouders beter in staat te stellen om opvoeder voor hun kinderen te zijn. In een gezin dat opvoedt volgens een wij-cultuur, kan de gezinscoach een rol spelen door informatie te geven over wat opvoeden betekent binnen een ik-cultuur en een wij-cultuur. Deze houding wordt genoemd in “Interculturele competenties” van Haterd et al. (2010): “De gezinscoach dient respect te tonen voor opvoedingswaarden en –vaardigheden van de opvoeders en geeft de Nederlandse opvoedkaders aan.” Daarbij moet de gezinscoach nieuwsgierig zijn en zoeken naar overeenkomsten met de eigen cultuur. Positieve benadering, wegnemen van argwaan en wantrouwen en alert te zijn op waardeoordelen van collega’s of andere hulpverleners. De gezinscoach moet diversiteit in een team als meerwaarde (van Geffen, 2007; Oerlemans, 2009) zien en is geïnteresseerd in verschillen en overeenkomsten met de ander en oordeelt niet (Vos, 2009). Van Oudenhoven en van der Zee (2002 in Bellaart, 2004) geven aan dat iemand over de volgende persoonlijke eigenschappen moet beschikken om goed te functioneren in interculturele situaties: culturele empathie, flexibiliteit, open en onbevooroordeelde houding, initiatief kunnen nemen in sociale situaties en emotionele stabiliteit om te kunnen omgaan met de grotere onzekerheid van interculturele situaties.

³⁵ Pels, T. & Vollebergh, W. (2006). *Diversiteit in opvoeding en ontwikkeling. Een overzicht van recent onderzoek in Nederland*. Amsterdam: uitgeverij Aksant.

3.3.3.2 Kennis en referentiekadervoor migranten doelgroepen

De gezinscoach heeft kennis over de algemene lijnen van de cultuur, over culturele aspecten van verschillende etnische groepen en over sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen groepen. Over de algemene sociaaleconomische en juridische positie van verschillende groepen, over de flexibele toepassingsmogelijkheden van deze kennis (Shadid, 2000) en weet dat cultuur dynamisch is (Pels, Distelbrink en Tan, 2009). Verder zijn kennis over invloed van de migratiegeschiedenis, de integratiegeschiedenis en veranderingen in sociale status (Knipscheer & Kleber, 2004; APA, 2002); heeft kennis van de samenhang tussen verschillen in sekse, cultuur, seksuele voorkeur, sociaal maatschappelijke positie, leeftijd, handicap en religie (kruispuntdenken) (Crenshaw, 1994).

Inzicht in de culturele achtergrond kan namelijk helpen om het gedrag en perspectief van cliënten te begrijpen (APA, 2002). Kennis biedt mogelijkheden extra praktische hulp te bieden bij belastende factoren zoals financiële verplichtingen tegenover familie, onbekendheid met taal en instanties, taboethema's, opvoedingscultuur, discriminatie, relatie, huisvestingsproblemen en gezinsverhoudingen (Knipscheer & Kleber, 2004; Matos e.a. 2006; Pels e.a., 2009). Van belang is om rekening te houden met het kennisniveau van klanten met een andere etnische achtergrond bij het geven van informatie en advies (zoals opvoeding in twee culturen). De professional veronderstelt vaak dat iets bekend is, wat voor klanten uit andere culturele groepen niet vanzelfsprekend is. Het betreft bijvoorbeeld kennis over een gezonde leefstijl en de fysieke omgeving (bijvoorbeeld over het voorkomen van obesitas, wiegendoed en COPD); kennis over stoornissen en beperkingen en hun consequenties en kennis over onderwijsvormen en opvoeding. Bellaart (2003) geeft aan dat er vaak behoefte is aan psycho-educatie³⁶. De gezinscoach moet inzicht in eigen vooroordelen krijgen. Als dienstverlener moet je bewust zijn dat in jouw omgang met gezinnen, je iets uit jouw eigen cultuur meeneemt in de begeleiding. Deze cultuur bepaalt hoe jij als persoon denkt en handelt, het zegt iets over jouw waarden en normen.

Kritische reflectie is wellicht de belangrijkste voorwaarde voor volwaardige professionele en persoonlijke ontwikkeling. De professional moet buiten zijn eigen culturele referentiekaders treden en zijn eigen handelen als het ware van buitenaf aan een kritisch onderzoek onderwerpen. Hij of zij moet hierbij uiteindelijk de hulp inroepen van collega's en gebruik maken van hun interculturele kennis³⁷. Bij de kenniscomponent gaat het volgens Shadid onder meer om de culturele schema's. Kennisaspecten die van belang zijn, zijn kennis over de algemene lijnen van de cultuur, over culturele aspecten van de groep, over sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen de groep, over de algemene sociaaleconomische en juridische positie van de groep en over de flexibele toepassingsmogelijkheden van deze kennis. In de Meetladder wordt gepleit voor enige inhoudelijke achtergrondkennis over fenomenologie, etiologie en eventuele specifieke determinanten van probleemgedrag.

3.3.3.3 Interculturele vaardigheden

Vaardigheid is de bekwaamheid van de gezinscoach. Een van de vaardigheden die door Shadid genoemd wordt, is het in kaart brengen van referentiekaders. De gezinscoach moet zich bewust zijn van het eigen kader (zie boven). Daarnaast stelt Haterd et al. (2010) in zijn

³⁶ Haterd, J. van de, Poll A., et al (2010): 'Naar interculturele competentie profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid'. Nederlands Jeugd Instituut.

³⁷ Haterd, J. van de, Poll A., et al (2010): 'Naar interculturele competentie profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid'. Nederlands Jeugd Instituut.

interculturele competentieprofiel bij vaardigheden dat de gezinscoach ook vraagt naar waarden, normen en wensen, inlevingsvermogen heeft, afspraken nakomt, praktische hulp biedt, de systeembenadering gebruikt en zorgt voor een warme overdracht. Empoweren van het gezin staat in de vaardigheid van de gezinscoach voorop: zelf beslissingen laten nemen. Daarnaast is het belangrijk om gezinsleden vaardigheden aan te leren indien nodig (bijvoorbeeld Nederlandse regelgeving of procedures).

Ook moet de gezinscoach ondersteuning kunnen bieden bij groepsdruk en durven te vragen naar taboegevoelige zaken indien nodig.

Vaardigheden liggen ook in de communicatie. Tan, Bekkema en Öry (2008) geven aan dat professionals een aantal strategieën inzetten voor de communicatie met ouders die een beetje of geen Nederlands spreken. Waaronder korte zinnen, gemakkelijke woordkeuze, het geven van voorbeelden, checken of de ouders het begrepen hebben, duidelijke en vertrouwen wekkende non verbale communicatie, communicatiepatronen (Knipscheer en Kleber, Bellaart, en Shadid), het werken met plaatjes of video en het inzetten van officiële en niet officiële tolken.

Dit hoofdstuk vormt de blauwdruk van een aanpak voor gezinscoaches met haar randvoorwaarden. Deze blauwdruk biedt kans om empirische resultaten te toetsen. In het volgende hoofdstuk worden de interventiestappen (het proces) van de huidige aanpak in de praktijk voor gezinscoaches getoetst aan de blauwdruk die in dit hoofdstuk is neergezet.

Hoofdstuk 4 Analyse van de interventiestappen van de gezinscoach

Het vorige hoofdstuk is een blauwdruk van een aanpak met interculturele aspecten. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op deelvraag één: *Houdt de procesmatige aanpak voor de gezinscoach (contact en intakefase, inventariseren van de problematiek, bieden van praktische ondersteuning, gezinsplan, toeleiding passende hulp en afsluitfase) voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten?* Er zijn dertien gezinnen en elf gezinscoaches geïnterviewd die de praktijk hebben weergegeven en hun mening hebben gegeven over het proces in deze aanpak. De interventiestappen zijn getoetst aan de hand van de blauwdruk met de diversiteitsladder die in hoofdstuk 2 is neergezet.

4.1 Contact, intakefase en inventarisatie problemen

In deze paragraaf worden het contact en de inventarisatie van problemen en aandachtspunten getoetst aan de blauwdruk. Vertrouwen is de basis voor contact en vergt de meeste aandacht in de aanpak voor gezinscoaches. Het vertrouwen tussen de gezinscoach en het gezin kwam vooral door het huisbezoek. In deze interventiestap houdt men voornamelijk rekening zoals de diversiteitsladder en theorie stellen met wat de cliënt wil. Er moet aandacht zijn dat verwachtingen zowel tussen de gezinscoach en het gezin als tussen de gezinscoach en instellingen wordt uitgesproken. Samen op een eerste huisbezoek gaan zou dit kunnen oplossen. Daarnaast is men positief over de aandacht van de gezinscoach, vertrouwelijkheid, respect, luisteren, transparantie in hun handeling, duidelijke

“Ze kwam binnen en gaf ons het gevoel dat wij het goed deden voor onze kinderen en niet zoals de school aangaf.” (ouders)

“Ik voelde echt dat ze mij wilde helpen: ze praatte en de donkere wolken in mijn hoofd werden lichter door haar gesprekken.” (cliënte)

communicatie, terugkoppeling en bereikbaarheid. Er is veel veranderd sinds de komst van de gezinscoach. De hulpverleningservaringen zijn slecht bij deze gezinnen, maar de gezinscoach brengt de hulp wel op gang, vindt men. Het merendeel geeft aan nu meer kennis te hebben van de Nederlandse samenleving op het gebied van regelgeving en procedures. Veel instellingen werken vooral aan het probleem terwijl de gezinscoach zich richt op het versterken van het gezin. Empowerment is belangrijk voor (allochtone) gezinnen, zij leren en worden sterker gemaakt. Leren meer over de regelgeving en procedures van de Nederlandse maatschappij.

Bij het eerste contact zorgde veelal de term gezinscoach voor verwarring omdat dit wordt verward met de term gezinsvoogd. Dit ondersteunt de theorie omdat het uitspreken van verwachtingen voor zekerheid kan zorgen bij migranten.

Gezinnen zijn verdeeld over of zij een keuze hadden willen hebben voor een gezinscoach. De ene helft geeft in een keuze aan voor een Nederlandse gezinscoach te kiezen omdat die de Nederlandse regels en opvoeding het beste kent, daarnaast zijn ze bang dat een gezinscoach van dezelfde etniciteit een bekende van beiden zou kennen en dat de vertrouwelijkheid in het geding komt. Opvallend is dat de geïnterviewde Turkse gezinnen wel een Turkse gezinscoach hadden willen hebben, op basis van kennis van waarden, normen en geloof. De taalbarrière bleek daarbij een belangrijke reden. De gezinscoaches zelf geven aan dat er een klik moet zijn, maar niet dat er keuze moet zijn in etniciteit. De interventiestap voldoet aan de blauwdruk, men is outreachend, maakt tijd voor begeleiding, is in de communicatie transparant en toont respect. Dit alles zorgt voor vertrouwen wat belangrijk is in het contact

met migranten. Daarnaast wordt bij de inventarisatie van de problematiek kwaliteitsaspecten van de gezinscoach verwacht die in de toetsing in hoofdstuk 5 verder wordt beschreven.

4.2 Praktische hulpverlening

Over de praktische hulpverlening is iedereen te spreken. Dit is de grote kracht van de (junior)gezinscoaches. Migrantengezinnen hebben moeite met de weg te vinden naar regelgeving, naar instellingen toe en ze hebben weinig kennis over verschillen in culturen. Door deze extra praktische hulp bij belastende factoren zoals financiële verplichtingen naar familie, onbekendheid met taal en instanties, discriminatie en huisvestingsproblemen (Pels et al., 2009), bevestigt de Meetladder Diversiteit dat deze interventiestap voldoet. De blauwdruk stelt daarnaast dat in de aanpak gebruik wordt gemaakt van empowerment. Dit maakt dat een persoon sterker wordt in handelen en denken door uit te gaan van de eigen kracht van het individu.

Niet veel migranten uit een wij-cultuur hebben

“Het meegaan naar instanties heeft mijn zelfvertrouwen versterkt” (cliënte)

dit geleerd. Het blijkt uit praktijk dat hier door de gezinscoach veel tijd in wordt geïnventariseerd. Migranten krijgen hierdoor meer kennis van de Nederlandse procedures en regelgeving. Daarnaast krijgen zij vaardigheden aangeleerd zodat zij de weg leren vinden naar instanties toe.

4.3 Gezinsplan

Er is geen uniform gezinsplan aanwezig en er zijn geen gezinnen betrokken bij de ontwikkeling hiervan. Daardoor voldoet deze stap niet volgens de Meetladder Diversiteit. Het huidige gezinsplan blijkt nog niet optimaal en wordt momenteel bijgesteld. Gedurende het onderzoek, schijnen weinig gezinscoaches gebruik te maken van het gezinsplan, maar dit wel willen. Een collega stelde in haar onderzoek destijds (2009) dat het bespreken en vaststellen van gezinsdoelen en een gezinsplan, voor het werk van de gezinscoach van groot belang is. Enkel wanneer het voor het gezin duidelijk is welke gezinsdoelen worden nagestreefd, hoe het gezinsplan eruit ziet met doelen die het plan ondersteunen, kan toeleiding en de uiteindelijke hulp die het gezin krijgt, effect hebben. Bijna alle gezinnen gaven aan dat zij zich niets herinneren van een gezinsplan, wel dat er veel met ze is overlegd en welke doelen er zijn gesteld. Er moet aandacht zijn voor de onzekerheid binnen wij-culturen, want velen hebben niet geleerd om voor zichzelf op te komen. Daarnaast stelt de blauwdruk dat migranten vaak niet hebben geleerd om doelen op te stellen bij een gezinsplan. Praktijk wijst uit dat de gezinscoach altijd in samenspraak met het gezin een plan opstelt, wat in kwestie wel de ouder is. Voor migranten is het visueel maken van woorden (gezinsplan) van belang. De werkgroep ‘plan van aanpak’ zou een aantal cliënten bij de ontwikkeling van het gezinsplan moeten betrekken volgens de blauwdruk en de Meetladder Diversiteit.

Bij het gezin hoort ook een netwerk. De gezinscoach bewust zijn om de omgeving te betrekken met goed bevinden van het gezin. Niet alle gezinnen willen of kunnen hun netwerk inzetten. Dit kan inzichtelijk worden gemaakt door ‘familie netwerkberaad’ of ‘Eigen Kracht Conferentie’. De praktijk wijst uit dat de omgeving door de gezinscoaches in het gezinsplan van belang is en wel wordt meegenomen (zowel het netwerk als de instellingen om het gezin heen), maar dat er meer aandacht voor kan zijn. De productgroep JGZ heeft

“De gezinscoach keek naast de kinderen ook echt naar mij en mijn problemen, die pakte ze op. Ze ging ook in gesprek met mijn consulent” (cliënt)

“Ik had meer zicht willen hebben op wat er ging gebeuren, ik zit best in een sociaal isolement.” (cliënte)

zich in haar beleid vooral gericht op de inzet van betrokken

instellingen door inzet van afstemmingsoverleg. De afstemmingsoverleggen zijn overleggen waar betrokken instellingen en de ouder(s) bijaanwezig zijn en waar de gezinscoach voorzitter is. Deze afstemmingen worden als prettig ervaren door de gezinnen, omdat zij gehoord worden, duidelijkheid krijgen over inzet van hulpverleners en dat er een plan wordt opgesteld.

4.4 Toeleiden naar passende hulp

Het meegaan en toeleiden naar andere instanties wordt als belangrijk ervaren door alle gezinnen en wordt onderbouwd in de blauwdruk. In het toeleiden naar passende hulp kwam bij het traject schuldsanering ook schaamte voor de financiële situatie naar voren. Men voelt zich wel gesterkt als de (junior)gezinscoach dit besprekbaar maakt en met hen meegaat. De gezinnen hebben inspraak in het traject, anders zorgt dat voor weerstand.

Allochtone gezinnen hebben te kampen met wantrouwen en onzekerheid, niet in alle situaties was duidelijk waarom deze toeleiding naar passende hulp nodig is. Vooral wanneer een toeleiding in het gedwongen kader plaatsvindt of de cliënt om andere redenen niet wil. Duidelijke en transparante communicatie moet hieraan vooraf gaan. De blauwdruk stelt dat bij motivationeel interviewen, om gezinnen motiveren en weerstand weg te nemen, gebruik wordt gemaakt van de Nederlandse taal. Veel migranten spreken deze taal niet voldoende en kunnen zich niet goed uitdrukken. Bij het zoeken naar weerstand of het motiveren voor

“Mijn gezinscoach had bij het AMK aangeven zich erg zorgen te maken, terwijl zij dit niet met mij heeft besproken” (cliënte)

een vervolgtraject kan men tolken inzetten. Ook bij taboegevoelige thema's zoals ziekte,

problemen bij sociaaleconomische status en psychische problemen.

Er wordt vanuit de praktijk en participerende observatie opgemerkt dat men in de toeleidingsfase tegen de houding van medewerkers van andere instellingen aanloopt. Niet alle instellingen doen hun werk zoals het is bedoeld. Met de instelling wordt een afspraak gemaakt zodat het probleem wordt aanpakt. Vervolgens gebeurt er niet wat er is afgesproken of cliënten haken af. Hier komt maatwerk om de hoek kijken. Gezinscoaches en gezinnen geven aan dat weinig instanties maatwerk (kunnen) leveren (“Wat heeft de cliënt nodig en dat aanbieden”). Een ‘warme overdracht’ zoals de blauwdruk stelt, zou bij het toeleiden naar andere instanties kunnen helpen om de verwachtingen van iedereen duidelijk te krijgen. De Meetladder Diversiteit stelt dat het ‘bereiken en vasthouden’ bij de doelgroep een gegeven is. Gezien bovengenoemde voorbeelden kun je stellen dat gezinscoaches door tijdsinvestering, kennis en vaardigheden dit voor elkaar krijgen.

Bij het toeleiden naar passende hulp komt een probleem naar voren wat langer bestaat: wachtlijsten. Samenwerkingslijnen tussen instanties, zijn door de komst en het bestaan van de Centra voor Jeugd en Gezin korter geworden, maar loopt nog niet soepel. Deelnemende instanties weten elkaar te vinden, overleggen meer en helpen elkaar. Als wachtlijsten korter worden, kan de begeleiding misschien eerder afgesloten worden. Door de aanwezigheid van wachtlijsten voldoet deze interventie niet volgens de diversiteitsladder.

Dit komt in de praktijk de begeleidingsduur van vier tot zes maanden volgens de norm van de productgroep Jeugdgezondheidszorg niet ten goede. Volgens de auteur zou een

“Het was niet fijn om af te sluiten, hadden we eindelijk vertrouwen en iemand die echt hielp, moesten we afsluiten.” (cliënt)

nazorgtraject één van de mogelijkheden kunnen zijn om na de begeleidingsduur (van maximaal zes maanden) in te zetten.

4.5 Afsluitfase

In de afsluitfase begint het moment van afbouwen van het contact tussen gezinscoach en gezin. Het merendeel van gezinscoach en gezin geeft aan dat dit een moeilijke fase is. Bij de doelgroep overheerst het gevoel dat men vertrouwen heeft en dan afstand moet nemen. Hechting, wachtlijsten en het gevoel het niet zonder hulp alleen te kunnen, zijn oorzaken hiervan. Ook gezinscoaches geven aan hier soms moeite mee te hebben. Waarschijnlijk wordt daarom in sommige situaties gezegd dat het gezin altijd mag bellen als er problemen opduiken. Er zijn geen duidelijke afspraken over gemaakt binnen de organisatie.

In de afsluitfase houdt een deel van de gezinscoaches de begeleiding net zo lang aan tot het gezin de regie weer in eigen handen kan nemen of dat de problemen zijn opgelost. De blauwdruk stelt dat men de begeleiding bij migranten goed moet afbouwen en daarnaast transparant over moet zijn. Bij de wens van langere begeleiding moet deze hulp omgezet

“Het was niet fijn om af te sluiten, hadden we eindelijk vertrouwen en iemand die echt hielp, moesten we afsluiten.” (cliënte)

kunnen worden in een nazorgtraject. Dit traject bestaat in de praktijk niet. Er hebben altijd afsluitgesprekken plaatsgevonden en deze worden als prettig ervaren. Migrantengezinnen vinden dat na alle investering, huisbezoeken en het opbouwen van een vertrouwensband, de stijl van de afsluitbrieven (te) officieel is. Uit participerende observatie blijkt dat er geen uniformiteit is in de afsluitbrieven. Er moet enige vrijheid zijn voor de eigen stijl van de gezinscoach, maar er moet geen verschil zijn tussen afsluitbrieven naar gezin en aanmelder toe. Er moet sprake zijn van transparantie in de mondelinge communicatie als in de schriftelijke communicatie. Zo ook, wordt zakelijkheid niet op prijs gesteld. De blauwdruk stelt dat afsluitbrieven in de moedertaal vertaald moeten worden als men dit wenst. Praktijk en participerende observatie wijzen uit dat er geen gebruik wordt gemaakt van het vertalingen van afsluitbrieven in de moedertaal indien wenselijk.

Op dit moment heeft het grootste gedeelte van de groep geïnterviewde gezinnen de regie weer in eigen handen. Het is niet duidelijk of dit komt door de duur van begeleiding, de kwaliteiten van de gezinscoach of het type probleem. Men geeft aan weer geloof te hebben in eigen kunnen, hebben vaardigheden aangeleerd of krijgen de juiste begeleiding van een andere instantie.

4.6 Nazorgtraject

Op dit moment zijn de richtlijnen van het beleid van de productgroep JGZ dat een gezin niet voor de tweede keer kan worden aangemeld, tenzij er een nieuwe hulpvraag is. In de toekomst kan worden bekeken of het niet mogelijk is om een vervolgtraject toe te kennen. Het gezin kent de gezinscoach immers en het vertrouwen is al opgebouwd. Er is geen nazorgtraject in de aanpak voor gezinscoaches met multiprobleemgezinnen. De blauwdruk stelt dat een nazorgtraject zou aansluiten bij allochtone gezinnen. De regie in eigen handen nemen lukt bij sommigen wel, maar kan bij migranten langer duren. Er zijn gezinnen die misschien wel hun hele leven lang (lichte) ondersteuning nodig hebben en in de praktijk zijn

weinig instanties die dit uitvoeren. Er moet aandacht komen voor de vervolgbegeleiding na de toeleiding. Vaak lukt het toeleidingstraject wel, maar haken gezinnen af. Of instanties sluiten af, zodra bijvoorbeeld de cliënt twee keer niet is verschenen. Een oorzaak ligt volgens een aantal gezinscoaches aan de werkwijze van andere instanties. Men is vaak probleemgericht en is niet gewend om de cliënt intensiever te begeleiden en aan de hand nemen. Stap 2, 3 en 7 van de diversiteitsladder worden in deze stap niet behaald (doelen, aanpak en het bereiken en vasthouden).

4.7 Conclusie

De praktijk van de aanpak en randvoorwaarden zijn in dit hoofdstuk aan de blauwdruk getoetst. De Meetladder Diversiteit is ook naast deze aanpak gelegd. Kan er antwoord worden gegeven op de deelvraag 1 van de hoofdvraag?

“Houdt de procesmatige aanpak voor de gezinscoach (contact en intakefase, inventariseren van de problematiek, bieden van praktische ondersteuning, gezinsplan, toeleiding passende hulp en afsluitfase) voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten?”

De praktijk wijst uit dat de werkwijze van de gezinscoach een passende aanpak voor migranten is, maar dat een aantal interculturele aspecten aan de interventiestappen moet worden toegevoegd wil het voldoen aan de blauwdruk. De interventiestappen contact en intakefase, praktische hulpverlening en toeleiden naar passende hulp sluiten volgens de blauwdruk aan bij de doelgroep. Migrant de weg leren vinden naar regelgeving en procedures, instellingen en leren vaardigheden aan door empowerment. Verder lukt het gezinscoaches wel om allochtone multiprobleemgezinnen te bereiken en vast te houden door hun vertrouwen te krijgen, wat sommige instellingen voorheen niet is gelukt. Dit komt door outreachend werken, empowerment, huisbezoeken en tijdsinvestering.

Een aantal aandachtspunten liggen onder andere bij de interventiestappen gezinsplan, afsluitfase en nazorg.

Hoofdstuk 5 Analyse organisatorische aspecten gezinscoach

De organisatie (Chan 2009 en tussenevaluatie 2007) gaf aan weinig beeld te hebben van de caseload per werkgebied van de gezinscoach en het overschrijden van de looptijd van begeleiding. In dit hoofdstuk worden organisatorische aspecten getoetst aan de blauwdruk van hoofdstuk 2. Deelvraag twee van de hoofdvraag wordt hiermee beantwoord: *‘Houden de randvoorwaarden van de aanpak voor de gezinscoach op organisatorisch gebied (organisatie en beleid, informatie en communicatie, kwaliteit) voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten?’*

5.1 Inleiding

Deze deelvraag is onderverdeeld in drie subdeelvragen die in dit hoofdstuk weergegeven worden in paragrafen. In paragraaf 1 wordt het gebied van organisatie en beleid de aanpak voor de gezinscoach getoetst met de interculturele sleutelaspecten (overlegvormen, tijd en caseload). Paragraaf 2 beantwoordt met toetsing de vraag over informatie en communicatie voor de aanpak voor de gezinscoach en bovenstaande sleutelaspecten.

Ten slotte wordt het aspect kwaliteit voor de aanpak voor de gezinscoach in paragraaf 3 getoetst aan de interculturele sleutelaspecten (houding, kennis, vaardigheden).

Om antwoord te krijgen op de deelvraag zijn ervaringen en meningen over communicatie, begeleidingsduur, competenties en overlegvormen gevraagd. Dertien gezinnen en elf gezinscoaches zijn geïnterviewd en eenenveertig jeugdartsen en –verpleegkundigen hebben een vragenlijst ontvangen.

5.2 Organisatie en beleid: beslissen en besluiten

De organisatie houdt zich nog steeds bezig met de vraag wat een reële begeleidingsduur is en hoeveel gezinnen een gezinscoach moet begeleiden. Gezinscoaches gaven aan minimaal eens per week of per twee weken het gezin te willen zien of door telefonisch contact om hen de aandacht te kunnen geven die nodig is. Naarmate de afsluitfase vordert, vergroot de tussentijd van de huisbezoeken/telefonische gesprekken. Het merendeel van de geïnterviewde gezinscoaches gaf aan dat zij bij een fulltime dienstverband maximaal tien/elf gezinnen kan begeleiden om overzicht te behouden en alle aandacht te geven. Anders gaat de kwaliteit achteruit. Een geïnterviewde moeder gaf met nadruk aan: “Niet teveel gezinnen tegelijk begeleiden, anders komt de hulp aan mij te kort”. De duur van de begeleiding aan een gezin (vier tot zes maanden) wat de productgroep stelt is vaak niet reëel en zou uitgebreid moeten worden. Dit onderbouwen theorie, praktijk en onderzoek van Chan (2009). Zij stelde destijds vast dat er gemiddeld van 6 maanden tot 2 jaar begeleiding werd gegeven. Dit sluit aan bij het huidige dossieronderzoek voor 2011. Het merendeel van de gezinnen en gezinscoaches vinden dat de tijd die voor begeleiding staat, uitgebreid moet worden. Of men moet de wachtlijsten kunnen inperken (schuldhulpverlening, Bureau Basiszorg, indicatieaanvraag).

“Het kost tijd om iemand te leren vertrouwen, investeer daar in. Vaak zijn het gezinnen die al veel hebben meegemaakt en vele instanties hebben gezien, dat lukt niet in zes maanden.” (cliënte)

Als je heel gestructureerd zou werken en alle interventiestappen volgt, dat je dan nog steeds op meer dan zes maanden begeleiding zit. Als wachtlijsten een reden is waarom de grens wordt overschreden, zouden er kortere (samenwerkings)lijnen moeten komen tussen instanties. Nader onderzoek naar een nazorgtraject kan hier een rol in spelen. De functie van gezinscoach wordt door hen als complexer en zwaarder ervaren dan veel andere functies in

de (jeugd)hulpverlening. De multiprobleemgezinnen die zij begeleiden vragen veel aandacht

“Je moet vertrouwen houden in andere instanties, maar dit is niet altijd gemakkelijk.” (gezinscoach)

en denkwerk. In de blauwdruk komt naar voren dat het tijdsaspect belangrijk is om migranten te kunnen begeleiden productgroep JGZ geeft de gezinscoaches de ruimte om multiprobleemgezinnen te begeleiden.

5.2.1 Overlegvormen

De geïnterviewde gezinscoaches vinden, van de drie overlegvormen, het voortgangsoverleg het meest waardevolle overleg. Het in kleinere groepen casussen bespreken, de begeleidingsduur afwegen, (intercollegiale)toetsing en je krijgt advies. Het voortgangsoverleg ging minder over de gezinnen na de reorganisatie en verdeling van de gezinscoach over stadsdelen. Alle gezinscoaches ervaren het voortgangsoverleg als belangrijk. De blauwdruk stelt dat intervisie, supervisie en interculturele training voor de kwaliteit van de aanpak voor gezinscoach leidend is om migrantengezinnen zo goed mogelijk te kunnen begeleiden. Buiten een voortgangsoverleg zijn geen van bovenstaande aspecten aanwezig. Diversiteit komt in alle drie de overlegvormen niet specifiek naar voren of als vast thema. De Meetladder stelt het belang van interculturele teams voorop; er is sprake van multiculturaliteit binnen het team gezinscoaches van de productgroep JGZ

5.3 Informatie en communicatie

De gezinnen waren vooral tevreden over de bereikbaarheid van de gezinscoach en hun manier van communiceren. Ook dat de gezinscoach het gezin altijd aanspreekt op eigen verantwoordelijkheid, wat de blauwdruk volgt. De gezinscoach kan ook meer bereiken dan de gezinnen zelf. Als zij naar een instantie bellen gaan veel deuren ineens open. Dit zorgt wel voor vertrouwen in de gezinscoach, maar het wantrouwen bij migranten naar deze instanties kan toenemen. Uit de theorie en uit de interviews blijkt dat men wil dat er naar hen geluisterd wordt en dat men respect toont. In bijzondere situaties zoals in het geval van een scheiding in een gezin moeten beide partners in de communicatie betrokken worden.

Transparantie en terugkoppeling moeten in de communicatie aandacht blijven krijgen. In het toeleiden naar passende hulp moet bijvoorbeeld duidelijke en transparante communicatie voorop staan. Vertrouwen kan daardoor verdwijnen. Ga na of de boodschap begrepen is en zet tolken in waar nodig, want communicatie kan door taalbarrières moeizaam gaan. De methodiek motivationeel interviewen is gericht op taal. De inzet van tolken zou in dezen ingezet moeten worden. De blauwdruk stelt ook het belang van het regelen van een tolk als er belangrijke zaken worden besproken. De productgroep JGZ heeft ondanks voorafgaande- en komende bezuinigingen besloten dat tolkdienst ingezet mogen blijven.

“Als je de Nederlandse taal niet goed beheerst is het belangrijk om langzaam te praten. Gebruik ook humor.” (cliënt)

De blauwdruk stelt verder dat er geïnvesteerd moet worden in trainingen voor de gezinscoaches in communicatieve vaardigheden en communicatiestijlen. Hierdoor kan bewustwording en kennis van hen uitgebreid worden zodat beter kan worden aangesloten bij allochtone multiprobleemgezinnen.

Transparantie in de communicatie komt weer naar voren als het om communicatie tussen gezinscoach en andere instanties gaat. De gezinscoaches vinden dat kortere lijnen naar

instanties toe aandacht moeten krijgen. Nu komt de ‘warme overdracht’ weer naar voren die de gezinscoaches allen uitvoeren. Men gaat samen met het gezin(slid) naar de instantie, zoals de blauwdruk stelt. Dit geven ook gezinnen zelf aan dat dan de drempel voor hen lager is.

Transparantie komt ook terug in de communicatie tussen gezinscoach en productgroep JGZ. Dit is verbeterd door informatie van het management door de secretaresse per e-mail door middel van een ‘notendop’ door te geven. Belangrijke informatie wordt in vijf korte punten aan de medewerkers doorgegeven. Dit geeft enige transparantie, maar wie beslist welke vijf belangrijke punten moeten worden doorgegeven. Aandacht moet er zijn in transparantie voor iedere afdelingsmanager als voor de toekomst omdat er weinig informatie vanuit de organisatie komt over het voortbestaan van de gezinscoaches in de toekomst na de transitie. Mijns inziens komen onduidelijkheid en ontbreken van transparantie in de communicatie niet ten goede aan het werk van de gezinscoaches. Uit praktijk is gebleken dat regelmatig in de wandelgangen wordt gepraat.

5.4 Kwaliteit

Bevorderen van de deskundigheid bij gezinscoaches in Den Haag door middel van deelname aan studies, trainingen, themabijeenkomsten en aanschaffen van relevante literatuur ter bevordering van de vakdeskundigheid van de gezinscoach is onderdeel van kwaliteitsbevordering. Een collega wees in 2009 de productgroep JGZ er al op dat daar onvoldoende aandacht aan was besteed. Hierna zette de organisatie een intensief begeleidingstraject van methodische vaardigheden en het uitvoeren van zorgcoördinatie op. De gezinscoach kan terugvallen op de eigen organisatie door bijvoorbeeld intervisie met collega’s tijdens voortgangsoverleggen. De tijdsinvestering die men van de organisatie krijgt om (allochtone)gezinnen te begeleiden wordt gewaardeerd en is belangrijk. Deze backing is een must volgens de blauwdruk. Een gerichte interculturele training zou bijvoorbeeld voor optimaal functioneren en aansluiting kunnen zorgen volgens de blauwdruk. Op dit moment ontbreekt het aan de organisatie aan budget, zo ook voor interculturele trainingen. In de praktijk blijkt dat bepaalde kwaliteitsdocumenten aangepast zouden kunnen worden, zoals het verouderde agressieprotocol.

“Er is een gebrek aan visie en kwaliteitsbevordering: wat doen we precies en hoe doen we het.” (gezinscoach)

5.4.1 Interculturele houding

In de blauwdruk staat dat voor aansluiting bij allochtone multiprobleemgezinnen een open en onbevooroordeelde houding verwacht wordt. Vanuit observerende participatie wordt opgemerkt dat diversiteit niet specifiek op de voorgrond staat. Gezinscoaches praten over gezinnen, ongeacht de culturele achtergrond. Echter zou in sommige situaties met gezinscoaches (en JGZ medewerkers) tijdens een overleg wel over de eigen houding ten opzichte van culturen kunnen worden gepraat. Houding kan veranderen door hulpverleningservaring, werkervaring of andere invloeden. Gezinscoaches praten wel over houdingen van medewerkers van andere instellingen of de houding vanuit de organisatie, waarom dan niet over de eigen houding? Men is zich niet bewust van het bestaan van interculturele competenties, maar is wel nieuwsgierig.

5.4.2 Kennis en referentiekader van culturele achtergronden

Inzicht krijgen in hoe een gezin leeft en wat hun gebruiken zijn, maakt dat het vertrouwen toeneemt en zorgt voor respect volgens de gezinnen. Aandacht voor de religie en de man/vrouw rol in het gezin is belangrijk. De praktijk klopt met de blauwdruk. Men vindt dat je altijd wel iets moet weten van iemands cultuur, in ieder geval de basis. Voorop gesteld dat binnen ieder gezin, binnen iedere cultuur, het altijd weer anders is. Het is elke keer kijken hoe een gezin 'werkt', hoe ze willen dat je met ze omgaat en aanpassen aan gebruiken zodra je binnen stapt zonder je eigen waarden en normen te verliezen. De achtergrondkennis die je krijgt kan je helpen laagdrempelig te zijn en helpen bij praktische hulp.

Zo komt ook het bespreekbaar maken van taboethema's naar voren. Spreken over taboegevoelige onderwerpen kan schaamte teweeg brengen binnen verschillende culturen. Sommige gezinscoaches geven aan dat taboes altijd moeilijk zijn om over te praten, maar dat het vertrouwen ervoor zorgt dat de taboes wel bespreekbaar zijn. Een Turkse alleenstaande vrouw geeft aan, dat als ze over taboes moet spreken, ze dan een vrouwelijke (Turkse) gezinscoach wil hebben. Een gezinscoach geeft aan dat het soms binnen bepaalde culturen eerder geaccepteerd is als een Nederlander over taboes praat dan iemand van de eigen etniciteit. Die wordt geacht te weten dat er niet naar wordt gevraagd, in ieder geval niet tijdens de eerste gesprekken. De gezinscoaches geven allen aan dat zij taboes wel bespreekbaar maken als dit nodig is en als ze niet precies weten hoe, vragen ze het collega's. De gezinscoaches bespreken alle onderwerpen met zorg en uit respect.

"Cultuur is de bril waardoor je kijkt." (gezinscoach)

5.4.3 Interculturele vaardigheden

Elke gezinscoach heeft vele vaardigheden tot zijn/haar beschikking. Dit komt door eigen culturele achtergrond, ervaring, opleiding, gevolgde training et cetera. Uit onderzoek komt naar voren dat gewaardeerd wordt dat gezinscoaches op huisbezoek komen en tijd besteden aan gesprekken en praktische ondersteuning. Motiveren voor passende hulpverlening is één van de vaardigheid van de gezinscoaches. Daarnaast komt het belang van de oplossingsgerichte benadering naar voren waarin de positieve kant wordt benadrukt en gevraagd wordt naar wensen van het gezin(slid). Vanuit de visie van het werk van gezinscoaches staan empowerment, oplossingsgerichte benadering en vragen durven te stellen op de voorgrond. Dit sluit in eerste instantie misschien niet gelijk aan bij migranten vanuit de theorie gezien, maar in de praktijk blijkt dat dit wel wordt verwacht. Door het aanleren van vaardigheden, tonen van respect en bieden van praktische ondersteuning vermindert onzekerheid en argwaan bij deze doelgroep. Het belang van in gesprek gaan wat opvoeden in twee culturen betekent, komt niet duidelijk naar voren. Dit is wel de wens van de gezinnen. Ook het bespreken van het belang van de migratiegeschiedenis kan zijn belangrijk zijn voor de rest van het begeleidingsproces.

Het ontwikkelen van interculturele vaardigheden door middel van trainingen heeft op dit moment niet de aandacht binnen de organisatie. Hetzij door bezuinigingen, hetzij door de ervaren drukte/caseload. Trainingen kan ook dor gebruik te maken van de interculturele kennis van collega's en jouw eigen kennis over te dragen.

5.5 Conclusie

Kan antwoord worden gegeven worden op deelvraag 2 van de hoofdvraag?

"Houden de randvoorwaarden van de aanpak voor de gezinscoach op organisatorisch gebied (organisatie en beleid, informatie en communicatie, kwaliteit) voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten?"

Niet alle randvoorwaarden houden rekening met interculturele sleutelaspecten. Voor de begeleidingsduur (organisatie en beleid) staat in het beleid van de productgroep JGZ vier tot zes maanden. Echter mogen gezinscoaches de tijdsinvestering uitbreiden (met goede redenen) en daarom sluit het aan bij de normen van de Meetladder Diversiteit en de blauwdruk. Tijdsinvestering is een noodzaak om aan te sluiten bij de migranten doelgroepen. Uit de praktijk is duidelijk naar voren gekomen dat de caseload van de gezinscoach voor fulltimers maximaal elf gezinnen is. Zo denken gezinscoaches de (migranten)gezinnen de aandacht te kunnen geven die nodig is. Dit is niet opgenomen in het beleid van de productgroep JGZ.

Het team gezinscoaches is multicultureel en dit sluit aan bij de Meetladder Diversiteit. Echter kan men vanuit participerende observatie stellen dat tijdens de voortgangsoverleggen het onderwerp diversiteit niet (altijd) aan bod komt, zo ook niet het overdragen van interculturele kennis van collega's. Gezinscoaches praten wel over houdingen van medewerkers van andere instellingen of de houding vanuit de organisatie, maar weinig over de eigen houding.

Uit informatie en communicatie kun je enkele conclusies trekken. Communicatie is een belangrijke randvoorwaarde in de procesmatige aanpak voor gezinscoaches. Bij taalbarrières heeft de productgroep doorgezet dat gezinscoaches gebruik kunnen blijven maken van tolkendiensten. Dit volgt de Meetladder Diversiteit en de blauwdruk. Gezinscoaches geven aandacht aan allochtone gezinnen en tonen respect. Bereikbaarheid, transparantie, duidelijke communicatie en het nakomen van afspraken stonden ook voorop.

Een andere conclusie die hieruit naar voren komt, is dat de productgroep JGZ niet investeert in interculturele trainingen voor gezinscoaches (communicatieve vaardigheden en communicatiestijlen) terwijl dit wel nodig is volgens de blauwdruk. Er is wel mogelijkheid tot het volgen van supervisie.

Over de communicatie binnen de organisatie zijn gezinscoaches niet helemaal positief over de transparantie ervan. Op dit moment is enige verbetering opgetreden door het besluit van het management om informatie met een 'notendop' door te spelen.

Een conclusie die je kunt halen uit 'kwaliteit' is dat gezinscoaches vaardigheden hebben om aan te sluiten bij de doelgroep. De houding verschilt per gezinscoach, maar men staat vooral open voor diversiteit.

Hoofdstuk 6 Conclusies, aanbevelingen en discussie

6.1 Inleiding

De huidige aanpak voor gezinscoaches is generiek. Om aan te kunnen sluiten bij allochtone gezinnen is in dit onderzoek een blauwdruk ontwikkeld. De procesmatige aanpak en de randvoorwaarden zijn hier in de praktijk aan getoetst. In dit hoofdstuk worden in de eerste twee paragrafen conclusies en (eventuele) aanbevelingen aan elkaar gekoppeld. Voor de leesbaarheid is een onderverdeling gemaakt door de procesmatige aanpak te scheiden van de randvoorwaarden. Alle aanbevelingen aangaande de interventiestappen moeten voor het jaar 2013 opgepakt worden door bestaande werkgroepen of werkgroepen moeten worden ontwikkeld. In de derde paragraaf komen discussiepunten naar voren.

De praktijk van de aanpak en randvoorwaarden zijn in de hoofdstukken vier en vijf aan de blauwdruk getoetst. Daarmee is de hoofdvraag beantwoord. De hoofdvraag luidt:

“Houdt de aanpak voor de gezinscoach in Den Haag binnen de organisatie JGZ met zijn randvoorwaarden, voldoende rekening met interculturele sleutelaspecten, te weten gemiddeld lagere sociaaleconomische status, andere kijk op opvoeding en andere wijze van communiceren, van de doelgroep en welke proces- en organisatiepunten behoeven aandacht?”

Het antwoord wat hierop kan worden gegeven is dat de praktijk uitwijst dat de werkwijze van de gezinscoach een passende aanpak voor migranten is, maar dat een aantal interculturele aspecten aan de huidige interventiestappen en randvoorwaarden moeten worden toegevoegd, wil het geheel aansluiten bij de doelgroep. In de volgende paragraaf worden de conclusies en aanbevelingen van de procesmatige aanpak kort weergegeven.

6.2 Conclusies en aanbevelingen van de procesmatige aanpak

Contact en intakefase

Volgens de blauwdruk sluit deze interventiestap aan bij allochtonen door empowerment, outreachend werken, de juiste houding en vaardigheden van de gezinscoach. Een constatering in het maken van het eerste contact is dat vooral Turkse vrouwelijke cliënten aangaven door de taalbarrière een Turks sprekende gezinscoach hadden willen hebben. In de intakefase wordt bij de inventarisatie nog weinig gebruik gemaakt de migratiegeschiedenis en genogrammen.

- Nader onderzoeken hoeveel Turkse gezinnen daadwerkelijk behoefte hebben aan een Turkse gezinscoach. In de toekomst zou dan een Turks sprekende gezinscoach kunnen worden aangetrokken.
- Bij inventarisatie gebruik maken van de migratiegeschiedenis en een genogram. Een werkgroep, bestaande uit multiculturele (junior)gezinscoaches, zou deze interventiestap naast de Meetladder Diversiteit moeten leggen en aanpassingen in de werkinstructie verwerken.

Praktische hulpverlening

In deze interventiestap staat het meegaan naar instanties en het oplossen van urgente zaken voorop. Door praktische problemen te ordenen en weg te nemen, komt er ruimte verderop

in het begeleidingsproces. Onbekendheid, argwaan en onzekerheid nemen met deze interventiestap af en (zelf)vertrouwen neemt toe.

Gezinsplan

Het huidige gezinsplan is tot op heden nog niet actief in gebruik en is in ontwikkeling. Een gezinscoach stelt zelf wel doelen op in samenspraak met het gezin, maar maakt het voor hen niet visueel. Er is aandacht voor het inzetten van de omgeving, maar dit is nog in ontwikkeling. Er moet worden bekeken welke (nieuwe) methoden er nodig zijn om de omgeving van gezinnen in te kunnen zetten. Een werkgroep is aan het oriënteren hoe en op welke manier de inzet van deze netwerken in de begeleiding voor de gezinscoach een rol kan spelen.

- De huidige werkgroep moet enkele gezinsleden bij de ontwikkeling van het gezinsplan betrekken en het visueel maken;
- Verken de mogelijkheden van het instrument eigenkracht centrale en netwerkberaad, maar verabsoluteer deze niet. Er zijn ook andere (effectieve) methoden om de eigen kracht te stimuleren, neem deze ook op in het instrumentarium. Onderzoek welke vorm voor de multiprobleemgezinnen geschikt is.

Toeleden naar passende hulp

Migranten leren de weg te vinden naar regelgeving en procedures, instellingen en leren vaardigheden aan door empowerment. Verder lukt het gezinscoaches wel om allochtone multiprobleemgezinnen te bereiken en vast te houden door hun vertrouwen te krijgen, wat sommige instellingen voorheen niet is gelukt. Dit komt door outreachend werken, empowerment, huisbezoeken en tijdsinvestering. Deze interventiestap voldoet aan de blauwdruk door 'bereiken en vasthouden'. De warme overdracht na aanmelding is essentieel voor migranten en mag niet worden vergeten. De gezinscoaches zijn zich hier bewust van.

Afsluiting

De organisatie JGZ garandeert de beschikbare tijd die de gezinscoach nodig heeft om de multiprobleemgezinnen te begeleiden. Dit wordt erg gewaardeerd door zowel gezinnen als de gezinscoaches.

Als het contact met het gezin wordt afgesloten, verlopen de afsluitgesprekken naar tevredenheid, al lukte het afsluiten van het contact niet binnen de termijn van vier tot zes maanden. Migrantengezinnen vinden dat na alle investering, huisbezoeken en het opbouwen van een vertrouwensband, de stijl van de afsluitbrieven (te) officieel is. Uniformiteit in de afsluitbrieven ontbreekt. Er moet enige vrijheid zijn voor de eigen stijl van de gezinscoach, maar geen verschil tussen afsluitbrieven naar gezin en aanmelder toe. Er moet sprake zijn van transparantie in de mondelinge communicatie als in de schriftelijke communicatie. Zo wordt ook de zakelijke stijl niet op prijs gesteld. De blauwdruk stelt dat afsluitbrieven in de moedertaal vertaald moeten worden als men dit wenst. Praktijk en participerende observatie wijzen uit dat er geen gebruik wordt gemaakt van het laten vertalen van afsluitbrieven in de moedertaal indien wenselijk. In deze fase wordt bekeken of een vervolgtraject nodig is of dat gezinnen de regie weer in eigen handen kunnen nemen.

- Een werkgroep moet zich buigen over uniformiteit en transparantie in de stijl van de afsluitbrieven naar gezin en aanmelder toe. Daarnaast bekijken of afsluitbrieven in de moedertaal moeten kunnen worden vertaald.

Nazorg

In de toeleiding naar zorg lopen zowel gezinnen als gezinscoaches tegen wachtlijsten en indicatiestellingen aan. Op dit moment ontbreekt een type vorm van vervolgtraject.

- Onderzoek zou in de toekomst moeten uitwijzen of een nazorgtraject binnen de productgroep JGZ of bij andere instellingen mogelijk is. Een discussie kan ontstaan of de gezinscoaches zelf een nazorgtraject in hun werkinstructies op moeten nemen of dat een andere organisatie dit kan doen. Op dit moment vragen gezinnen hier grotendeels wel om. De gezinnen die in deze nazorgtrajecten zouden moeten worden geholpen, blijven over het algemeen kwetsbaar en zullen in veel gevallen van zorg afhankelijk blijven.

6.3 Conclusies en aanbevelingen van de randvoorwaarden

In deze paragraaf komen de nodige conclusies en aanbevelingen van de randvoorwaarden aan bod.

Begeleidingsduur

Het outreachende en flexibele karakter, en intensieve begeleiding aan het gezin resulteert in het succesvol begeleiden van gezinnen, maar brengt ook met zich mee dat minstens de helft van de gezinnen langer dan de voorgeschreven vier tot zes maanden worden begeleid. De begeleidingen van sommige gezinnen duren zelfs twaalf tot vierentwintig maanden. De tijdsinvestering is uniek, bijna geen enkele andere organisatie geeft haar medewerkers de ruimte om multiprobleemgezinnen de begeleiding te geven die zij nodig hebben. De blauwdruk stelt dat tijd een belangrijke factor is om ook de allochtone doelgroep te bereiken.

- Het beleid zou de aanwezige tijdsinvestering van de gezinscoach het beste kunnen handhaven om aan te sluiten bij allochtone doelgroepen.

Caseload

Gezinscoaches geven aan dat zij maximaal 10/11 gezinnen bij een fulltime dienstverband kunnen begeleiden willen zij de begeleiding geven die nodig is. De caseload van de gezinscoaches staat niet duidelijk in het kwaliteitsbeleid vermeld.

- De beleidsmedewerker van de productgroep JGZ zou naar de caseload van gezinscoaches kunnen kijken en verwerken in de beleidsdocumenten.
- Voeg bij JGZ2001 een onderdeel toe zodat je weet of je te maken hebt met 1^e, 2^e of 3^e generatie migranten.

Voortgangsoverleg en diversiteit

Het bespreken van het onderwerp diversiteit is mogelijk in voortgangsoverleggen in het multiculturele team van gezinscoaches. Dit team is een afspiegeling van de samenleving waar vormen en constante uitwisseling van kennis kan plaatsvinden (Haterd, Poll 2010). In deze overleggen praat men over de eigen houding ten opzichte van culturen. Houding kan veranderen door werkervaring, hulpverleningservaring of andere invloeden.

- De werkinstructies aanvullen met interculturele aspecten;
- Tijd in voortgangsoverleggen inzetten om over diversiteit te praten.

Aandacht voor communicatie

Over het algemeen zijn de gezinnen tevreden over de manier van communicatie met de gezinscoach, maar aandacht voor terugkoppeling blijft noodzaak. Aansluiten bij migranten blijft nodig door bewustwording en kennis van de gezinscoach uit te breiden, zodat beter kan worden aangesloten bij allochtone multiprobleemgezinnen.

Informatie vanuit de organisatie

Informatie vanuit de organisatie is voor gezinscoaches soms onvoldoende en niet altijd even duidelijk. Goede interne en externe communicatie is essentieel voor een goed verloop van uitvoeringsprocessen.

- Betrek (junior)gezinscoaches bij de ontwikkeling van het diversiteitsbeleid in kwaliteitsbeleid.
- Intern gezien zou men, tussen de teams en teamleden evenals het management, goed moeten blijven communiceren.
- Extern is het creëren van een netwerk voor kennis vergaring- en uitwisseling een noodzaak. Bijvoorbeeld met Centrum 45, Movisie, St. Mikado of Pharos. Samenwerking en goede communicatie met I-psy, is eveneens aan te bevelen. Dit geldt ook voor contacten met Hoger onderwijs instellingen, Lectoraten of Kennis instellingen.

Kwaliteit

Interculturele competenties zijn noodzakelijk voor zowel autochtonen als allochtonen, hebben betrekking op zowel culturele als sociaaleconomische groepsverschillen, vereisen een bepaalde houding, motivatie en specifieke vaardigheden, en zijn nuttig in werksituaties en vormen een onderdeel van een levenshouding (Shadid 2010). Professionalisering is niet alleen in het belang van de autochtone- en allochtone cliënt, maar komt ook de hulpverlener en de organisatie ten goede. Dit sluit aan bij de conclusie van de interculturalisatie CJG Den Haag over intercultureel vakmanschap. Het gaat om het aanscherpen en versterken van het huidige competentieprofiel van de gezinscoach. Er bestaat altijd een culturele 'afstand' tussen hulpvrager en hulpverlener en het is aan die professional om die afstand zo goed mogelijk te overbruggen en adequate hulp mogelijk te maken. Die uitdaging vraagt meer aandacht naarmate de culturele afstand groter is en stelt daarmee hogere eisen aan het vakmanschap.

- Doorlichting van functiebeschrijvingen en competenties bij de JGZ. In principe zou iedereen binnen de organisatie in staat moeten zijn om zich het 'diversiteitsdenken' eigen te maken en ernaar te handelen. Een functiebeschrijving omschrijft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van een bepaalde functie. Een duidelijke omschrijving van de inhoud zorgt ervoor dat niemand een verkeerde voorstelling heeft. Het is belangrijk om interculturele competenties expliciet in deze functieprofielen op te nemen. De productgroep JGZ volgt het competentiemodel van Haterd et al (2010) en vult deze aan bij het huidige profiel van de gezinscoach.
- Advies voor het management van de productgroep JGZ om te blijven investeren in ruimte voor de gezinscoaches wat betreft feedback, intervisie en supervisie. Daarnaast is het van belang om te investeren in trainingen en cursussen op het gebied van interculturalisatie. Gezinscoaches alert blijven en werken aan kennis en vaardigheden van culturele verschillen, het aannemen van een goede houding en ontwikkelen van de juiste vaardigheden. Dit is nodig om aansluiting te blijven vinden met een allochtone doelgroep.

Op randvoorwaardelijk gebied adviseert de auteur van dit onderzoek om de interventielader (Pels) toe te passen op het beleid van productgroep JGZ.

6.4 Discussie

Afhankelijk van het aantal ontwerpkeuzes kan het resultaat van verschillende onderzoeken naar hetzelfde onderzoek anders uitpakken, stelt Verhoeven in 'Wat is onderzoek'. Hoe betrouwbaar en valide zijn de uitkomsten eigenlijk van dit onderzoek?

Betrouwbaarheid en validiteit

Om de betrouwbaarheid te vergroten is gekozen voor triangulatie door meerdere dataverzamelingsmethodes te gebruiken om de hoofdvraag te beantwoorden.

Daarnaast is er voor een selecte steekproef gekozen. Niet iedereen had evenveel kans om in de steekproef te komen, omdat sommige gezinnen een gedwongen vervolgtraject in zijn gegaan. Dit onderzoek richt zich op het werk van de gezinscoach in een vrijwillig kader, vandaar de keuze om deze gezinnen uit te sluiten van deelname.

Verder is van tevoren met dossieronderzoek uitgezocht dat gezinnen van zeven stadsdelen evenredig verdeeld zijn. Gezinscoaches werken namelijk ook vanuit deze stadsdelen. Deze keuze verhoogt de betrouwbaarheid, omdat werkwijze, ervaring en houding van gezinscoaches verschillen.

Er zijn gezinnen benaderd waarvan het contact in 2011 is afgesloten. Voor het krijgen van de juiste informatie bij gezinnen is er voor interviews gekozen, omdat uit ervaring³⁸ bleek dat er van deze doelgroep bijna geen respons kwam. In eerste instantie was het de bedoeling om alleen allochtone gezinnen te benaderen om een zo breed mogelijk beeld van de doelgroep te schetsen en aandachtspunten boven water te krijgen voor een interculturele aanpak. Echter bleek dat niet iedereen wilde meewerken aan een interview en de interviewer niet zomaar vertrouwde. Dit bemoeilijkte de voortgang en door tijdsgebrek is gekozen om ook autochtone gezinnen te benaderen. Zij konden uiteraard ook op- en aanmerkingen geven over de huidige aanpak vanuit eigen cultuur. De auteur wil benadrukken dat elk gezin eigen culturele aspecten bezit. Elk gezin heeft eigen waarden, normen, visie en gebruiken. De helft van het aantal gezinnen had toen de regie weer in eigen handen, echter doken in de periode na afsluiting weer problemen op. Dit kan van invloed zijn op het beantwoorden of er sprake moet zijn van het implementeren van een nazorgtraject. Ook is de auteur zich ervan bewust dat zij vanuit een participerende observatie en eigen voorkeur voor enige vorm van nazorg een sturende werking in het onderzoek kan hebben.

Door tijdgebrek en door afzegging van interviews heeft de auteur minder gezinnen kunnen spreken.

De auteur is zich degelijk bewust dat de interviewvragen die zijn gesteld te maken hebben met subjectiviteit. Als bij een herhaling van het onderzoek een nieuwe groep geïnterviewd zou worden, zouden andere antwoorden kunnen worden gegeven.

Het moment waarop de interviews zijn afgenomen, kan verschil geven in de uitkomsten. Er is zoveel mogelijk rekening gehouden met eisen voor een valide interview. Gezinnen konden zelf de keuze maken voor locatie en tijdstip, omdat dat een gevoel van respect, eigen keuzevrijheid en veiligheid.

³⁸ Onderzoek Carin Rots, Tranzo en klanttevredenheidsonderzoek JGZ/gezinscoaches 2009.

Bij het verzamelen van data is bij jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen is door het tijdsbestek gekozen om een enquête te versturen, echter door een interview af te nemen zouden andere antwoorden gegeven kunnen worden.

Ondanks bovengenoemde discussiepunten is de auteur ervan overtuigd dat dit onderzoek waardevol en bruikbaar is om een interculturele aanpak voor gezinscoaches te creëren. Deze onderzoeksresultaten kunnen bijdragen aan het bijstellen en uitstippelen van een diversiteitsbeleid in de productgroep JGZ.

Literatuurlijst

Barrett M., Flood Ch., Eade J. 2011. *'Nationalisme, ethnicity, citizenship. Multidisciplinary Perspectives'*. Cambridge Scholars Publishing.

Broeze L.R. 2011. *'Etnische verschillen in zorggebruik'*. Masteropleiding Jeugdstudies Faculteit Sociale Wetenschappen Universiteit Utrecht.

Chan Y.Y. 2009. *'Begeleiding aan gezinnen met meervoudige en complexe problematiek: Onderzoek naar de procesmatige en organisatorische aspecten van het werk van de CJG gezinscoach'*. Haagse Hogeschool.

Djie A, T.K. 2010. *'Beschermpjes: transculturele hulp aan families.'* Van Gorcum.

Hoving I., Dibbits H. en Schrover M. 2009. *'Cultuur en migratie in Nederland. Veranderingen van het alledaagse 1950-2000'*. SDU.

Jong, P. de, Berg, I.K. 2004. *'De kracht van oplossingen. Handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie'*. Harcourt Assessment BV.

Keken, H. van. 2006. *'Voor het onderzoek. Het formuleren van de probleemstelling'*. Boom onderwijs.

Lammers, D., Reith, W. 2011. *'Jong spreekt Jong. Het leven van jongeren in de Schilderswijk'*. Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling.

Lindo F. 1996. "Maakt cultuur verschil?" *'De invloed van groepsspecifieke gedragspatronen op de Onderwijsloopbaan Van Turkse en Iberische Migrantenjongeren'*. Het Spinhuis.

Loeffen, M. 2007. *'Tussenevaluatie Gezinscoach Zuid-Holland'*. JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding.

Schaafsma, K. 2010. *'Dicht op de huid. Gezinsmanagement bij multiprobleemgezinnen in de Stadsregio Amsterdam'*. Stadsregio Amsterdam. Druk SSP Amsterdam.

Eschauzier, L. 2000. *'Je bent wat je zegt: de kracht van organische communicatie'*. Kite Communications.

Haterd, J. van de, Poll A., et al. 2010. *'Naar interculturele competentie profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid'*. Nederlands Jeugd Instituut.

Hermanns, J., Montfoort, A. Van. 2008. *'Gezinsinterventies. Aan de slag met problematische opvoedingskwesaties'*. B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam.

Hoffman, E. 2002. *'Interculturele gespreksvoering'*. Bohn Stafleu Van Lochem.

Horstik I., Veuger A. 2012 *Rapportage Kwetsbare gezinnen Woerden*. Stade Advies, kwaliteit van samenleven. Geraadpleegd op 16 april 2012.

Ince, D. (2007) *'Instapje'*. Effectieve Jeugdinterventies. Geraadpleegd op

Integraal Toezicht jeugdzaken 2011. *'Kind van de rekening: Lokale hulpverlening aan kinderen in armoede'*.

Jehoel-Gijsbers, G. 2004. *Sociale uitsluiting in Nederland* (SCP-publicatie 2004/17). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Geraadpleegd op

Mehlkopf P., Troisfontaine S., Lieshout M. Van 2005. *'Dwars door alle verbanden: gezinscoaching voor multi-probleemgezinnen'*. Provincie Limburg en Garant-Uitgevers n.v.

Nieuwenhout, Y., Koops, H. 2011. *'Straatcoaches en Gezinsmanagers'*. Dienst OCW, Productgroep Onderzoek en Integrale Vraagstukken.

Pels, T., Distelbrink, M. & Tan, S. 2009. *'Meetladder diversiteit interventies. Naar verhoging bereik en effectiviteit van interventies voor (etnische) doelgroepen'*. Verwey Jonker Instituut.

Pels T. 2009. *'Review van onderzoek naar de opvoeding in gezinnen van nieuwe Nederlanders.'* Verwey Jonker Instituut Geraadpleegd op

Riet M.C. 2010. *'Gezinscoaching Utrecht: verbinden en doorzetten!'* Provincie Utrecht / TOPIC ~ methodiek-, organisatie- en beleidsontwikkeling. Geraadpleegd op

Rots, M.C. 2009. *'Bemoeizorg voor gezinnen'*. Handleiding voor interventie door de Jeugdgezondheidszorg. GGD West-Brabant.

Rots, M.C. 2010. *'Rich evidence for poor families : exploring the potential of practice-driven intervention research in preventive child healthcare'* Tranzo/Universiteit van Tilburg (UvT),

Schuringa, L. 2007. *'Omgaan met diversiteit'*. BuDH-Nelissen

Shadid W.,A. 1998. *'Grondslagen van interculturele communicatie. Studieveld en Werkterrein.'* Houten/Diegem: Bohn e.a. Boom Meppel.

Shadid W. 2(010). *'Interculturele competentie een vak apart'* (artikel). Geraadpleegd op 19 mei 2012

Suurmond, E. 2010. *'Good Motherhood and the need for a transnational perspective'* Journal of Social Intervention: Theory and Practice 2010 Volume 19, Issue 4.

Tan, N., Bekkema, M., et Ory F. 2008. *'Toepasbaarheid van opvoedingsondersteuning voor Marokkaanse en Turkse gezinnen in Nederland.'* Leiden: TNO.

Vos R., 2010. *'Interculturalisatie CJG Den Haag. Eindrapport '*. Gemeente Den Haag.

White W.L.. 'Core Competencies, Adapted for the recovery Specialist.' Geraadpleegd op

Wijtjes, M. September (2009). 'Gezinscoach. Een vak apart'. Projectbureau Centrum voor Jeugd en Gezin. Geraadpleegd op

Internetbronnen:

Frank M., 2010. 'Nazorg ná intensieve gezinscoaching: Het recept van de warme overdracht'. http://www.radaradvies.nl/publicaties/nazorg_na_intensieve_gezinscoaching_het_recept_van_de_warme_overdracht/153. Proeftuin Nazorg Rotterdam. Geraadpleegd op 10 maart 2012.

InfoNU.nl 2009. Mens en Gezondheid. Tronic. Geraadpleegd op 10 mei 2012.

www.denhaagincijfers.nl. Geraadpleegd op 20 maart 2012 Kalsberg A., le Clercq T. (2011). 'Werkzame factoren in de hulp aan multiprobleemgezinnen'.

NJI. 'Multiprobleemaanpak in Amsterdam'.

[www.nji.nl/smartsite.dws?id=109646&recordnr=126&setembed=Mutiprobleemaanpak Amsterdam](http://www.nji.nl/smartsite.dws?id=109646&recordnr=126&setembed=MutiprobleemaanpakAmsterdam). Geraadpleegd op 20 oktober 2011.

NJI. 'Onderzoeken Achter de voordeur'.

http://www.multiproblematiekenwerk.nl/websites/ATP_Multiproblematiekenwerk/docs/Watwerkt_Multiprobleemgezinnen1.pdf. Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd op 17 maart 2012.

Pels, T. 2010 'Opvoeden in de multi-etnische stad'. Verwey-Jonker Instituut.

http://www.verwey-jonker.nl/doc/jeugd/Opvoeden-in-de-multi-etnische-stad_2696.pdf.

Geraadpleegd op 5 maart 2012.

Rose W. 2000. *Framework for the Assessment of Children in need en their Families*.

Department of Health, Department of Education en Employment, Home Office, UK.

Geraadpleegd op 4 januari 2012.

Sami I. 2004. *Het MERmodel voor interculturele communicatie. Kennis, vaardigheden en houding centraal* (tijdschrift). <http://www.tuneconsultancy.nl/NL/Artikelen/MER-model.htm>

SPH. Geraadpleegd op 19 mei 2012.

Schippers, Wehman & Hermanns, 2005. 'Empowermentbeleving van gezinnen met IOG'.

http://essay.utwente.nl/59111/1/scriptie_M_Sizoo.pdf. Geraadpleegd op 20 november 2011.

Shadid W. 2010. 'Interculturele competentie een vak apart' (artikel).

<http://interculturelecommunicatie.com/shadid/interculturele-competentie-een-vak-apart/>

Geraadpleegd op 19 mei 2012.

Tussenevaluatie gezinscoaching Zuid-Holland

[www.pipartners.nl/upload/72348_647_1179820910273-Tussenevaluatie_gezinscoach Zuid-Holland.pdf](http://www.pipartners.nl/upload/72348_647_1179820910273-Tussenevaluatie_gezinscoach_Zuid-Holland.pdf). Geraadpleegd op 12 september 2011.

[www.rijksoverheid.nl/documenten-enpublicaties \(kamerstukken/2010/07/09/onderzoeken-experiment-achter-de-voordeur\)](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-enpublicaties/kamerstukken/2010/07/09/onderzoeken-experiment-achter-de-voordeur). Geraadpleegd op 20 oktober 2011.

Movisie. *Op de Rails*. [www.movisie.nl/Publicaties Op de Rails](http://www.movisie.nl/Publicaties/Op_de_Rails). Geraadpleegd op 15 september 2011.

www.hkz.nl Geraadpleegd op 9 februari 2012.

www.google.nl/imgres?q=piramide+pinto+en+maslow&hl=nl&biw=1680&bih=903&

Geraadpleegd op 16 november 2011.

Bijlage 1 Definitie van multiprobleemgezinnen

Een veel gebruikte definitie van multiprobleemgezin is die van prof. Dr. Pol Ghesquière: *een multiprobleemgezin is een gezin dat kampt met een chronisch complex van socio-economische en psychosociale problemen, geworteld in voorgaande generaties, waarvan de betrokken hulpverleners vinden dat het weerbarstig is voor hulp*³⁹.

In deze definitie staat dat de gezinnen en hun problemen weerbarstig zijn voor hulp. Hier wil ik graag een nuance in aanbrengen, want ik ben ervan overtuigd dat elke ouder het beste wil voor zijn/haar kind en dat geen enkele ouder problemen wil. Naast het feit dat het als ouder soms moeilijk zou zijn om toe te geven dat je hulp nodig hebt, denk ik dat zij in essentie wel graag hulp willen. Waarom staat er dan in de definitie dat deze gezinnen weerbarstig zijn voor hulp? Naar mijn mening moet dit niet altijd bij de gezinnen zelf worden gezocht, maar bij de hulpverlening. Multiprobleemgezinnen hebben over het algemeen een lange historie van hulpverlening achter de rug, vaak met teleurstellingen en tegenslagen. Omdat er sprake is van verschillende problemen zijn er doorgaans meerdere hulpverleningsinstanties betrokken bij één gezin. Deze instellingen hebben allemaal hun eigen manier van werken. De samenwerking onderling is niet altijd optimaal. Het gezin heeft niet de draagkracht en het overzicht om de hulp rondom het eigen gezin af te stemmen en te coördineren, met als gevolg: weerstand.. Overeenkomsten die multiprobleemgezinnen typeren zijn:

- Financiële problemen (vaak schulden, onwetendheid).
- Relatieproblemen (problemen als gevolg van echtscheiding, onderlinge spanningen of wisselende relaties).
- Problemen in de individuele ontwikkeling of het welzijn van de gezinsleden, (bijvoorbeeld depressies, verslavingen of (verstandelijke) handicap, bindingscomplex);
- Laag opgeleid of taalachterstand.
- Maatschappelijke positie van het gezin (verblijfsstatus, werkloosheid): problemen met formele en informele contacten (met bijvoorbeeld instanties);
- Opvoeding (bijvoorbeeld pedagogisch onvermogen, pedagogische verwaarlozing of mishandeling, generatiecyclus, opvoedingshouding).

³⁹ prof. dr. Pol Pol Ghesquière is o.a. hoogleraar aan de faculteit Psychologie en pedagogische wetenschappen van de Katholieke Universiteit Leuven en directeur van Doctoraatschool Humane Wetenschappen. Hij heeft meerdere boeken geschreven, waaronder het boek *Multi-problem gezinnen - problematische hulpverleningssituaties in perspectief*.

Bijlage 2 Achter de voordeur-aanpakken

1. Provincie Utrecht: project gezinscoaching (hulp aan multiprobleemgezinnen)⁴⁰

Onder regie van de Provincie Utrecht startte in september 2007 een pilot Gezinscoaching in de regio's Lekstroom, Utrecht-West en Utrecht Zuid-Oost. Het is mogelijk dat in een gezin waar een gezinscoach actief is, ook geïndiceerde jeugdzorg een rol speelt, bijvoorbeeld een gezinsvoogd actief is.

- De gezinscoach werkt onafhankelijk van andere organisaties voor hulp- en dienstverlening.
- De gezinscoach is niet één van de hulpverleners rond het gezin en verleent dus geen hulp, maar ondersteunt, verbindt en coördineert.
- De gezinscoach kent het gezin niet en kan een blanco start maken met het gezin, maar ook met de professionals rond het gezin.
- De gezinscoach is voor een half jaar inzetbaar met de mogelijkheid tot verlenging van twee keer 3 maanden.
- In deze periode werkt de gezinscoach aan het overdragen van de coördinatie van zorg aan de ouders zelf, iemand uit de familie of het sociale netwerk van het gezin of één van de hulpverleners.
- Gezinscoaching is dus een functie met een taak die in een begrensde periode volbracht moet zijn.

De methodiek Gezinscoaching kent negen uitgangspunten van waaruit de gezinscoaches werken. De gezinscoaches en coördinatoren in Utrecht zijn opgeleid in de methodiek 'Gezinscoaching Drenthe; samenwerken is puzzelen'. Zij werken volgens deze methodiek.

1. Gezinscoaching is niet méér, maar anders

Een gezinscoach onderscheidt zich van de hulpverleners in het gezin. De gezinscoach legt verbindingen tussen alle problemen in verschillende leefdomen, het perspectief van het gezin, de ondersteuning van belangrijke mensen voor het gezin en tussen alle hulpverleners in het gezin.

2. De gezinscoach werkt vanuit het gezin en met de gezinsleden

De gezinscoach hanteert het perspectief van het gezin. Hij kijkt vanuit de krachten en mogelijkheden van het gezin naar de problemen en naar de hulpverlening.

3. Het gezin is de deskundige over zijn eigen leven, hulpverleners hebben een professionele meerwaarde

De gezinsleden weten wat zij willen en wat zij kunnen, maar ook waar zij tegen aanlopen. Ze kennen elkaar als geen ander en weten wat de ander nodig heeft. Dit geldt ook voor belangrijke leden uit de familie en het sociale netwerk. In hun gemeenschappelijke geschiedenis, de kennis over elkaar en de ervaring met elkaar, liggen oplossingen voor de problemen besloten. Het is aan de hulpverleners te helpen deze oplossingen te vinden.

⁴⁰ Uit: http://mailblast.werf3.nl/parserMailPreview.asp?mailingid=11119&MUI={9C2ED41C-50FD-4F69-B858-81E65F493268}&mimetype=text/html#artikel_2

4. Het gezin is eigenaar van zijn problemen en van zijn oplossingen

De gezinscoach neemt de problemen niet over van het gezin, maar activeert, motiveert en stimuleert het om samen met voor het gezin belangrijke mensen naar oplossingen te zoeken. Het gezin geeft daarbij zelf aan welke professionele hulp het nodig heeft voor het realiseren van die oplossingen.

5. Het gezin mag belangrijke mensen uit de familie of het sociale netwerk laten meedoen

Het gezin mag vanaf het eerste moment aangeven wie belangrijk zijn binnen de familie en het sociale netwerk. Die mensen mogen meedoen in het maken van plannen, het nemen van besluiten en het uitvoeren van de plannen.

6. De gezinscoach maakt zichzelf zo snel mogelijk overbodig

De gezinscoach organiseert in 6 maanden samen met ouders de bij hun passende hulpverlening. Hij organiseert, coördineert en coacht het samenwerken in een gezinsteam. Daarna neemt een deelnemer van het gezinsteam de rol van de gezinscoach over. Dit is het gezin zelf of iemand die het vertrouwen van het gezin heeft; iemand uit de familie, het sociale netwerk of een professional.

7. De gezinscoach laat de specifieke verantwoordelijkheid bij de hulpverleners

De gezinscoach neemt niets over van hulpverleners en spreekt hen aan op hun verantwoordelijkheid. De gezinscoach vervult alleen taken van hulpverleners in het gezin als zij het gezin (nog) niet inkomen, de hulp nog niet gestart is of er andere redenen zijn om dit tijdelijk te doen als ondersteuning van het gezin.

8. De gezinscoach bouwt met de hulpverleners aan hun collectieve, integrale verantwoordelijkheid als team rond het gezin

De meerwaarde van de gezinscoach voor de professionals ligt in het verbinden van de perspectieven waardoor samenwerking daadwerkelijk inhoud en betekenis krijgt. Iedere professional doet zijn eigen werk, maar altijd in relatie tot de anderen. Het geheel is meer dan de som der delen!

9. De gezinscoach als veranderingsmanager

De gezinscoach richt zich op veranderingen in het gezin op alle leefdomeinen, op de afstemming van de hulp op het gezin en op de samenwerking tussen gezin en professionals en professionals onderling. Die professionals werken aan de transformatie van een lineaire naar een circulaire ketenbenadering. Geen verantwoordelijkheid *naast* elkaar, maar *met* elkaar.

Mijn visie:

Wat overeenkomt met de Haagse aanpak en waar ik achter sta is dat men vanuit het gezin werkt, hen activeert/motiveert en het netwerk/de omgeving erbij betreft. Dit zou men in Den Haag meer moeten benutten. Wat bij de Gezinscoaching is vastgelegd is dat de gezinscoach een half jaar inzetbaar is met mogelijkheid van 2x drie maanden verlenging. De aanwezigheid van een gezinsvoogd en samenwerken kent de gezinscoach in Den Haag niet.

2 Wijkcoach DMO Enschede

Vanuit de activiteiten in het kader van de prachtwijken aanpak is een pilot gestart in de aandachtswijk Velve-Lindenhof te Enschede. Wijkcoaches richten zich niet alleen op gezinnen binnen de wijk, maar eveneens op individuen met meerdere problemen, die in de wijk woonachtig zijn. Na een melding volgt een eerste onderzoek, gericht op uitkering, schulden en bekendheid bij andere hulpverlenende organisaties. Daarna volgt een huisbezoek, waarbij wordt bezien op welke van de leefgebieden (wonen, participatie en werk, financiën en schulden, hulpverlening, kinderen en opvoeding, recreatie en welzijn, politie en justitie) sprake is van problemen. Daarbij is uitgangspunt dat de wijkcoach zoveel mogelijk van de problemen zelf oppakt met de gezinnen, zelf trajecten in gang zet, daarbij gebruik maakt van het principe “voor wat hoort wat”. Daartoe beschikt de wijkcoach over vergaande bevoegdheden om namens betrokken instellingen (corporaties, gemeente, hulpverlenende organisaties, reclassering en het CIZ) te mogen handelen binnen de vooraf gemaakte afspraken. Wijkcoaches treden hierdoor snel op bij gezinnen, waarbij de problemen escaleren of het risico bestaat dat problemen verworden tot zware multiproblematiek.

1. Inventariseren problematiek gezin

Om het gezin te helpen richt de gezinsmanager zich niet op de enkele problemen, maar juist op alle problemen en de samenhang hiertussen. Bij de inventarisatie spreekt de gezinsmanager uitgebreid met het gezin en de hulpverleners, zodat een goed beeld wordt verkregen van de problematiek van het gezin. Een aantal gezinsmanagers gebruikt voor de inventarisatie ook de input van het gezin.

2. Coördineren hulpverlening gezin

Naast de grote hoeveelheid problemen, worden de gezinnen eveneens geconfronteerd met een groot aantal hulpverleners. De hulpverlening kan worden beschouwd als een lappendeken en iedere hulpverlener richt zich op een specifiek probleem, terwijl niet wordt gekeken naar de samenhang tussen de problemen. Deze aanpak leidt niet alleen tot een inefficiënte hulpverlening, maar eveneens tot veel hulpverleningsdrukke rondom het gezin. Het gezin komt meerdere malen per week in contact met hulpverleners en moet aan iedere hulpverlener de situatie uitleggen. De gezinsmanager inventariseert welke hulpverleners binnen het gezin actief zijn en nodigt deze uit voor een gesprek. Bij deze gesprekken is het gezin ook vaak aanwezig. Voor de hulpverleners werken deze gesprekken vaak verhelderend, omdat hiermee inzicht wordt verkregen welke hulpverlening rondom het gezin aanwezig is. Tijdens deze gesprekken worden afspraken gemaakt over op welke problemen de hulpverleners zich gaan richten en hoe de hulp zal worden vormgegeven.

3. Overleg voeren met overige instanties

Naast problemen met de reguliere hulpverlening, kan het gezin ook problemen hebben met de politie, school en woningbouwcorporatie. Deze instanties kunnen problemen hebben met het gezin, maar kunnen eveneens een hulpverlenende taak hebben. Bij de gesprekken met de overige hulpverleners zijn de verschillende instanties vaak aanwezig, zodat het voor alle instanties duidelijk is met welke problemen het gezin wordt geconfronteerd en op welke wijze deze problemen worden aangepakt.

4. Opstellen behandelplan

De hulpverlening van het gezin geschiedt op basis van een behandelplan, wat al dan niet samen met het gezin is opgesteld. Deze plannen richten zich niet op de losse problemen van de gezinsleden, maar juist op de samenhang tussen de problemen. Naast de problemen zijn in het plan de doelen en behandelwijze opgenomen waarop de verschillende hulpverleners de problemen gaan aanpakken. Deze doelen SMART weergegeven en worden ondertekend door het gezin. Hiermee gaat het gezin een afspraak zich in te zetten om de problemen aan te pakken. Daarnaast maakt het plan aan het gezin duidelijk wat de problemen zijn. In verschillende regio's wordt gewerkt met één gezin, één plan. In deze plannen worden de verschillende doelen van de hulpverleners weergegeven. Het plan kan worden opgesteld door alle hulpverleners binnen het gezin, hierbij kan worden gedacht aan algemeen welzijnswerk of de thuiszorg. Het werken met deze systematiek moet de coördinatie van de hulpverlening vereenvoudigen. Dit geldt niet alleen voor gezinnen met een gezinsmanagers, maar ook voor alle gezinnen waar meerdere hulpverleners aanwezig zijn.

5. Uitvoeren praktische werkzaamheden

De gezinnen worden geconfronteerd met een groot aantal acute problemen. Hierdoor richt de gezinsmanager zich niet alleen op de coördinerende rol, maar helpt het gezin eveneens bij het oplossen van de problemen. De aard van de werkzaamheden hangt echter af van de gezinsmanager. Praktisch alle gezinsmanagers helpen bij het op orde brengen van de administratie en de financiële huishouding van het gezin. Het naar school brengen van de kinderen en het doen van de afwas, wordt door minder gezinsmanagers gezien als een taak. Het uitvoeren van deze taken helpt niet alleen bij het oplossen van de acute problemen, maar kan ook zorgen voor een vertrouwensband tussen de gezinsmanager en het gezin. Het gezin ziet dat de gezinsmanager daadwerkelijk een aantal problemen oplost.

6. Aanvraag specialistische hulpverlening

Na een eerste inventarisatie van de problemen en de hulpverleners, kan naar voren komen dat specialistische hulpverlening nodig is om de problemen op te lossen. Het kan voorkomen dat een gezinslid psychische problemen heeft, waardoor bijvoorbeeld het GGZ moet worden ingeschakeld. De gezinsmanager zal deze hulpverlener inschakelen en vraagt hiervoor indicatiestellingen aan te vragen.

7. Teruggeven regie aan het gezin

Een belangrijke taak van de gezinsmanager is de regie terug aan het gezin te geven. Zeker als een groot deel van de praktische werkzaamheden door de gezinsmanager wordt uitgevoerd, ervaart het gezin dit als luxe en zal zelf geen directe actie ondernemen om de problemen op te lossen. De gezinsmanager zal daarom in een vroeg stadium het gezin betrekken bij het oplossen van de problemen en het uitvoeren van werkzaamheden. Het gezin wordt snel gestimuleerd om zelf de telefoongesprekken te voeren met bijvoorbeeld de sociale dienst. De rol van de gezinsmanager verschuift hiermee van hulpverlener naar die van coach.

8. Rapporteren voortgang hulpverlening

De hulpverlening wordt door de gezinsmanager nauwkeurig bijgehouden in een rapportage of logboek. Hierdoor kan de gezinsmanager nagaan of de hulpverlening vordert. Tijdens het traject zal ook aan het gezin inzichtelijk worden gemaakt wat de voortgang is, waarbij het gezin zelf ook haar visie over het traject kan geven. Niet alleen is de rapportage van belang

om de voortgang te kunnen monitoren, maar het is ook een document dat van belang is wanneer de gezinsmanager onverhoopt langdurig afwezig is. De werkzaamheden kunnen op deze manier worden overgenomen door een collega.

9. Verantwoorden werkzaamheden

De gezinsmanager moet verantwoording afleggen over de werkzaamheden die worden uitgevoerd. Het betreft doorgaan de verantwoording over de financiering van het traject. Het komt echter ook voor dat inhoudelijk verantwoording moet worden afgelegd ten behoeve van lokale bestuurlijke en politieke beslissingen. Zo wil de lokale politiek in Amsterdam goed op de hoogte worden gehouden van de resultaten die door gezinsmanagers worden geboekt.

10. Verlenen van nazorg

Na afloop van het traject wordt de hulp overgedragen aan de reguliere hulpverlening, maar de gezinsmanager zorgt voor nazorg van het gezin. Per gezinsmanager verschilt de wijze waarop deze nazorg is vormgegeven. De gezinsmanager houdt telefonisch contact met het gezin, om na te gaan hoe het met het gezin gaat. Daarnaast zijn er gezinsmanagers die het gezin nog een aantal maal bezoeken. Over het algemeen is de nazorg van de gezinsmanagers beperkt, doordat hiervoor geen budget is. De nazorg hoeft niet per definitie door de gezinsmanager worden verleent, maar kan ook worden uitgevoerd door de reguliere hulpverlening.

Mijn visie:

Wat extra is in deze aanpak is dat men zich naast gezinnen, zich ook op individuen richt En dat men het plan naast het gezin ook laat ondertekenen door betrokken hulpverleners, dan wordt het plan meer gedragen door iedereen. Wat de regie teruggeven aan het gezin Betreft is dat ook de insteek van de gezinscoach in Den Haag. Wat nieuw is en wat ik heb meegenomen in mijn aanpak voor gezinscoaches is het verlenen van nazorg.

Ik vind dat de aanpak zich voornamelijk richt op de problemen en zelf oppakt (eerst onderzoek, dan huisbezoek met oriëntatie). De gezinscoach in Den Haag gaat meer uit van het coachen van het gezin zodat zij hun leven weer kunnen oppakken. Echt dingen leren, waar moet je naar toe als etc. De gezinscoach Den Haag wil de cliënt sterker maken en dat gaat niet als je altijd zaken oppakt.

3. MPG

De gemeente Amsterdam pakt overlast aan met het project “Multi Problem Gezinnen” (MPG), waarvoor specifieke gezinsmanagers worden ingezet.

Looptijd traject

De overige organisaties blijven 6 tot 12 maanden betrokken bij het gezin. Over het algemeen zijn deze looptijden te kort en komt het vaak voor dat deze trajecten worden verlengd. Het gezin is in veel gevallen niet voldoende gestabiliseerd na 6 tot 12 maanden en kan niet zelfstandig verder of worden overgedragen aan de reguliere hulpverlening.

Tijd per gezin

De gezinsmanager besteedt meer tijd per gezin dan de reguliere hulpverlening. Hoeveel tijd de gezinsmanager besteedt aan het gezin verschilt per organisatie en is mede afhankelijk van de fase van het zorg- en hulpverleningstraject. In het begin van het traject is meestal sprake van een crisissituatie en bezoekt de gezinsmanager het gezin meestal meerdere keren in de week. Deze frequentie en intensiteit nemen gedurende het traject af, waarmee ook wordt bewerkstelligd dat het gezin een aantal taken zelfstandig moet oppakken. De tijdsbesteding loopt uiteen van 2 tot ongeveer 16 uur per week. In deze tijd bezoekt de gezinsmanager het gezin, coördineert de hulp, heeft overleg met instanties en voert de administratieve taken uit.

De belangrijkste uitgangspunten van deze aanpak zijn:

- Eén gezin, één plan waarbij zorghulpverleners en dienstverleners binnen één aanpak met elkaar werken.
- Regie op de uitvoering van het plan van aanpak voor het gezin door de gezinsmanager.
- Soms is er een vorm van dwang en drang van toepassing wanneer de reguliere aanpak niet heeft geholpen.

De basisregels van gezinsmanagement in de MPG aanpak zijn:

- Vanaf de start tot het moment van afsluiting voortdurend aansluiting zoeken bij het gezin.
- Samen met ouders en deskundigen een analyse maken van wat er aan de hand is.
- Vanuit een gedeelde analyse volgt een samen met de ouders en professionals gemaakt plan van aanpak.
- Denken vanuit de mogelijkheden van het gezin. Veel afstemmen over de resultaten en eventuele knelpunten van het plan en oplossingsgericht de regie nemen.
- Steun en inzet van ALLE uitvoerders gebruiken. Het management van deze organisaties bij problemen gebruiken en escaleren als het nodig is.
- Schroom niet om nieuwe en andere wegen te bewandelen bij het oplossen van problemen.
- Op het doel focussen: ouders zoveel als mogelijk terug in hun rol als opvoeder om kinderen verantwoord op te laten groeien.

Mijn visie:

Deze aanpak komt het meest overeen met die van de Haagse aanpak voor gezinscoaches.

4. 'Gezinsmanagers in Marokkaans - Nederlandse gezinnen- Wegwijzer voor en door gemeenten'

Wijze van benadering van Marokkaans- Nederlandse multiprobleemgezinnen. Daar worden de volgende punten genoemd:

- Een oprecht betrokken en tegelijkertijd directieve, sturende aanpak.
- De gezinscoach voert niet alleen de regie, maar ondersteunt ouders ook bij het opvoeden en opgroeien van hun kinderen. Om aan te sluiten bij de kenmerken van Marokkaans- Nederlandse gezinnen, wordt hiervoor het model van Patterson aangeraden. Dit model onderscheidt vijf opvoedingsvaardigheden: grenzen stellen; belonen; toezicht houden; problemen en conflicten oplossen; ouderlijke betrokkenheid. Deze vaardigheden bevorderen een goede band tussen ouder en kind, dragen bij in het voorkomen van risicovol en/of strafbaar gedrag.
- Gezinscoaches moeten onderkennen dat naast de ouders, oudere broers vaak veel invloed op de jongere hebben, maar moeten ouders er wel op aanspreken dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de opvoeding.
- Bij een individueel probleemgeval moet de inzet van de Marokkaanse gemeenschap worden afgewogen. Dit omdat mannen en vrouwen de verantwoordelijkheid voor familie eer op een verschillende manier kunnen beleven.
- Een team van gezinscoaches bestaat uit generalisten met voldoende mandaat en is samengesteld uit een mix van achtergronden en uit mannen én vrouwen. (Hilhorst et al., 2010).

Mijn visie:

In deze aanpak richt men zich echt op een bepaalde doelgroep. Wat ik goed vindt in deze aanpak is dat zij het model van Patterson gebruiken om over opvoeding te praten. Ook betreft men in deze aanpak de omgeving erbij. Dit zou meer kunnen in de Haagse aanpak.

Bijlage 3 Vragenlijst gezinscoach

Algemeen

Wat is je functie?

Hoe lang werk je in deze functie?

Hoeveel uur per week ben je werkzaam?

Proceskenmerken: interventiestappen

1. Waar loop je tegenaan in de interventiestap CONTACT en wat zou anders kunnen?
2. Waar loop je tegenaan in de interventiestap GEZINSPLAN en wat zou anders kunnen?
3. Waar loop je tegenaan in de interventiestap TOELEIDING en wat zou anders kunnen?
4. Waar loop je tegenaan in de interventiestap AFSLUITFASE en wat zou anders kunnen?
5. Is het gezinssysteem meegenomen in de begeleiding?
6. Vindt jij het belangrijk dat je iets over de (culturele) achtergrond van het gezin moet weten? En wat dan?
7. Zijn er gezinnen (na afsluiting) die jou hebben gebeld? (ja: met welke vragen en wat kon je voor hen doen)?

Organisatorische kenmerken:

8. Hoe lang geef jij gemiddeld begeleiding aan een gezin?
9. Vind jij dat 4 tot 6 maanden begeleiding van een gezinscoach reëel is? Tips.
10. Vind jij dat er verschil is in kennis/competenties om allochtone gezinnen te begeleiden? (inlevingsvermogen, respect, cultuursensitief, kennis wij-cultuur)
11. Waar loop jij tegenaan in de communicatie met het gezin?
12. Wat doe jij met taboethema's/gevoelige zaken?
13. Kun jij wat zeggen over de overlegvormen cluster (heet methodiekoverleg cluster)? Wat vind je goed en wat niet?
14. Kun jij wat zeggen over de inhoud overlegvormen werkoverleg/AVG en interculturaliteit?
15. Hoe geef jij informatie door?
16. Hoe ervaar jij uitwisseling van informatie vanuit de organisatie?
17. Caseload:

- Hoeveel gezinnen begeleid je op dit moment?
- Hoe vaak wil jij je cliënten zien?
- Kun jij al je gezinnen de aandacht geven die jij nodig acht?

Wat zijn tips van jouw kant om de aanpak van de gezinscoach beter te laten worden?



Bijlage 4 Vragenlijst cliënten

Algemeen:

Wanneer bent u geboren en waar?

Getrouwd/alleenstaand?

Kinderen?

Interventiestappen

1. Wat is er veranderd in het **contact** tussen uw gezin en de gezinscoach (van begin – eind)?
2. Hoe ging het met **contact** maken? Hebt u vertrouwen kunnen opbouwen? Wat maakt dat u vertrouwen kreeg (of niet)?
3. Hebt u al eerder contact gehad met hulpverlening? Zit er verschil in de aanpak?
4. Thuis of op kantoor? Zit daar voor u verschil in? Hoe is dit voor u?
5. Wat **verwacht** u van de gezinscoach (wat moet je wel/niet doen)? Past deze aanpak bij u?
6. Is uw **omgeving** meegenomen in de begeleiding? (Ja: vond u dat prettig? Nee: hebt u dat gemist?)
7. Hoe denkt u over het bespreken van **taboegevoelige** zaken?
8. Vindt u het belangrijk dat de gezinscoach iets over uw (**culturele**) **achtergrond** moet weten? En wat dan?
9. Kunt u wat zeggen over de **praktische ondersteuning**? Hoe vond u dit?
10. Heeft u met de gezinscoach een **gezinsplan** opgesteld. Hebt u het doel kunnen behalen?
11. **Toeleiden naar:** heeft de gezinscoach u aangemeld bij een andere instantie voor verdere begeleiding? Hoe ging dit en wat zijn hier aandachtspunten in?
12. Hebt u een **afsluitend gesprek** gehad? Heeft dit gesprek voor u op het juiste ogenblik plaatsgevonden?
13. Heeft u **vaardigheden** aangeleerd gekregen?
14. Is er een moment geweest dat u behoefte had (na afsluiting) om de gezinscoach weer te bellen? (ja: op welk moment).
15. **Waar liep u tegenaan** in de aanpak?

Organisatorisch

16. **Keuze GC:** denkt u achteraf gezien dat het voor u had uitgemaakt of u een man/vrouw/andere etniciteit had gekregen? Zou de hulpverlening dan anders zijn geweest?
17. Hoe bent u op de hoogte gesteld van de **komst** van de gezinscoach? Hoe kijkt u daartegenaan?
18. Hoe lang heeft u **begeleiding** gehad van de gezinscoach?
19. Vindt u dat 4 tot 6 maanden begeleiding van een gezinscoach reëel is?
20. Zijn de problemen verbeterd? Bent u zelf in staat geweest om ermee om te gaan? Past de begeleiding van de gezinscoach hierbij?

Wat zijn tips van uw kant om de aanpak van de gezinscoach beter te laten worden?



Bijlage 5 Vragenlijst jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen

Tijdens mijn laatste jaar studie Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Haagse Hogeschool houd ik mij bezig met een kwalitatief onderzoek. Ik bekijk de aanpak die de gezinscoaches hanteren en onderzoek welke aandachtspunten er zijn. Deelvragen die ik heb gaan vooral over de interventiestappen, communicatie en organisatie. Ik heb verschillende interviews gevoerd met zowel gezinscoaches als cliënten. Voor een aantal onderwerpen heb ik nog jullie kennis en kunde nodig.

De hoofdvraag van mijn onderzoek is: “Sluit de aanpak van de gezinscoach in Den Haag met zijn randvoorwaarden aan bij de kenmerken van de doelgroep en welke aandachtspunten zijn er?”

Zouden jullie de vragen die ik hierbij stuur per e-mail voor **13 maart** terug willen sturen naar: margot.vanloonsmulders@denhaag.nl

Ik heb toestemming van de staf gekregen om deze vragen aan jullie te stellen en men is akkoord dat je hier tijd aan besteedt. Het invullen zal ongeveer 2 minuten in beslag nemen.

Vragenlijst JGZ arts en verpleegkundige

1. Is er iets in de huidige aanpak wat volgens jou verbeterd kan worden?
 - a) Ja, nl.
 - b) Nee
 - c) Ik weet het niet
2. Mis je iets in de huidige overlegvormen?

Alvast dank voor het invullen!

Margot van Loon-Smulders

Bijlage 6 Meetladder Diversiteit

Om vast te stellen of een interventie geschikt is voor een diverse doelgroep onderscheidt de Meetladder tien aandachtspunten.

- 1 Theorie: geldt de probleemanalyse waarop de interventie is gebaseerd ook voor cliënten uit de beoogde doelgroepen?
- 2 Doelen: sluiten de doelen van de interventie aan bij de werkelijkheid van die cliënten?
- 3 Aanpak: sluiten de gebruikte methoden aan bij de werkelijkheid van die cliënten?
- 4 Communicatie: is het taalgebruik aangepast aan dat van de cliënten, bijvoorbeeld door gebruik van hun moedertaal?
- 5 Competenties: beschikken de uitvoerende beroepskrachten over de kennis, attitude en vaardigheden om met de cliënten te werken?
- 6 Bereiken en vasthouden: zijn er strategieën om cliënten toe te leiden, te motiveren en te binden, bijvoorbeeld door speciale aandacht voor hun persoon en hun omstandigheden?
- 7 Betrokkenheid: zijn cliënten betrokken bij de ontwikkeling of aanpassing van interventies?
- 8 Screening/diagnose: zijn de instrumenten en procedures berekend op verschillen tussen cliënten en is er aandacht voor de visie van de cliënt?
- 9 Institutionele context: is het 'diversiteitsdenken' doorgedrongen tot de haarvaten van de uitvoerende organisatie?
- 10 Onderzoek: is er in het onderzoek naar de interventie aandacht voor Diversiteit?

Bijlage 7 Uitwerking competentieprofiel gezinscoach NJi (voorheen NIZW) 2007

COMPETENTIEGEBIED A VERTROUWENS BAND OPBOUWEN EN ONDERHOUDEN

A1 De gezinscoach is in staat om in te voegen en aan te sluiten.

- staat in eerste instantie naast de gezinsleden in plaats van erboven;
- heeft aandacht voor de last die de gezinsleden ervaren;
- houdt rekening met wat er al in het gezin gebeurd is;
- heeft gevoel voor humor;
- spreekt de “taal” van het gezin;
- herkent weerstanden, kan deze plaatsen en gaat hier adequaat mee om.

Resultaat:

- het gezin accepteert de aanwezigheid en hulp van de gezinscoach.

A2 De gezinscoach is in staat om vertrouwen te winnen door een professionele en deskundige werkwijze.

- laat zien dat hij/zij een toegevoegde waarde heeft door grenzen te stellen en de weg te wijzen;
- werkt methodisch en zakelijk;
- formuleert samen met het gezin prioriteiten en speerpunten, die aansluiten bij de situatie van het gezin;
- structureert en neemt de leiding door vragen te stellen, doelen te formuleren;
- is transparant en open over zijn/haar agenda;
- confronteert daar waar nodig gezinsleden met de effecten van hun gedrag;
- kan benoemen wat het effect van het gedrag van de gezinsleden is op zijn eigen gedrag en gevoel;
- geeft feedback aan de gezinsleden, als appèl wat ze op hem doen niet aansluit bij de afspraken over ieders taken en verantwoordelijkheden.

Resultaat:

- het gezin erkent een meerwaarde met de komst van de gezinscoach.

COMPETENTIEGEBIED B DE GEZINSLEDEN ACTIVEREN EN VERSTERKEN

B1 De gezinscoach is in staat om het zelfvertrouwen van de gezinsleden te versterken.

De gezinscoach:

- richt zich op zaken die goed gaan bij het gezin;
- geeft gezinsleden complimenten;
- bespreekt belemmerende overtuigingen en probeert deze met de gezinsleden te herkaderen.

Resultaat:

- de gezinsleden hebben geloof in eigen kunnen.

B2 De gezinscoach is in staat om de praktische, pedagogische en relationele vaardigheden van de gezinsleden uit te breiden.

- signaleert dat er extra ondersteuning nodig is en leidt dit toe naar de juiste hulpverlener.

Resultaat:

- de gezinsleden kunnen zelfstandig met behulp van de hulpverleners in hun leefomgeving functioneren.

COMPETENTIEGEBIED C PRAKTISCHE HULP BIEDEN

C1 De gezinscoach is in staat om het gezin te helpen het huishouden op orde te krijgen.

- signaleert dat er extra ondersteuning nodig is en leidt dit toe naar de juiste hulpverlener.

Resultaat:

- de gezinsleden kunnen zelfstandig met behulp van de hulpverleners in hun leefomgeving functioneren.

C2 De gezinscoach is in staat om de weg te wijzen naar allerlei instanties en regelgevingen.

- heeft globale kennis van wet- en regelgeving (familierechten, kinderbeschermingsmaatregelen) en weet waar hij/zij meer informatie en expertise kan vinden;
- kan algemene financiële hulpverlening (budgetbeheer en schuldhulp) bieden en weet waar hij/zij meer informatie en expertise kan vinden;
- kent de sociale kaart;
- kan samenwerken met organisaties om het gezin en kan daarin positie nemen;
- is volhardend in het zoeken naar oplossingen.

Resultaat:

- de draaglast vermindert doordat er naar oplossingen wordt gezocht voor de meest urgente (praktische) problemen.

COMPETENTIEGEBIED D ADEQUAAT INSPRINGEN OP CRISISSITUATIES

D1 De gezinscoach is in staat om grenzen te trekken.

- bespreekt van tevoren wat grenzen zijn en welke acties ondernomen worden als die grenzen worden overschreden;
- is consequent, direct en vasthoudend wat betreft de grenzen die samen gesteld zijn over veiligheid;
- is transparant over het feit dat het belang van de kinderen voorop staat en over de consequenties als de rechten van de kinderen worden geschonden;
- durft verantwoordelijkheid te nemen en te kiezen voor de kinderen.

Resultaat:

- duidelijkheid voor het gezin. Een veilige situatie voor de kinderen.

D2 De gezinscoach is in staat om daadkrachtig op te treden.

- de gezinscoach is in staat om bij onder andere huiselijk geweld, acute huisuitzetting, ontruiming, psychose (gevaar voor anderen of zichzelf) daadkrachtig op te treden;
- durft te confronteren en is eerlijk: benoemt meteen wat moet stoppen in het belang van de kinderen (bijvoorbeeld alcoholgebruik);
- durft de verantwoordelijkheid en de regie te nemen in crisissituaties en maakt keuzes;
- is vasthoudend in het stoppen van geweld;
- straalt een zekere autoriteit en wijsheid uit, zodat de regisseursrol wordt geaccepteerd;
- betreft zowel het formele als het informele netwerk door het probleem met hen te bespreken;
- voert met gezin en hulpverleners gesprekken.

Resultaat:

- een veilige situatie voor de kinderen.

COMPETENTIEGEBIED E NETWERK OPBOUWEN EN COÖRDINEREN

E1 De gezinscoach is in staat om het formele netwerk te coördineren en de regiefunctie op zich te nemen.

- zorgt voor een goede communicatie, afstemming en coördinatie van de verschillende hulpverleners die met het gezin werken;
- profileert zichzelf duidelijk naar het formele netwerk zodat de andere hulpverleners de gezinscoach accepteren als coördinator;
- zorgt ervoor dat afspraken worden nagekomen;
- bemiddelt tussen het gezin en alle betrokken hulpverleners en instanties.

Resultaat:

- de hulp en ondersteuning van het formele netwerk wordt op elkaar afgestemd;
- de samenwerking van het gezin met het formele netwerk wordt indien nodig verbeterd.

E2 De gezinscoach is in staat om transparant te werken.

- kan een brug slaan tussen het formele netwerk en de gezinsleden, door beide partijen stil te laten staan bij andermans perspectief en hun ervaren lasten;
- is transparant en open over overleggen met andere hulpverleners en betreft de ouders hierbij;
- maakt zijn/haar agenda zichtbaar en heeft dus geen verborgen agenda;
- maakt de agenda van andere hulpverleners zichtbaar;
- betreft de ouder(s) bij overleg met andere hulpverleners;
- bespreekt zorgen van andere hulpverleners openlijk met de ouder(s);
- heeft een brede en objectieve blik.

Resultaat:

- de cliënt spreekt vertrouwen in de gezinscoach uit.

E3 De gezinscoach is in staat om het informele netwerk op te bouwen en te versterken

- brengt samen met het gezin het informele netwerk in kaart;
- leert de gezinsleden het sociale netwerk te versterken en te benutten.

Resultaat:

- de gezinsleden beschikken over een ondersteunend netwerk en ervaren de stabiliserende werking.

Bijlage 8 Interculturele competenties

Haterd, J. van de, Poll A., et al. 2010. *'Naar interculturele competentie profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid'*. Nederlands Jeugd Instituut.

Generieke Interculturele Competenties

- A Referentiekader in kaart brengen
- B Omgaan met barrières in interculturele communicatie
- C Interculturele vertrouwensrelatie opbouwen
- D Intercultureel samenwerken

A Referentiekader in kaart brengen

De professional is in staat om het referentiekader van zichzelf en van een individuele cliënt uit een andere culturele groep in kaart te brengen zodat recht gedaan wordt aan het individu en zijn situatie en wensen.

- Kennis:
 - o heeft kennis over de algemene lijnen van de cultuur, over culturele aspecten van verschillende etnische groepen, over sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen groepen, over de algemene sociaaleconomische en juridische positie van verschillende groepen en over de flexibele toepassingsmogelijkheden van deze kennis (Shadid, 2000);
 - o weet dat cultuur dynamisch is en dat je uit moet kijken voor stereotype beelden van bepaalde groepen (Pels, Distelbrink en Tan, 2009 en Bellaart, 2004);
 - o heeft kennis van de invloed van de migratiegeschiedenis, de integratiegeschiedenis en veranderingen in sociale status (Knipscheer & Kleber, 2004; APA, 2002);
 - o heeft kennis van de samenhang tussen verschillen in sekse, cultuur, seksuele voorkeur, sociaal maatschappelijke positie, leeftijd, handicap en religie (kruispuntdenken) (Crenshaw, 1994).
- Houding:
 - o is nieuwsgierig naar andere denkbeelden (Knipscheer & Kleber, 2004);
 - o zoekt naar overeenkomsten met de eigen cultuur (Shadid, 2000);
 - o is zich bewust van de eigen vooroordelen (Shadid, 2000 en APA, 2002).
- Vaardigheid:
 - o is zich bewust van het eigen referentiekader (diverse auteurs);
 - o onderkennen dat er verschillende referentiekaders zijn (Shadid, 2000);
 - o hanteert meerdere verklaringsmodellen voor ziekte, gezondheid en hulpvragen, waaronder bovennatuurlijke verklaringsmodellen (Kramer, 2004);
 - o stelt vragen als hij of zij iets niet kent of weet (Tan, Bekkema & Öry, 2008);
 - o vraagt naar de situatie, waarden en wensen van de individuele cliënt en vult niet in vanuit stereotypen of eerdere ervaringen met cliënten uit dezelfde culturele groep (Bellaart, 2004).

B Omgaan met barrières in interculturele communicatie

De professional is in staat om effectief te communiceren met cliënten uit een andere culturele groep zodat cliënt en professional elkaar goed begrijpen.

- Kennis

- o weet dat werken in een interculturele context consequenties heeft voor de effectiviteit van zijn communicatie en handelen (Shadid, 2000);
- o bezit basiskennis van de impact die verschillen in cultuur, mogelijkheden en positie kunnen hebben in de onderlinge communicatie (Bellaart en Brown, 2009);
- o heeft kennis van communicatiestijlen en communicatiecodes in verschillende culturen (Bellaart en Brown, 2009; Shadid, 2000);
- o heeft kennis van relevante wetgeving en internationale verdragen aangaande discriminatie en de consequenties voor het handelen van professionals (expertconsultaties);
- o ziet in wanneer een tolk nodig is bij de communicatie en weet waar kosteloos gebruik gemaakt kan worden van een tolk (Bellaart, 2004).

- Houding

- o heeft het lef om situaties tegemoet te treden waarin het verloop van de communicatie onvoorspelbaar is (Shadid, 2000; Kaldenbach, 2006);
- o laat zich niet door praktische nadelen en tijdsdruk weerhouden van het gebruik van tolken (expertconsultaties);
- o Vaardigheid:
 - o brengt informatie over op een voor de cliënt begrijpelijke wijze (Tan, Bekkema en Öry, 2008);
 - o kan met een tolk werken (richt zich niet op de tolk maar op de cliënt bijvoorbeeld) (Bellaart, 2004; Kramer, 2004);
 - o kan omgaan met verschillen in aanraakgedrag en non-verbale communicatie (expertconsultatie);
 - o maakt als er een onvoorzien taalprobleem is, gebruik van non-verbale communicatie en visuele communicatiemiddelen passend bij de communicatiestijl en code van de ander (Tan, Bekkema en Öry, 2008; Bellaart, 2004);
 - o verzekert zich er goed van dat de cliënt hem of haar begrepen heeft door open, reflecterende vragen te stellen (expertconsultaties, Tan, Bekkema en Öry, 2008).

C Interculturele vertrouwensrelatie opbouwen

De professional is in staat om een interculturele vertrouwensrelatie op te bouwen en in stand te houden zodat de cliënt zich veilig voelt om zijn verhaal te vertellen en zijn vragen te stellen.

- Kennis

- o weet dat er eerst vertrouwen moet zijn voordat de hulpvraag op tafel komt (expertconsultaties; Bellaart, 2004);
- o kent verschillende vormen van outreachend werken (huisbezoeken, streetcorner work, vindplaatsgericht werken, enzovoort), alsmede de bijbehorende vaardigheden (Bellaart en Azrar, 2003; Pels, Distelbrink en Tan, 2009);
- o weet dat machtsverschillen de cliënt kunnen verhinderen zich optimaal te uiten (Kramer, 2004 en expertconsultaties);

- Houding

- o staat open voor de verhalen en veroordeelt niet (Felten, 2008; Gudykunst & Kim, 1992 in Shadid, 2000);
- o combineert een methodische aanpak met een betrokken houding (Vos, 2009);
- o toont respect (zeer veel auteurs en experts);

- o is zich bewust van de machtsverschillen tussen de professional en de cliënt of de (vermeende) groepen waartoe zij ingedeeld worden (Kramer, 2004);
- o is zich bewust van de andere rollen die professionals kunnen hebben in het land van herkomst (expertconsultatie);

- **Vaardigheid**

- o stelt eerst algemene vragen in de informele fase (expertconsultatie; Pels et al. 2009; Bellaart 2004);
- o werkt outreachend (Bellaart en Azrar, 2003; Pels, Distelbrink en Tan, 2009);
- o toont inlevingsvermogen in hoe de situatie voor de ander is (o.a. Shadid, 2000);
- o komt afspraken na (expertconsultaties);
- o neemt de tijd voor de cliënt en voor warme overdracht (Muller, 2009);
- o licht het beroepsgeheim toe en met wie en wanneer er wel over cliënten gepraat wordt (expertconsultaties, Pels et al., 2009);
- o biedt extra praktische hulp bij belastende factoren zoals financiële verplichtingen naar familie, onbekendheid met taal en instanties, discriminatie en huisvestingsproblemen (Pels et al., 2009).
- o motiveert de cliënt om gebruik te (blijven) maken van het ondersteuningsaanbod (Pels et al., 2009).

D Intercultureel samenwerken

De professional is in staat om samen te werken met collega's uit een andere culturele groep en met medewerkers van zelforganisaties en maakt gebruik van hun deskundigheid zodat de hulpverlening verbetert.

- **Kennis**

- o weet hoe te handelen bij discriminatie (Bellaart, 2001; van Geffen, 2007);
- o weet hoe belangrijk leren van elkaar is, om zo de hulpverlening van alle professionals beter aan te laten sluiten op de verschillende cliënten (Bellaart, 2001; van Geffen, 2007).

- **Houding**

- o ziet diversiteit in een team als meerwaarde (van Geffen, 2007; Oerlemans, 2009);
- o is geïnteresseerd in verschillen en overeenkomsten met de ander en oordeelt niet (Vos, 2009);
- o draagt gelijkwaardigheid en partnerschap hoog in het vaandel (Vos, 2009);

- **Vaardigheid:**

- o benadrukt de positieve kant van de ander en waakt voor stereotypering (Bellaart, 2004);
- o maakt gebruik van interculturele kennis van collega's maar waakt ervoor de collega als enige bron van kennis te gebruiken (expertconsultatie);
- o maakt contact met zelforganisaties (Vos, 2009);
- o stelt zijn interculturele kennis beschikbaar aan collega's (Bellaart, 2001; van Geffen, 2007).

Vakspecifieke Competenties

A Informatie en advies in een interculturele context

B Ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroevraagstukken

C Signaleren in interculturele context

D Omgaan met effectiviteit van jeugdinterventies en instrumenten in een interculturele context

E Bevorderen bereik onder moeilijk bereikbare groepen

A Informatie en advies in een interculturele context

De professional is in staat om informatie en advies te geven aan cliënten met een ander ethisch, maatschappelijk en juridisch kader en een ander kennisniveau zodat de cliënt zijn situatie begrijpt en begrijpt welke keuzes er zijn

- Kennis

- o weet dat het kennisniveau over een gezonde leefstijl, fysieke omgeving, ontwikkelingsstoornissen of beperkingen en hun consequenties, psycho-educatie, opvoeding, onderwijsvormen, onderwijsvernieuwingen en de mogelijkheden in de hulpverlening en in de maatschappij kan verschillen (expertconsultatie).

- Vaardigheid

- o checkt wat het kennisniveau van de cliënt is (expertconsultatie);
- o geeft informatie en advies die aansluit bij het kennisniveau (expertconsultatie);
- o geeft psycho-educatie die aansluit bij het kennisniveau (Bellaart, 2003);
- o legt de cliënt in groepsverband en individueel uit wat de organisatie kan bieden en wat de cliënt kan verwachten (expertconsultatie);
- o kan bij de cliënt nagaan of hij/zij begrepen heeft wat de professional wel en niet te bieden heeft en welke rechten de cliënt heeft (Pels et al., 2009; expertconsultatie);
- o neemt keuzes niet over maar zorgt dat de cliënt op grond van volledige informatie een weloverwogen beslissing kan nemen (empowerment) (expertconsultatie).

B Ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroevraagstukken

De professional is in staat om te ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroevragen zodat de jeugdige zich kan ontwikkelen in een gezonde opvoed- en opgroeisituatie in de Nederlandse samenleving.

Thema's zijn bijvoorbeeld generatieconflicten, schoolsucces, verschillende doelen van opvoeding, seksuele opvoeding, man – vrouwverhoudingen en minderheidsstress.

- Kennis

- o heeft kennis van verschillende opvoedingspraktijken en van de culturele specificiteit daarvan (Tan, Bekkema en Öry, 2008);
- o heeft kennis van de betekenis van opvoeden in twee culturen (expertconsultatie);
- o heeft kennis van het functioneren van gezinnen binnen een groter systeem, met name voor zover daarin cultuurspecifieke verschillen bestaan (Vos, 2009);
- o heeft kennis van de invloed van het grotere systeem op de leefwereld van jongeren (Vos, 2009);

- Houding

- o toont respect voor de opvoedingswaarden en opvoedingsvaardigheden van de opvoeders en geeft aan wat de opvoedkaders in de Nederlandse samenleving zijn (expertconsultatie);

- Vaardigheid

- o vraagt naar veranderingen binnen het systeem als gevolg van de migratiegeschiedenis (Kramer, 2004);

- o is creatief in het hanteren van methodes om in gesprek te gaan over opvoeden in twee culturen (expertconsultatie);
- o de professional helpt cliënten hun culturele identificatie te begrijpen, te (her) definiëren of te ontwikkelen, rekening houdend met de wisselwerking tussen cultuur, sekse, migratie, leeftijd, religie, seksuele voorkeur, sociaal/maatschappelijke positie, handicap en de behoeften van cliënten (Kramer, 2004);
- o erkent migratiestress maar bevestigt jeugdigen en opvoeders niet in een slachtofferrol en wijst hen op hun verantwoordelijkheid voor hun eigen leven en de kans om er iets van te maken (Muller, 2009; Zannoni et al., 2008);
- o werkt vanuit een systeembenadering, waarbij niet louter het gezin opgevat wordt als het systeem, maar het gezin samen met de leefwereld van familie, netwerk en gemeenschap, en kan personen uit dit grotere systeem inschakelen bij het bevorderen van de gezondheid en de opvoeding van de jeugdigen (Vos, 2009);
- o ondersteunt individuele klanten bij het omgaan met de groepsdruk vanuit het grotere systeem (Brenninkmeier et al., 2008, Ermers, 2007);
- o medieert bij generatieconflicten door zowel opvoeders als jeugdigen de ruimte te geven om hun verhaal te vertellen en hun wensen te uiten en houdt een gezonde opvoed- en opgroeisituatie voor de jeugdige in de Nederlandse maatschappij als doel voor ogen (expertconsultatie).

C Signaleren in interculturele context

De professional heeft bij het signaleren oog voor factoren die in gezinnen uit andere culturen meer voorkomen zodat signalen van bijvoorbeeld beperkingen in het sociaal maatschappelijk functioneren door sociale uitsluiting, eengerelateerd geweld, suïcidegevaar, radicalisering etc. tijdig worden opgepakt en waakt er tegelijkertijd voor om afwijkende opvoedingspraktijken of omgangsvormen foutief te signaleren als een ongezonde opvoedingssituatie.

• Kennis

- o weet of een afwijkende opvoedingspraktijk of omgangsvorm gebruikelijk is in de groep waar de cliënt toe behoort (expertconsultatie);
- o kennis hebben van epidemiologie en manifestatie van ziekten in verschillende etnische groepen (Lanting, 2008);
- o kennis hebben van differentiële effecten van behandeling in verschillende etnische groepen (Kramer, 2004);
- o kennis over consanguïniteit en de gevolgen daarvan (expertconsultatie);
- o is op de hoogte van het denken over de rol van vrouwen/meisjes en opvattingen over sexualiteit in verschillende regio's (Cense & Bakker, 2006);
- o weet in hoeverre er specifieke risico's en problemen voorkomen zoals bijvoorbeeld huwelijksdwang, meisjesbesnijdenis, suïcidegevaar en eengerelateerd geweld onder groepen in het werkgebied (expertconsultatie);
- o is op de hoogte van de fases van radicalisering, onderliggende opvattingen en factoren die de vatbaarheid voor radicale opvattingen verhogen (Zannoni et al., 2008).

• Vaardigheid

- o is er alert op dat signalen niet of anders geuit worden door cliënten uit een andere cultuur (Bellaart, 2004);

- o zet kennis van risicofactoren en stressoren in het leven van migranten en vluchtelingen om in preventieve activiteiten (expertconsultatie);
- o beoordeelt de invloed van maatschappelijke ontwikkelingen op de gezondheid en ontwikkeling van jeugdigen met een migranten- of vluchtelingenachtergrond en intervenueert hierop en treedt op als pleitbezorger voor de bevordering van de gezondheid en ontwikkeling van alle jeugdigen in de maatschappij (expertconsultatie);
- o is alert op praktische problemen door cultuurgebonden aspecten zoals geld sturen aan het thuisland (expertconsultatie)
- o is alert op het verwarren van ontwikkelingsachterstand met taalachterstand (expertconsultatie);
- o houdt er rekening mee dat bepaalde problemen schaamtevol zijn en moeilijk bespreekbaar, bijvoorbeeld huiselijk geweld, eengerelateerd geweld, psychiatrische problematiek, verstandelijke handicaps, (homo) seksualiteit etc. (Bos & Cense 2005; Serkei 2005; Ermers 2007; Brenninkmeijer e.a., 2009);
- o durft te vragen hoe er in de familie gedacht wordt over bijvoorbeeld de rol van vrouwen/meisjes, homoseksualiteit, lijfstraffen en over eer en maagdelijkheid (Cense & Bakker, 2006);
- o houdt rekening met de gevolgen van het bekend worden van de problemen in het grote systeem (denk aan druk om de familie-erf te redden en sociale uitsluiting) (Ermers 2007; Brenninkmeijer e.a., 2009);
- o signaleert sociaal isolement door sociale uitsluiting (Zannoni et al., 2008);
- o neemt signalen van afnemende binding met de samenleving waar en neemt veranderingen bij 'bekende' jeugdigen waar en blijft in contact (Zannoni et al., 2008);
- o indien de veiligheid van de cliënt, mensen uit zijn of haar omgeving of de maatschappij in gevaar is (denk bijvoorbeeld aan vormen van eengerelateerd geweld zoals uithuwelijking, achterlating in het land van herkomst of eerwraak) of radicalisering, wint de professional advies in, werkt samen met deskundigen en ketenpartners (Cense & Bakker, 2006, expertconsultatie) en meldt signalen bij de gemeente en/of de politie indien nodig (Zannoni et al. 2008, Cense & Bakker, 2006).
- o houdt zich aan de meldcode kindermishandeling (expertconsultatie).

D Omgaan met effectiviteit van jeugdinterventies en instrumenten in een *interculturele context*

De professional is in staat om rekening te houden met de effectiviteit van interventies en instrumenten voor het bevorderen van het gezond opgroeien van jeugdigen en het ondersteunen van de opvoeding wanneer zij ingezet worden bij cliënten uit een andere culturele groep.

- Kennis

o weet dat veel interventies en (screenings)instrumenten niet onderzocht zijn op effectiviteit in een interculturele context (Ince & van den Berg, 2009);

- Houding

o staat open voor experimenten met interventies die door migrantenorganisaties of andere professionals ontworpen zijn en die nog niet zijn onderzocht op effect (Ince & van den Berg, 2009);

- Vaardigheid

- o legt praktijkervaringen in interculturele situaties naast onderzoeksresultaten en schat beide op waarde (Kramer, 2004);
- o is flexibel in de keuze van werkvormen (expertconsultaties; Shadid, 2000;
- o monitort zorgvuldig het effect van interventies bij cliënten uit een andere culturele groep (expertconsultaties);
- o beoordeelt voor ieder individueel geval de betrouwbaarheid en validiteit van interventies en geeft het aan als er beperkingen zijn (Kramer, 2004);
- o betreft cliënten uit verschillende culturele groepen bij het ontwikkelen van een interventie;
- o hanteert de Meetladder diversiteit interventies (Pels, Distelbrink en Tan, 2009).

E Bevorderen bereik onder moeilijk bereikbare groepen

De professional is in staat interculturele ontmoetingen en groepsbijeenkomsten over ondersteuning bij opvoed- en opgroevraagstukken te organiseren en begeleiden zodat het bereik en de participatie onder alle klantgroepen in het werkgebied bevorderd wordt (expertconsultatie; Muller, 2009).

- Kennis

- o heeft kennis van de verschillende beelden die groepen over elkaar kunnen hebben (Muller, 2009);

- Vaardigheid

- o weegt af of een divers samengestelde groep of een homogene etnisch culturele groep wenselijk is (expertconsultatie);

- o werft op een creatieve en vindplaatsgerichte manier deelnemers uit een andere culturele groep voor ontmoeting-, opvoed- en opgroei-ondersteuningsactiviteiten (expertconsultatie);

- o checkt hoe individuele klanten over andere klantgroepen denken (Muller, 2009);

- o leidt interculturele ontmoetingen en groepsbijeenkomsten op een motiverende wijze (expertconsultatie; Muller, 2009);

Bijlage 8 INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND

Artikel 1 Definitie van het kind

Ieder mens jonger dan achttien jaar is een kind.

Artikel 2 Non-discriminatie

Alle rechten gelden voor alle kinderen, zonder uitzonderingen. De overheid neemt maatregelen om alle rechten te realiseren en moet ervoor zorgen dat elk kind wordt beschermd tegen discriminatie.

Artikel 3 Belang van het kind

Het belang van het kind moet voorop staan bij alle maatregelen die kinderen aangaan. De overheid moet het welzijn van alle kinderen bevorderen en houdt toezicht op alle voorzieningen voor de zorg en bescherming van kinderen.

Artikel 4 Realiseren van kinderrechten

De overheid neemt alle nodige maatregelen om de rechten van kinderen te realiseren en moet via internationale samenwerking armere landen hierbij steunen.

Artikel 5 Rol van de ouders

De overheid moet de rechten, plichten en verantwoordelijkheden van ouders en voogden respecteren. De ouders en voogden moeten het kind (bege)leiden in de uitoefening van zijn of haar rechten op een manier die past bij de leeftijd en ontwikkeling van het kind.

Artikel 6 Recht op leven en ontwikkeling

Ieder kind heeft het recht op leven. De overheid waarborgt zoveel mogelijk het overleven en de ontwikkeling van het kind.

Artikel 7 Naam en nationaliteit

Het kind heeft bij de geboorte recht op een naam en een nationaliteit en om geregistreerd te worden. Het kind heeft het recht zijn of haar ouders te kennen en door hen verzorgd te worden.

Artikel 8 Identiteit

Het kind heeft recht zijn of haar identiteit te behouden, zoals nationaliteit, naam en familiebanden. De overheid steunt het kind om zijn of haar identiteit te herstellen als die ontnomen is.

Artikel 9 Scheiding kind en ouders

Het kind heeft recht om bij de ouders te leven en op omgang met beide ouders als het kind van een of beide ouders gescheiden is, tenzij dit niet in zijn of haar belang is. In procedures hierover moet naar de mening van kinderen en ouders worden geluisterd.

Artikel 10 Gezinshereniging

Ieder kind heeft recht om herenigd te worden met zijn of haar ouder(s) als het kind en de ouder(s) niet in hetzelfde land wonen. Aanvragen hiervoor moet de overheid met welwillendheid, menselijkheid en spoed behandelen. Het kind dat in een ander land dan zijn

of haar ouder(s) verblijft, heeft recht op rechtstreeks en regelmatig contact met die ouder(s).

Artikel 11 Kinderontvoering

Het kind heeft recht op bescherming tegen kinderontvoering naar het buitenland door een ouder. De overheid neemt ook maatregelen om ervoor te zorgen dat het kind kan terugkeren vanuit het buitenland als het ontvoerd is.

Artikel 12 Participatie en hoorrecht

Het kind heeft recht om zijn of haar mening te geven over alle zaken die het kind aangaan. De overheid zorgt ervoor dat het kind die mening kan uiten en dat er naar hem of haar wordt geluisterd. Dit geldt ook voor gerechtelijke en bestuurlijke procedures.

Artikel 13 Vrijheid van meningsuiting

Het kind heeft recht op vrijheid van meningsuiting, dit omvat ook de vrijheid inlichtingen en denkbeelden te verzamelen, te ontvangen en te verspreiden. Daarbij moet rekening gehouden worden met de rechten van anderen.

Artikel 14 Vrijheid van gedachte, geweten en godsdienst

Het kind heeft recht op vrijheid van gedachte, geweten en godsdienst en de vrijheid deze te uiten. De overheid respecteert de rechten en plichten van ouders en voogden om het kind te (bege)leiden bij de uitoefening van dit recht op een manier die past bij zijn of haar leeftijd en ontwikkeling.

Artikel 15 Vrijheid van vereniging

Het kind heeft recht met anderen vreedzaam samen te komen, lid te zijn of te worden van een vereniging en een vereniging op te richten.

Artikel 16 Privacy

Ieder kind heeft recht op privacy. De overheid beschermt het kind tegen inmenging in zijn of haar privé- en gezinsleven, huis of post en respecteert zijn of haar eer en goede naam.

Artikel 17 Recht op informatie

Het kind heeft recht op toegang tot informatie en materialen van verschillende bronnen en in het bijzonder op informatie en materialen die zijn of haar welzijn en gezondheid bevorderen. De overheid stimuleert de productie en verspreiding hiervan en zorgt ervoor dat het kind beschermd wordt tegen informatie die schadelijk is.

Artikel 18 Verantwoordelijkheden van ouders

Beide ouders zijn verantwoordelijk voor de opvoeding van hun kinderen. Het belang van het kind staat hierbij voorop. De overheid respecteert de eerste verantwoordelijkheid van ouders en voogden, geeft hen ondersteuning en creëert voorzieningen voor de zorg van kinderen, ook voor kinderopvang als de ouders werken.

Artikel 19 Bescherming tegen kindermishandeling

Het kind heeft recht op bescherming tegen alle vormen van lichamelijke en geestelijke mishandeling en verwaarlozing zowel in het gezin als daarbuiten. De overheid neemt

maatregelen ter preventie en signalering hiervan en zorgt voor opvang en behandeling.

Artikel 20 Kinderen zonder ouderlijke zorg

Een kind dat tijdelijk of blijvend niet in het eigen gezin kan opgroeien heeft recht op bijzondere bescherming. De overheid zorgt voor alternatieve opvang, zoals een pleeggezin of indien nodig een kindertehuis.

Artikel 21 Adoptie

Het belang van het kind moet voorop staan bij adoptie. Als er voor het kind geen oplossing mogelijk is in het eigen land, is internationale adoptie toegestaan. De overheid houdt toezicht op de adoptieprocedures en bestrijdt commerciële praktijken.

Artikel 22 Vluchtelingen

Een kind dat asiel zoekt of erkend is als vluchteling, heeft recht op bijzondere bescherming en bijstand ongeacht of hij of zij alleenstaand of bij zijn ouders is. De overheid moet proberen de ouders of andere familieleden van alleenstaande gevluchte kinderen op te sporen. Als dat niet lukt, heeft het kind recht op dezelfde bescherming als elk ander kind zonder ouderlijke zorg.

Artikel 23 Kinderen met een handicap

Een kind dat geestelijk of lichamelijk gehandicapt is, heeft recht op bijzondere zorg. De overheid waarborgt het recht van het gehandicapte kind op een waardig en zo zelfstandig mogelijk leven waarbij het kind actief kan deelnemen aan de maatschappij en zorgt voor bijstand om de toegang tot onder meer onderwijs, recreatie en gezondheidszorg te verzekeren.

Artikel 24 Gezondheidszorg

Het kind heeft recht op de best mogelijke gezondheid en op gezondheidszorgvoorzieningen. De overheid waarborgt dat geen enkel kind de toegang tot deze voorzieningen wordt onthouden. Extra aandacht is er voor de vermindering van baby- en kindersterfte, eerstelijnsgezondheidszorg, voldoende voedsel en schoon drinkwater, zorg voor moeders voor en na de bevalling en voor voorlichting over gezondheid, voeding, borstvoeding en hygiëne. De overheid zorgt ervoor dat traditionele gewoontes die schadelijk zijn voor de gezondheid van kinderen, worden afgeschaft.

Artikel 25 Uithuisplaatsing

Een kind dat uit huis is geplaatst voor zorg, bescherming of behandeling van zijn of haar geestelijke of lichamelijke gezondheid, heeft recht op een regelmatige evaluatie van zijn of haar behandeling en of de uithuisplaatsing nog nodig is.

Artikel 26 Sociale zekerheid

Ieder kind heeft het recht op voorzieningen voor sociale zekerheid. Voorbehoud: Nederland geeft kinderen geen eigen aanspraak op sociale zekerheid maar regelt dit via de ouders.

Artikel 27 Levensstandaard

Ieder kind heeft recht op een levensstandaard die voldoende is voor zijn of haar lichamelijke, geestelijke, intellectuele, zedelijke en maatschappelijke ontwikkeling. Ouders zijn primair

verantwoordelijk voor de levensomstandigheden van het kind maar de overheid moet hen hierbij helpen door bijstand en ondersteuning zodat het kind op het minst voldoende eten en kleding en adequate huisvesting heeft.

Artikel 28 Onderwijs

Het kind heeft recht op onderwijs. Basisonderwijs is voor ieder kind gratis en verplicht. De overheid zorgt ervoor dat het voortgezet - en beroepsonderwijs toegankelijk is voor ieder kind, in overeenstemming met zijn of haar leerniveau. De overheid pakt vroegtijdig schooluitval aan. De handhaving van de discipline op school moet de menselijke waardigheid en kinderrechten respecteren. Internationale samenwerking is nodig om analfabetisme te voorkomen.

Artikel 29 Onderwijsdoelstellingen

Het kind heeft recht op onderwijs dat is gericht op: de ontplooiing van het kind; respect voor mensenrechten en voor de eigen culturele identiteit, de waarden van het eigen land en van andere landen; vrede en verdraagzaamheid; gelijkheid tussen geslachten; vriendschap tussen alle volken en groepen en eerbied voor het milieu. Iedereen is vrij om een school naar eigen inzicht op te richten met inachtneming van deze beginselen en de door de overheid vastgestelde minimumnormen voor alle scholen.

Artikel 30 Kinderen uit minderheidsgroepen

Een kind uit een etnische, religieuze of linguïstische minderheidsgroep heeft recht om zijn of haar eigen cultuur te beleven, godsdienst te belijden of taal te gebruiken.

Artikel 31 Recreatie

Het kind heeft recht op rust en vrije tijd, om te spelen en op recreatie, en om deel te nemen aan kunst en cultuur. De overheid zorgt ervoor dat ieder kind gelijke kansen heeft om dit recht te realiseren en bevordert recreatieve, artistieke en culturele voorzieningen voor kinderen.

Artikel 32 Bescherming tegen kinderarbeid

Het kind heeft recht op bescherming tegen economische uitbuiting en tegen werk dat gevaarlijk en schadelijk is voor zijn of haar gezondheid en ontwikkeling of de opvoeding hindert. De overheid moet een minimumleeftijd voor arbeid en aangepaste werktijden en arbeidsvoorwaarden vaststellen.

Artikel 33 Bescherming tegen drugs

Het kind heeft recht op bescherming tegen drugsgebruik. De overheid moet maatregelen nemen zodat kinderen niet ingezet worden bij het maken of in de handel van drugs.

Artikel 34 Seksueel misbruik

Het kind heeft recht op bescherming tegen seksuele uitbuiting en seksueel misbruik. De overheid moet maatregelen nemen om kinderprostitutie en kinderpornografie te voorkomen.

Artikel 35 Handel in kinderen

Het kind heeft recht op bescherming tegen ontvoering en mensenhandel. De overheid

onderneemt actie om te voorkomen dat kinderen worden ontvoerd, verkocht of verhandeld.

Artikel 36 Andere vormen van uitbuiting

Het kind heeft recht op bescherming tegen alle andere vormen van uitbuiting die schadelijk zijn voor enig aspect van het welzijn van het kind.

Artikel 37 Kinderen in detentie

Marteling en andere vormen van wrede, onmenselijke of onterende behandeling of bestraffing van het kind zijn verboden. Kinderen mogen niet veroordeeld worden tot de doodstraf of tot levenslange gevangenisstraf. Opsluiting van een kind mag alleen als uiterste maatregel en dan zo kort mogelijk. Als een kind wordt opgesloten, moet de rechter zo snel mogelijk beslissen of dat mag. Het kind heeft daarbij recht op juridische steun. Kinderen mogen niet samen met volwassenen opgesloten worden. Alle kinderen in detentie hebben recht op een menswaardige behandeling en op contact met hun familie. Voorbehoud: in Nederland kan op kinderen vanaf zestien jaar het volwassenenstrafrecht worden toegepast.

Artikel 38 Kinderen in oorlogssituaties

Een kind in een oorlogssituatie heeft recht op extra bescherming en zorg. De overheid waarborgt dat kinderen jonger dan vijftien jaar niet voor militaire dienst worden opgeroepen.

Artikel 39 Bijzondere zorg voor slachtoffers

Een kind dat slachtoffer is van oorlogsgeweld of van uitbuiting, misbruik, foltering of een andere wrede, onmenselijke of onterende behandeling of bestraffing heeft recht op bijzondere zorg – in een omgeving die goed is voor het zelfrespect, de gezondheid en de waardigheid van het kind - om te herstellen en te herintegreren in de samenleving.

Artikel 40 Jeugdstrafrecht

Ieder kind dat verdacht, vervolgd of veroordeeld wordt voor een strafbaar feit heeft recht op een pedagogische behandeling die geen afbreuk doet aan de eigenwaarde en de menselijke waardigheid van het kind, die rekening houdt met de leeftijd van het kind en die de herintegratie en de opbouwende rol van het kind in de samenleving bevordert. Ieder kind heeft recht op een eerlijk proces en op juridische bijstand. De overheid houdt kinderen zoveel mogelijk buiten strafrechtelijke procedures. Voorbehoud: in Nederland krijgt een kind bij lichte overtredingen soms geen juridische bijstand.