

Vertrouwen is basis voor gezinscoach

Kwalitatief onderzoek onder multiprobleemgezinnen in Rotterdam

11 juni 2012

Anne Kooiman, Elizabeth van Twist

Gezinscoaches worden ingezet om orde op zaken te stellen bij multiprobleemgezinnen, die kampen met veel verschillende problemen. Medewerkers van de Hogeschool Rotterdam hebben diepte-interviews gehouden met ouders van elf gezinnen die begeleiding krijgen van een gezinscoach. In de gesprekken kwam de vertrouwensrelatie als belangrijke succesfactor naar voren. Vertrouwen ontstaat, vertellen ouders, onder meer als de gezinscoach praktische zaken regelt, doet wat hij zegt en zich opstelt als een gelijkwaardige partner.

Als in 2006 in Rotterdam het 12-jarige 'Maasmeisje' door haar vader blijkt te zijn vermoord, belandt de begeleiding van multiprobleemgezinnen hoog op de politieke agenda. Zeker als duidelijk wordt dat het gezin al jaren bekend was bij de hulpverlening. Het Rotterdamse college van burgemeester en wethouders kiest met het beleidsprogramma *Ieder Kind Wint* voor preventie en versterking van de jeugdketen. Kernpunten van het programma zijn preventie, signaleren, risico's inschatten en op tijd de juiste zorg en interventies aanbieden. De ambitie van toenmalig wethouder Leonard Geluk van Jeugd, Gezin en Onderwijs: alle risicogezinnen moeten in beeld zijn (GGD Rotterdam-Rijnmond, 2010).

Om die ambitie waar te maken en nieuwe excessen te voorkomen, investeert Rotterdam sinds 2006 in gezinscoaches. Met de introductie van die functie is een lappendeken ontstaan aan hulpverleningstrajecten voor multiprobleemgezinnen. Meer dan 34 organisaties bieden inmiddels een vorm van gezinscoaching aan in Rotterdam, waaronder Humanitas, FlexusJeugdplein, Stek, het Leger des Heils, De Lindenhof, De Waag en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

Omdat bij beleidsmakers, beroepskrachten en gezinnen een duidelijk overzicht ontbreekt van welke organisatie welke vorm van gezinscoaching aanbiedt en voor hoe lang, wil de GGD Rotterdam-Rijnmond het aantal trajecten verminderen, verduidelijken welke organisatie in welke vorm gespecialiseerd is en het overblijvende aanbod onder de aandacht van verwijzers brengen. Daarnaast wil de GGD weten waarom de overgang naar de nazorg die de meeste gezinnen nodig hebben na het gezinscoachingstraject vaak niet vlekkeloos verloopt.

De GGD gaf Kenniscentrum Talentontwikkeling van de Hogeschool Rotterdam en Radar Advies opdracht om uit te zoeken wat er mis gaat bij de nazorg. Aan beide kanten van het hulpverleningsproces bleken er knelpunten te bestaan. Zo stellen gezinscoaches de overdracht van een gezin soms te lang uit en verwachten organisaties die nazorg bieden te veel zelfredzaamheid van de gezinnen die de intensieve inzet van de gezinscoach gewend zijn (Frank, 2010).

In de tweede fase van het onderzoek zette het Kenniscentrum Talentontwikkeling gezinscoaches en hulpverleners van de nazorg bij elkaar, om in acht intervisiebijeenkomsten te achterhalen wat zij van elkaar kunnen leren. Verder hield het kenniscentrum diepte-interviews met de ouders van elf gezinnen die deelnamen aan gezinscoaching, om te horen wat volgens hen wel en niet werkt bij gezinscoaching.

Kenniscentrum Talentontwikkeling

Het Kenniscentrum Talentontwikkeling van de Hogeschool Rotterdam – voorheen de Kenniskring Opgroeien in de Stad – doet praktijk- en innovatiegericht onderzoek. Daardoor verbetert, zo is de verwachting, de uitwisseling van kennis tussen het hoger beroepsonderwijs en de beroepspraktijk.

Multiprobleemgezinnen

In zijn dossier *Multiprobleemgezinnen* definieert het Nederlands Jeugdinstituut een multiprobleemgezin als 'een gezin van minimaal één ouder en één kind dat langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen.' De gezinnen weigeren vaak hulpverlening of breken deze voortijdig af, onder meer door slechte ervaringen met eerdere hulpverlening en praktische problemen.

Aan het onderzoek van de hogeschool werkten zowel autochtone als allochtone multiprobleemgezinnen mee. Ze kampten met een problematische voorgeschiedenis, beperkte financiële middelen, oplopende schulden, conflictueuze relaties met familieleden, partners en ex-partners, gezondheidsklachten, een slecht ontwikkeld pedagogisch besef, weinig sturing in de opvoeding, en een zwakke positie op de arbeidsmarkt. Dit alles zorgt voor een negatieve opvoedspiraal, die de gezinscoach moet zien te doorbreken.

Onder dwang of vrijwillig

De gezinnen die meewerkten aan het onderzoek krijgen begeleiding van een gezinscoach van FlexusJeugdplein of van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). De gezinscoaches van beide organisaties zijn hbo-geschoold. Hun taak is de multiprobleemgezinnen te begeleiden en de hulp aan de gezinnen te coördineren.

Het programma Voorwaardelijke Interventie in Gezinnen (VIG) van FlexusJeugdplein, dat wordt ingezet bij gezinnen die een bijstandsuitkering ontvangen, maakt gebruik van drang en dwang. Een deelgemeente kan een VIG-gezinscoach inschakelen als een gezin herhaaldelijk overlast veroorzaakt, al dan niet in combinatie met veelvuldige politiecontacten. Aanleiding voor het inschakelen van een gezinscoach zijn vaak meldingen van bijvoorbeeld burens of de wijkagent. Ook de kinderrechter kan besluiten tot het inzetten van een gezinscoach, naar aanleiding van delicten als bedreiging van een leraar of diefstal van een brommer. Gezinnen zijn verplicht de hulpverlening van de VIG-gezinscoach te accepteren, op straffe van een korting op de uitkering.

De inzet van de gezinscoach van het CJG vindt plaats op vrijwillige basis. Soms vragen ouders op het consultatiebureau van het CJG om hulp bij opvoedingsproblemen. Soms wijst een schoolmaatschappelijk werker ouders op de mogelijkheid van vrijwillige hulpverlening vanuit het CJG. De gezinnen hebben vaak problemen op het gebied van opvoeding en gezinsmanagement. Het CJG-traject is minder vrijblijvend dan het misschien lijkt. Indien het gezin de hulpverlening tussentijds stopt en de gezinssituatie zorgelijk is, kan besloten worden alsnog een gezinscoach van FlexusJeugdplein in te zetten of de Raad voor de Kinderbescherming om een onderzoek te vragen.

Aanpak gezinscoach

De inzet van een VIG-gezinscoach van FlexusJeugdplein wordt aangekondigd door de wijkagent of een vertegenwoordiger van de deelgemeente; de eerste kennismaking met het gezin vindt plaats op het kantoor van de gemeentelijke dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze locatie maakt duidelijk dat de inzet van de gezinscoach een serieuze zaak is en dat het weigeren van de hulpverlening financiële consequenties heeft.

Het kennismakingsgesprek met de CJG-gezinscoach vindt meestal plaats bij het gezin thuis. Het CJG spreekt van een 'warme overdracht': de verwijzer die al bekend is bij het gezin introduceert ter plekke de gezinscoach.

In het vervolg van het traject verschilt de aanpak van de twee soorten coaches niet veel. Beide richten zich eerst op praktische problemen. Tegelijkertijd gebruiken ze de eerste weken om te onderzoeken en te observeren: wat is er aan de hand, wat zijn aanknopingspunten voor verandering, welke ervaringen hebben andere partijen zoals school, de kinderopvang en de wijkagent met het gezin?

Aan het einde van de oriëntatiefase worden er maximaal drie doelen gesteld. Dossieronderzoek van onderzoeksbureau Intraval laat zien dat de doelen opgesteld door CJG- en VIG-gezinscoaches grotendeels gericht zijn op dezelfde drie probleemgebieden: de financiën, de opvoeding en de woonsituatie. Een verschil is dat de CJG-gezinscoaches zich vooral richten op de problemen van de ouders, terwijl in de meeste VIG-trajecten doelen zijn opgesteld voor zowel ouders als kinderen (Bieleman, 2009). Een verklaring daarvoor is dat de aanleiding voor de inzet van de CJG-

gezinscoach dikwijls de opvoedvragen van ouders zijn, terwijl de VIG-trajecten worden ingezet als een jongere overlast veroorzaakt of een delict heeft gepleegd.

Beide soorten coaches hebben in eerste instantie zes maanden de tijd om het gezin weer op de rails te krijgen. Verlenging is mogelijk tot maximaal een jaar; daarna stopt de financiering. Als de problemen dan nog niet zijn opgelost, wordt het gezin overgedragen aan een andere instantie.

Werkzame factoren

Uit literatuuronderzoek blijkt dat er algemeen werkzame factoren zijn die bijdragen aan de resultaten van een interventie, ongeacht de soort behandeling of de doelgroep (Van Yperen, 2003):

- een goede kwaliteit van de relatie tussen de cliënt en de behandelaar;
- het zorgdragen voor een goede motivatie van de cliënt;
- een goede structurering van de interventie: heldere doelstelling, planning en fasering;
- uitvoering van de interventie zoals die uitgevoerd hoort te worden. Dat wil zeggen: uitvoeren zoals de interventie eerder is onderzocht of zoals is vastgelegd in een protocol of draaiboek;
- voldoende professionaliteit van de behandelaar, goede opleiding en training;
- goede werkomstandigheden van de behandelaar, zoals een passende *caseload*, goede ondersteuning, veiligheid;
- De interventie is gericht op zowel het verminderen van de invloed van relevante risicofactoren als het vergroten van de invloed van beschermende factoren.

Om te onderzoeken welke factoren volgens de ouders belangrijk zijn, is hen in de diepte-interviews een aantal kaartjes voorgelegd. Daarop stonden succesfactoren als 'vertrouwen', 'samen oplossen', 'duidelijk plan van aanpak', en 'deskundigheid', die aansluiten bij de algemeen werkzame factoren.

Er was ook een blanco kaartje waarmee ouders een eigen onderwerp konden inbrengen.

Alle ouders, ongeacht de organisatie die de hulp bood, noemden 'vertrouwen' als belangrijkste succesfactor. Daarnaast werden 'samen oplossen' en 'deskundigheid' vaak genoemd. Drie gezinnen gebruikten het blanco kaartje; zij noemden succesfactoren als 'de gezinscoach heeft alle tijd', 'het is belangrijk dat de gezinscoach humor heeft, zodat we samen kunnen lachen' en 'ik vind het belangrijk dat de gezinscoach lief is voor mijn kinderen'. Een duidelijk plan van aanpak vonden de meeste gezinnen niet interessant. De meeste gezinnen konden niet aangeven aan welke doelen op het moment van het interview werd gewerkt.

Vertrouwen

Vertrouwen is voor de ouders de basis voor een goede relatie met de gezinscoach. De meeste gezinnen bleken al veel hulpverleners over de vloer te hebben gehad. Vaak waren hun eerdere ervaringen negatief. Ze klaagden bijvoorbeeld over wisselingen van personeel. De gezinnen hebben behoefte aan een vaste coach. Ze hebben vaak veel meegemaakt en vinden het vervelend om hun persoonlijke verhaal steeds weer te moeten vertellen aan een nieuwe hulpverlener.

De VIG- en CJG-gezinscoaches bouwen volgens de ouders een vertrouwensrelatie op doordat zij op de afgesproken tijd komen, direct actie ondernemen als er wat is, waar maken wat zij zeggen, vertrouwen uitspreken in de ouders als opvoeders, en niet alle informatie direct in een rapport zetten.

Samen oplossen

Ook het gevoel van gelijkwaardigheid en respect draagt bij aan een succesvolle hulpverlening. Over één factor zijn de ouders het met elkaar eens: autoritair gedrag werkt averechts. De gezinscoach moet niet boven de cliënt staan en niet te veel druk uitoefenen, zoals de gezinnen dat ervaren van de politie of een werkgever. Gezinscoaches zijn dan ook genoodzaakt om op hun woorden te letten, want 'moeten' en bazige uitspraken werken niet.

Deskundigheid

De ouders zien de gezinscoach als een deskundige en zeggen blij te zijn met diens adviezen. Eén gezinscoach hielp bijvoorbeeld een jonge moeder in te zien hoe kinderen denken. Ze voelt zich zekerder doordat ze nu weet wat werkt en wat niet werkt bij straffen en belonen. Ook het bespreken van het dagelijkse contact in het gezin kan leiden tot positieve verandering. Zo heeft een moeder

geleerd om de huishoudelijke taken te verdelen onder de kinderen en in een schema te zetten. Nu alle kinderen weten wanneer ze aan de beurt zijn, is er veel minder ruzie.

Sommige ouders met een VIG-gezinscoach willen in eerste instantie liever niet dat die zich bemoeit met de opvoeding. Toch blijkt ook in deze gezinnen de opvoeding in een later stadium wel degelijk bespreekbaar te zijn. Een moeder zei: 'Ik zag de gezinscoach aanvankelijk als controleur op mijn moederschap, maar achteraf ben ik wel blij met de zaken die zijn opgepakt en de tips die ik heb gekregen.' Bij gezinnen van het CJG is er in het begin minder weerstand tegen opvoedadviezen, omdat die behoefte vaak de aanleiding is voor de begeleiding.

Caseload

De lage *caseload* van beide soorten gezinscoaches – vijf tot acht gezinnen – werkt in hun voordeel. De gezinscoach komt meerdere malen per week in het gezin. De gezinnen ervaren dat als positief. Een moeder waardeert het dat de gezinscoach een hele middag heeft besteed aan het samen schrijven van een brief aan de schuldhulpverlening, over het feit dat ze niet kan rondkomen van honderd euro leefgeld per week.

Het geeft ouders rust dat zij de VIG-coach 24 uur per dag en zeven dagen per week kunnen bellen als dat nodig is. Eerdere hulpverleners werkten vaak alleen tijdens kantoortijden, hadden volle agenda's en waren moeilijk bereikbaar. De ouders vertellen dat het motiverend werkt dat de gezinscoach kan langskomen wanneer dat hen het beste uitkomt. Ze krijgen door de tijd die de gezinscoach voor hen heeft het gevoel dat ze als mens serieus genomen worden en geen nummer zijn. Dit sluit aan bij de presentietheorie van Andries Baart, bijzonder hoogleraar Presentie en zorg aan de Universiteit van Tilburg, die stelt dat erkenning, betekenisgeving en er zijn voor de ander de belangrijkste kenmerken zijn van succesvolle hulpverlening. Met name voor gezinnen die leven aan de onderkant van de samenleving is betekenisgeving belangrijk (Baart, 2003).

Andere succesfactoren

De ouders noemden ook succesfactoren die minder direct zijn te relateren aan de algemeen werkzame factoren uit de wetenschappelijke literatuur.

Praktische zaken

Het regelen van praktische zaken zoals een schuldhulpverleningstraject bij de Kredietbank, lidmaatschap van kinderen van een sportvereniging, deelname van een jongere aan een begeleidwoningstraject, het ordenen van de administratie en het informeren over voorzieningen schept vertrouwen en wordt door de gezinnen gewaardeerd.

Levenservaring

Ouders vinden het belangrijk dat de gezinscoach levenservaring heeft. Een ouder met een VIG-coach vertelde de vorige hulpverlener met opzet te hebben weggepest. 'Die was net iets ouder dan onze oudste zoon, daar heb je toch niets aan?'

Tevreden

Alle geïnterviewde gezinnen zijn uiteindelijk tevreden over de gezinscoach. Dat sluit aan bij de uitkomst van een pilotonderzoek onder 24 VIG-gezinnen. Daarbij bleek dat 62 procent van de gestelde doelen was gehaald en dat aan 20 procent van de doelen nog werd gewerkt (Veenbaas en Van Dijk, 2006). In een artikel in *Jeugd en Co Kennis* stelden Jan van Gerwen en Annemarie de Beer van FlexusJeugdplein dat het merendeel van de gecoachte gezinnen tevreden is over de met ondersteuning van de VIG-coach behaalde resultaten (Van Gerwen en De Beer, 2009).

De door de hogeschool geïnterviewde gezinnen blijken minder ongemotiveerd en zorgmijndend zijn dan de definitie van multiprobleemgezinnen doet vermoeden. Belangrijk is onderling vertrouwen: vertrouwen van de gezinscoach in het gezin en vertrouwen van het gezin in de gezinscoach. Aan het begin van een traject is dat vertrouwen vaak niet aanwezig. Het wordt op den duur opgebouwd als de gezinscoach op tijd komt, afspraken nakomt, doet wat hij zegt en zegt wat hij doet, gelooft in goed ouderschap, praktische zaken oplost, en terughoudend is in het doorspelen van alle informatie die hem verteld wordt. Deze door gezinnen ingebrachte werkbare elementen lijken vanzelfsprekend,

maar in de praktijk maken ze niet altijd deel uit van de hulpverlening. Het is belangrijk om te blijven werken aan vertrouwen, want volgens de elf gezinnen werkt vertrouwen.

Verder lezen

- Baart, A. (2004), Een theorie van de presentie. Amsterdam, Boom Lemma.
- Bieleman, B., Kruijze, A., Schaap, F. en Snippe, J. (2009), *Onderzoek Gezinscoaching Rotterdam*. Groningen/Rotterdam, IntraVal.
- Frank, M. (2010), *Nazorg ná intensieve gezinscoaching. Het recept van de warme overdracht*. Amsterdam/Rotterdam, Radar Avies/Hogeschool Rotterdam.
- Gerwen, J. van en Beer, A. de (2009), Gezinscoach heeft succes met dwang en drang. *Jeugd en Co Kennis*, jaargang 3, nummer 3, pagina 8-18.
- GGD Rotterdam-Rijnmond (2010), *Evaluatierapport Ieder Kind Wint. Rotterdam*, GGD Rotterdam-Rijnmond.
- GGD Rotterdam-Rijnmond (2010), *Factsheet Gezinscoaching en jongerentrajecten*. Rotterdam, GGD Rotterdam-Rijnmond.
- Kooiman, A. en Spierings, F.C.P.P. (2011), *En wie zorgt er morgen?* (inclusief dvd). Rotterdam, Hogeschool Rotterdam. Verkrijgbaar via de auteurs.
- Nederlands Jeugdinstuut, 2011), *Multiprobleemgezinnen: Definitie*. Geraadpleegd op 1 juni 2011.
- Veenbaas, R. en Dijk, U. van (2006), *Eindevaluatie Pilot VIG Oude Noorden. Vroegtijdige interventie in multiprobleemgezinnen*. Amsterdam, Instituut Jeugd en Welzijn VU.
- Yperen, T. van (2003), *Resultaten in de jeugdzorg. Begrippen, maatstaven en methoden*. Utrecht, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW).

Over de auteur(s)

Anne Kooiman (a.kooiman@hr.nl) is docent en onderzoeker bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van de Hogeschool Rotterdam.

Elizabeth van Twist (e.m.van.twist@hr.nl) is docent en onderzoeker bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van de Hogeschool Rotterdam.