



Ministerie van Justitie en Veiligheid

“We voelen ons niet serieus genomen”

De beleving van gezinnen en professionals
in de aanpak van multiproblematiek



Vooraf

Waarom zijn deze ervaringen zo belangrijk?	4
Multiprobleemgezinnen: wat zijn het?	4
Ervaringen centraal: de klantreis	5
Wat is onze werkwijze geweest?	5
Privacy en vertrouwelijkheid	5

Resultaten

1. 5 categorieën multiprobleemgezinnen	7
2. De beleving van multiprobleemgezinnen	9
3. Klantreizen	13
4. Multiprobleemgezinnen en de aanpak van multiproblematiek: hoe ziet dat eruit?	16
5. De beleving van professionals	17
6. Een vergelijking: multiprobleemgezinnen en professionals	19
7. En nu? Eerste adviezen en denkrichtingen voor een meer (landelijke) integrale aanpak	24

Voorgerecht*

Geachte lezer van dit rapport, hierbij mag ik u een voorafje serveren. Mijn naam is Rebecca en op mijn 17^e ben ik moeder geworden. Ik stond toen zelf “onder toezicht” van de overheid, middels een toezienend voogd, omdat mijn ouders beseften dat ze hulp nodig hadden om mij veilig groot te krijgen. Lang verhaal kort: op mijn 23^e ben ik met mijn 4 kinderen gevlucht, om er in het eerste opvanghuis achter te komen dat ik in verwachting was van schat 5.

Na mijn eigen heftige puberteit, die voortkwam uit onverwerkte pijn van dingen die ik als kind heb meegemaakt, realiseerde ik me dat ook mijn kinderen “statistisch” veel kans liepen om flink uit de bocht te vliegen... En ja, ik moet u toegeven, dat is gebeurd en zelfs nog aan het gebeuren. Het pad van de jeugd- en gezinshulpverlening, vrijwillig en verplicht, is mijn dagelijks leven. Alle 5 schatten hebben hulpverleningstrajecten (gehad). We hebben te maken met leer- en gedragsproblemen, criminaliteit en drugs, angst- en dwangstoornissen. ADHD, ODD, PDD-NOS, genderdysforie en een emotieregulatie-stoornis.

Afijn, net als mijn ouders heb ik zelf politie en jeugdzorg benaderd om deze Nederlandse burgers, mijn schatten, het optimale te kunnen bieden aan hulp en bescherming, in Nederland voor handen. Daarmee geef je de regie uit handen en jezelf heel kwetsbaar bloot: dit is mijn/onze zwakte, dit is wat er niet goed gaat in ons gezin. Ik voelde daar zo diep dat ik had gefaald als moeder. En juist in je ouderschap wil je dat niet! Schaamte, wanhoop en frustratie liggen op de loer.

Wanneer je zo kwetsbaar bent is het van groot belang dat je met echte professionals te maken krijgt! Dat je vanaf dag 1 precies weet hoe en wanneer je de professional kunt bereiken. Dat de woorden die hij of zij spreekt waar zijn. En als je dan uiteindelijk vertrouwen met zo iemand ontwikkeld, laat diegene dan kunnen blijven. In feite heb je het “grootste” doel al behaald: dat je in vertrouwen wordt genomen (heel iets anders dan controleren of handhaven!).

Het mooie van statistieken vind ik dat je ze individueel kunt breken en vanuit datzelfde gevoel ben ik huiverig voor categoriseren als daar harde kaders omheen komen. Ik pas al in 4 van de 5 categorieën! Veel belangrijker dan hokjes en kaders rondom de gezinnen lijkt mij het antwoord op de vraag: Wie van de professionals heeft de regie? Waarom? Wat is het lange-termijn-doel? Wat is er in dit specifieke geval nodig om de kans van slagen zo groot mogelijk te maken? Heeft een goede regisseur bepaalde eigenschappen? Hier lijkt me een wereld te winnen!! De adviezen en denkrichtingen in dit rapport beschreven kan ik van harte onderschrijven en stemmen me hoopvol.

Rapporten hebben de neiging dingen abstract te maken. Na dit rapport hebt u zo'n 40x het woord “multiprobleemgezin” gelezen. Bedenk dat dat mensen zijn zoals u en ik, ouders die hun best doen, met sterke en zwakke kanten, mensen die recht hebben op goede, betrouwbare hulp en ondersteuning.

De reden dat ik mijn kinderen in dit voorafje schatten noem is omdat ze dat natuurlijk zijn, soms, maar ook omdat het mij appelleert aan: Een schat wil je hebben! die maakt je nieuwsgierig, die moet ontdekt worden, daar zet je alles voor opzij! en daar wordt je blij van. Die schat zet je op de mooiste plaats in je huis en ook al is de schat hier en daar wat gehavend, je gaat 'm voorzichtig oppoetsen, met oneindig geduld, totdat 'ie weer glimt en misschien zelfs helder blinkt. Mijn oudste schat is inmiddels 23 jaar. Ik ben alweer 11 jaar getrouwd en met mijn man kwam er nog een bonus-schat in mijn leven. Samen hebben wij ook 2 schatten verworven, de oplettende lezer ziet nu een samengesteld gezin (soort van synoniem voor multiprobleemgezin) met 8 schatten van kinderen voor zich.

Via de cliëntenraad van de Stichting Gereformeerde Jeugdzorg (SGJ) ben ik in de cliëntenraad van Leger des Heils, Jeugdbescherming en Reclassering (LJenR) terecht gekomen. Wat mooi als je met andere ex-clieënten samenwerkt om het beter en menselijker te maken voor de huidige en toekomstige cliënt. Ik heb daar enorm veel geleerd! En weet u, sinds een paar maanden ben ik officieel in dienst getreden bij LJenR, als ervaringsdeskundige.

Ik: die tienermoeder, die zoveel aan geweld en crisis heb meegemaakt, die alle statistieken tegen me heb, en nu toch maar mooi dit voorafje voor u opdien. Wijsheid en regie wens ik u toe! En een paar verborgen schatten, gewoon ergens om u heen, wachtend om ontdekt te worden.

Rebecca

** Dit voorwoord is de pure en persoonlijke reflectie van Rebecca op dit rapport en de klantreizen die zijn gemaakt. Zij heeft hierin de volledige vrijheid gehad en zij is akkoord met de vermelding van haar persoonlijke verhaal op deze wijze.*

Vooraf

Chronisch, complex, nauw verbonden, van de ene op de andere generatie, teleurstelling, complexe hulpverlening. Zo maar een aantal woorden die multiprobleemgezinnen kenmerken. In veel gezinnen verbetert de situatie niet en gezinnen willen niet (meer) meewerken. Gevolg: veel frustratie en ellende. Tijd voor een andere aanpak: een aanpak die uitgaat van de wereld van het gezin. Een integrale en menselijke aanpak. Geen nieuwe aanpak, maar een aanpak met een nieuw perspectief.

Dit rapport beschrijft de ontdekkingsstocht door de wereld van gezinnen die te maken hebben met multiproblematiek. Wat vinden zij belangrijk? Wat zijn hun ervaringen met de hulp die ze van professionals kregen? Wat heeft hen geholpen? Wat waren hun emoties toen het erop aankwam? En wat vonden ze nutteloos en energievretend? De professionals die de gezinnen ondersteunen kunnen ook belangrijke inzichten bieden. Daarom worden ook hun ervaringen en behoeften genoemd in dit rapport. Wat werkt volgens hen? En wat zou echt anders moeten?

Waarom zijn deze ervaringen zo belangrijk?

Een kleine groep huishoudens (ca 5%) in Nederland heeft te maken met multiproblematiek. Het grootste deel van deze huishoudens krijgt ook te maken met Justitie. Betrokkenheid van Justitie bij deze gezinnen is belangrijk, maar de multiproblematiek van deze gezinnen vraagt meer: een integrale benadering. Deze benadering laat zich niet remmen door de verschillen tussen de domeinen (sociaal, zorg en justitieel) waarin multiprobleemgezinnen zich door hun problemen bewegen.

Het ministerie van Justitie en Veiligheid wil bijdragen aan deze integrale benadering. Met als doel: het beheersen van de multiproblematiek van gezinnen. Om dit te realiseren, is het belangrijk dat het ministerie weet wat de knelpunten en kansen zijn in de huidige aanpak rond multiproblematiek. Daarom zijn de ervaringen van de gezinnen en van professionals uit deze verschillende domeinen belangrijk, zodat het ministerie van henzelf hoort wat er anders kan. Dit is essentieel om multiproblematiek aan te pakken. Dit rapport benoemt de belangrijkste prioriteiten en mogelijke denkrichtingen die het ministerie van Justitie en Veiligheid én alle andere partners hierbij helpen.

Multiprobleemgezinnen: wat zijn het?

Er zijn veel verschillende definities van multiprobleemgezinnen. Wij gebruiken de volgende definitie: 'Er is sprake van multiproblematiek bij gezinnen wanneer deze langdurig te maken hebben met twee of meer samenhangende en elkaar mogelijk versterkende problemen, én de betrokkene(n) – soms ondanks actieve inzet – niet in staat is/zijn tot het ontwikkelen en voeren van een adequate regie ten aanzien van de beheersing of oplossing van het complex aan problemen, waardoor deelname aan de samenleving en de arbeidsmarkt problematisch is.' (Bron: Bosselaar H., Maurits E., Molenaar-Cox P. & Prins R. (2010). *Multiproblematiek bij cliënten*. Leiden: Meccano-Astri.)

In de gesprekken met professionals uit het justitiële, zorg- en sociaal domein over het onderwerp werd deze definitie als meest passend gezien. In de andere definities die de revue zijn gepasseerd, waaronder die van het Verwey-Jonker Instituut, lijkt het aan het gezin te liggen dat zij (nog steeds) te maken hebben met multiproblematiek. Maar, het ligt niet altijd (alleen) aan het gezin dat problemen niet te beheersen of op te lossen zijn. De professionals hadden wel een toevoeging voor de definitie van Bosselaar e.a. Namelijk: 'soms ondanks actieve inzet'.

Wel werden door de deskundigen kanttekeningen geplaatst bij de definitie:

- Soms willen gezinnen wel meewerken, maar dan lukt het niet. Of het lukt niet om tot oplossingen te komen. Dat is belangrijk: soms proberen de gezinnen en de professionals van alles, maar toch komen ze er niet uit.
- Er is soms sprake van een bepaalde dynamiek tussen gezinnen en de professionals. Sommige professionals worden bijvoorbeeld buiten de deur gehouden, andere zijn wel welkom.
- Belangrijk: ook het sociale netwerk is er niet (meer).
- De term multiprobleemgezin is best stigmatiserend. Het is echt een beleidsterm. Je vertelt de gezinnen zelf niet dat ze als multiprobleemgezin worden beschouwd.
- Er zijn ook gezinnen waarin alleen problemen zijn bij ouders of alleen bij kinderen. Zijn dat dan geen multiprobleemgezinnen?
- Hoe een gezin wordt gezien hangt ervan af bij wie de 'hete aardappel' binnenkomt. Iedere professional heeft een eigen specialisatie en pikt er iets anders uit.

Vooraf

Ervaringen centraal: de klantreis

Niet het perspectief van het ministerie van Justitie en Veiligheid, maar het perspectief van de gezinnen en de professionals staat centraal in dit adviesrapport. Deze beleving van gezinnen en betrokken professionals is zo belangrijk, omdat het een ander perspectief geeft op de aanpak van multiproblematiek bij gezinnen. Want: wat je zelf ervaart verandert je kijk op de dienstverlening van de overheid en je eigen rol daarin.

We hebben een klantreis gemaakt van de ervaringen van gezinnen en professionals. Het doel is om de ervaringen van gezinnen en professionals in beeld te brengen en te laten spreken. Het is een middel om te laten zien met wat voor *life events* gezinnen te maken hebben en wat de aanpak van professionals hierbij is. De klantreis maakt duidelijk wat gezinnen meemaken, wat hun ervaringen zijn en welke behoeften zij hebben. De ‘beleving’ van professionals is hiernaast geplaatst. Hierdoor wordt zichtbaar waar mogelijkheden liggen voor het verbeteren van de klantbeleving.

Wat is onze werkwijze geweest?

Om inzicht te krijgen in de beleving van multiprobleemgezinnen en professionals, zijn we met hen in gesprek gegaan.

We zijn gestart met het verzamelen van inzichten van professionals, tijdens:

- een **denktanksessie**. Tijdens deze sessie bevroegen we 15 professionals uit het justitiële, zorg-, en sociaal domein over multiprobleemgezinnen en de aanpak van multiproblematiek. Het doel: inventariseren van typen multiprobleemgezinnen. En eerste ideeën verzamelen over hoe we een gemiddelde klantreis van een gezin in kaart kunnen brengen.
- **10 diepte-interviews** met 17 professionals. Deze professionals werken voornamelijk in het sociaal domein. En zijn voorlopers in hun vakgebied. Ze zijn op een vernieuwende manier bezig met de aanpak van multiproblematiek. Het

doel van de interviews: in kaart brengen van succesfactoren en knelpunten in hulpverleningstrajecten met verschillende multiprobleemgezinnen.

Vervolgens hebben we de inzichten van professionals getoetst, met:

- **9 interviews** met multiprobleemgezinnen. Het doel: inventariseren hoe (leden van) multiprobleemgezinnen terugkijken op hun *life events* en hoe zij tijdens die *life events* de hulpverlening beleefd hebben.
- een **dossieranalyse** met 18 professionals. De professionals uit het sociaal domein hebben beoordeeld in hoeverre zij de gezinnen die zij in hun caseload hadden herkennen in de door ons opgestelde gezinsprofielen en klantreizen.
- een **werksessie** met 7 professionals uit het justitiële en professionals van gemeenten. Tijdens deze werksessie bevroegen we deze professionals over de resultaten uit het onderzoek. En vroegen wij hen aanvullingen te doen op basis van hun ervaringen.

Privacy en vertrouwelijkheid

In onze manier van werken hebben we rekening gehouden met privacy en de AVG. We hebben behalve geslacht, leeftijd en telefoonnummers, geen andere herkenbare persoonsgegevens over de deelnemers vastgelegd. De afspraken met de deelnemers hebben we vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. We hebben geen audio- en video-opnamen gemaakt.

Resultaten



1. 5 categorieën multiprobleemgezinnen

Op basis van de denktanksessie en de interviews – met zowel gezinnen als professionals – hebben we een categorisering van multiprobleemgezinnen gemaakt. Uit onderzoek blijkt dat het categoriseren van multiprobleemgezinnen belangrijk is, omdat de gezinnen heel verschillend zijn. De verschillen tussen de gezinnen maakt ook dat het belangrijk is om de aanpak van hun multiproblematiek anders in te richten. Onze categorisering is gebaseerd op een voorstel van Steketee et al. (2012), en getoetst en aangescherpt op basis van dit onderzoek. Aan elke categorie is een verhaal van een gezin gekoppeld. Het helpt u als lezer om een beeld te krijgen van de verschillende gezinssituaties.

1. De goede bekenden | blijvers & terugkeerders

Roos* is 43 jaar en moeder van 5 jongens. De oudste is 20 jaar. De tweeling is het jongste: 7 jaar. Roos heeft verschillende gewelddadige partners gehad, en blijft zich ondanks slechte ervaringen aangetrokken voelen door dit soort mannen. Dat heeft ze niet van een vreemde: haar vader sloeg haar moeder al zolang ze zich kan herinneren. Haar zoons, waarvan er drie leer- en gedragsproblemen hebben, lijden erg onder de thuissituatie. Roos zoekt wel contact met de politie, maar hier hoort ze – om onduidelijke redenen – niets van. Tijdens een zoveelste escalatie grijpt ze een boor en boort haar ex-partner (oppervlakkig) in zijn borst. De politie rukt uit en de kinderen van Roos worden uit huis geplaatst en ondergebracht bij een pleeggezin.

* Roos is een fictieve naam

Algemene omschrijving van dit type gezin: gezinnen waarin sprake is van een chronische, hardnekkige en problematische situatie waardoor men moeite heeft met het organiseren van het eigen leven. Voortdurende kans op terugval. Vaak licht verstandelijk beperkt (LVB) of generatieproblematiek.

2. De overweldigden | van de regen in de drup

Inge* is 35 jaar en getrouwd. Ze is moeder van drie kinderen: een dochter van 15 jaar, van een eerdere partner, en twee zoons van 4 en 2 jaar. De vader van haar dochter is niet meer in beeld. Haar dochter komt in contact met loverboys. Ze is dan 13 jaar. Haar ouders schakelen hulp in. Op Google vinden zij Fier, een landelijk expertise- en behandelcentrum op het terrein van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Door de huisarts worden ze doorverwezen naar Fier. Ook regelen Inge en haar man een interventie via StopLoverboysNu, maar dit maakt geen enkele indruk op de dochter van Inge. De dag na de interventie begint het meisje een behandeling bij het behandelcentrum van Fier. Deze behandeling, van 6 weken, loopt op niets uit. Nog voor de 6 weken voorbij zijn, wordt Inge op een ochtend gebeld door de politie. Haar dochter zit op het politiebureau. Het meisje is vroeg in de ochtend weggelopen en wil met de trein naar Utrecht. Daar heeft ze een afspraak met een 44-jarige man (bleek later). Door een oplettende conducteur zit het meisje nu bij de politie. De politie probeert de dochter van Inge in te laten zien hoe gevaarlijk haar gedrag is. Ze lichten het meisje uitgebreid voor en laten foto's zien van meisjes die in elkaar zijn geslagen. Ook dit maakt geen enkele indruk. Inge en haar man keren samen met hun dochter terug naar het behandelcentrum van Fier voor een gesprek. Hier is ook de gemeente bij aanwezig. Conclusie van dit gesprek: het wijkteam wordt ingeschakeld. Over deze hulpverlener zijn Inge en haar man erg te spreken. Ze weet de juiste snaar te raken bij haar dochter. Na een jaar is de hulp aan de dochter van Inge officieel beëindigd. De hulpverlener blijft wel in het gezin voor de zontjes van Inge. Beiden zijn erg druk en Inge en haar man krijgen opvoedondersteuning.

* Inge is een fictieve naam

Algemene omschrijving van dit type gezin: kwetsbare gezinnen met een (groot maar in zekere mate oplosbaar) probleem, waaruit meerdere kleine problemen voortkomen. Oplossing van het grote probleem brengt verlichting, maar de kleinere problemen die volgen uit het grotere probleem blijven lang doorsudderen.

5 categorieën multiprobleemgezinnen

3. De onzichtbaren | probleemverbergers & zorgmijders

Bea* is getrouwd en moeder van vier kinderen: een dochter van 28 en drie zoons van 26, 24 en 18 jaar. Alle kinderen ervaren leerproblemen, variërend van matig tot zeer ernstig. Bea heeft een LVB. Voor Bea en haar man is de dagelijkse routine een behoorlijke mentale uitdaging. Het regelen van de zorg en scholing voor hun kinderen is zonder hulp eigenlijk onmogelijk. Toch hebben ze dit bijna 18 jaar alleen gedaan. Een jaar of drie geleden heeft het gezin hulp gekregen. Dat balletje ging rollen na een informatieavond van stichting MEE op de school van hun zonen. Tijdens deze avond realiseren Bea en haar man zich dat zij waarschijnlijk ook recht hebben op zorg, al dan niet van stichting MEE. En inderdaad: ze krijgen hulp van een organisatie die mensen met een LVB helpt met de dagelijkse dingen. Het gezin is daar ontzettend blij mee. Het geeft ze rust en er is geen stress meer. Ze zien nu dat ze eigenlijk niet zonder de hulp kunnen en hopen dat deze nog heel lang blijft.

** Bea is een fictieve naam*

Algemene omschrijving van dit type gezin: gezinnen waar de problemen (on)bewust verborgen blijven voor de buitenwereld, gezinnen die van mening zijn dat ze geen hulp nodig hebben, óf gezinnen met zo'n beperkt sociaal netwerk dat niemand hun problemen ziet.

4. De urgenten | vrijwillig of gedwongen

Jantine* heeft 12 jaar een relatie gehad met haar ex-man. Samen hebben ze vijf kinderen. Ze leven met grote schulden. Wanneer Jantine aan haar ex-man vertelt dat ze twijfelt aan haar relatie met hem, escaleert de situatie. Jantine wordt in elkaar geslagen. Ze vlucht met haar kinderen uit huis. Het ziekenhuis verwijst haar door naar Veilig Thuis, waarna ze terecht komt bij een blijf-van-mijn-lijf huis. Jantine heeft wel contact met de politie, maar meer uit voorzorg. De politie onderneemt geen actie, vermoedelijk omdat er dan nog niets is gebeurd.

** Jantine is een fictieve naam*

Algemene omschrijving van dit type gezin: gezinnen met een duidelijke urgente problematiek waarbij een hulpverleningsaanbod al dan niet op vrijwillige basis noodzakelijk is.

5. De hoopvolle nieuwe starters | een schone lei

Zarina* is Afrikaanse. Ze woont inmiddels 17 jaar in Nederland. Ze is trotse moeder van vier kinderen van 11, 8, 3 en 2 jaar. Ze wordt mishandeld door haar man, de vader van haar kinderen. Ze ondergaat deze mishandelingen en schakelt geen politie in. Ze vraagt wel hulp bij het consultatiebureau, als ze daar met haar kinderen komt. Het consultatiebureau doet hier verder niets mee. Totdat haar bureaus ingrijpen en ze samen Veilig Thuis bellen. Uiteindelijk komt Zarina terecht bij een opvanghuis, waar ze 17 maanden woont. Professionals helpen haar om haar leven weer op orde te krijgen. Nu heeft ze haar eigen woning, gaan haar kinderen weer met plezier naar school en denkt ze erover om weer te gaan werken. Ze heeft hoop voor de toekomst.

** Zarina is een fictieve naam*

Algemene omschrijving van dit type gezin: gezinnen die hun leven na een moeilijke periode weer op orde hebben. Nazorg is hier nog wel nodig.

2. De beleving van multiprobleemgezinnen

Het ene gezin(slid) is het andere niet. Dit geldt ook als je gezinnen in categorieën indeelt. Ook dan zullen situaties verschillen; de complexiteit is wisselend. Dit laten de beschrijvingen van de categorieën gezinnen ook zien. Eén gezamenlijke beleving van alle multiprobleemgezinnen bestaat dus niet. Toch keerden er een aantal elementen steeds terug in de gesprekken met de gezinnen. De gezinnen vertellen...

“Dit werkt voor ons”

- We hebben zelf inbreng in de hulp die we krijgen. En er wordt naar onze mening geluisterd.
Gezin 1: “We krijgen nu hulp van het wijkteam. Een hulpverlener helpt de jongens met dingen van school. Hij (hulpverlener) vraagt steeds hoe het gaat. Als er problemen zijn geef ik dit zelf aan. Ik ben erg blij met hoe dit gaat. Dingen gaan in overleg. Ze luisteren en ik mag mijn mening geven. Ik laat ze nooit meer gaan. Ik had nooit gedacht dat ik hier zo rustig zou zitten.”
Gezin 8: “De hulp die Jeugdzorg gaf was fijn. Ze overleggen altijd. Ze hebben niet veel resultaat behaald. Alleen dat de kinderen meestal naar school gaan.”
- Zorgen voor rust en een vangnet, zodat we het gevoel hebben dat we het niet alleen hoeven te doen. Het is fijn dat we niet meer aan ons lot worden overgelaten. Nu is er eindelijk iemand die naar ons omkijkt en waarop we kunnen steunen.
Gezin 2: “Eigenlijk heb ik geen hulp meer nodig. Maar sommige dingen weet ik gewoon niet. Het is fijn als hij (hulpverlener) me dan een keer helpt, dan kan ik het de volgende keer zelf. Hij heeft me bijvoorbeeld geholpen met het aanvragen van een sportfonds voor de kinderen.”
Gezin 5: “Hij (hulpverlener) geeft me rust.”
Gezin 6: “Inmiddels begin ik mijn leven weer redelijk op de rit te krijgen. Ik heb een nieuwe relatie en we overwegen nog een kindje. Hulp en de onder toezicht stelling (OTS) moeten wel blijven, want ik kan het echt nog niet zelf. M’n relatie met m’n ex is ook heel slecht en ook de kinderen hebben het best zwaar.”
Gezin 9: “We hebben geen stress meer.”

- Een luisterend oor. In sommige gevallen hebben we weinig contact met familie, vrienden of burens. Het is fijn om aan iemand ons verhaal te doen.
Gezin 5: “Ik vind het heel fijn dat hij (hulpverlener) er is. Er zijn niet veel mensen met wie ik kan praten.”
- Vertrouwde gezichten doordat we geholpen worden door dezelfde professionals. Professionals wisselen niet teveel.
Gezin 4: “De hulp die ik nu krijg heb ik in het begin ook gehad. Daarna heb ik veel mensen zien komen en gaan. Vorig jaar moest ze (hulpverlener) weer weg. Want wij waren niet meer een multiprobleemgezin. Ik heb dat geweigerd. Ik heb gedreigd met alle hulp te stoppen en een nieuw iemand niet te accepteren. Toen mocht ze (hulpverlener) blijven. Ik kan haar gewoon lekker uitschelden als dat nodig is, of ik kan bij haar uithuilen. Dat heb ik nodig en dat kan omdat ik haar vertrouw.”

“Dit werkt niet voor ons”

- In veel gevallen hebben we geen grip op wat er ‘daarna’ gebeurt. Ook niet als we zelf hulp zoeken.
Gezin 1: “Ik zocht zelf hulp om de situatie op te lossen. Maar toen er uiteindelijk hulp kwam, werden mijn kinderen afgenomen.”
Gezin 3: “Hulpverleners wilden teveel mijn leven bepalen. Terwijl ik alleen maar rust in de tent wilde. Ik heb dat vaak aangegeven, maar ze wilden niet luisteren. Ik kreeg het Spaans benaauwd van al die mensen die over mij heen walsten.”

De beleving van multiprobleemgezinnen

- We hebben vaak het gevoel dat er niet naar ons wordt geluisterd. Daardoor voelen we ons niet serieus genomen. We worden hier opstandig van en dit helpt niet bij het oplossen van de problemen. Soms zoeken we dan ook andere hulp.
Gezin 6: “In oktober, toen ik net in mijn nieuwe huis zat, zeiden de voogden dat mijn ex rust nodig had en dat ik de kinderen moest opvangen. Er werd als voorwaarde gesteld dat ik moest stoppen met werken. Hallo! Het is hier geen noodopvang! Als ik niet kan werken heb ik geen geld om mijn huis te betalen. De voogden vonden het maar raar dat ik niet wilde stoppen met werken. Hulpverleners luisteren alleen maar naar zichzelf.”
Gezin 8: “De mensen die hulp geven luisteren niet altijd goed. Mijn twee dochters hadden ruzie. De ene gooide de andere over de balustrade, waardoor de tweede bewusteloos raakte. De hulpverlener die kwam luisterde niet naar het verhaal, en gaf de andere zus de schuld.”
- We voelen een gebrek aan vertrouwen bij professionals.
Gezin 1: “Ze (hulpverleners) vertrouwden me niet. Eéntje had het voortdurend over alcohol, omdat mijn ex-partner veel dronk. Ze geloofde me niet als ik zei dat ik geen problemen had met alcohol. Ze zei dan: ‘Als we erachter komen dat je toch drinkt.’”
Gezin 6: “Mijn kinderen werden bij m’n ex in huis geplaatst. Maar in februari had hij (ex-partner) nog een zelfmoordpoging gedaan. En dan mogen ze in april al bij hem wonen? Ik voel me dan echt niet gehoord en serieus genomen.”
- Veel wisselende professionals. Soms zijn ze ‘ineens verdwenen’. Dit helpt niet om de mensen die ons komen helpen te vertrouwen. Je legt niet aan Jan en alleman je ziel en zaligheid bloot.
Gezin 3: “Het is lastig als de persoon die je helpt vertrekt. Ik kan er niets aan doen, maar het gebeurt wel en ik heb er last van.”
Gezin 8: “Vervelend als er steeds iemand weggaat. Je went aan iemand.”

- Het gevoel: ‘Je komt er nooit meer vanaf’. Vooral als kinderen uit huis zijn geplaatst liggen we onder een enorm vergrootglas. Als er dan iets heel kleins gebeurt, staat er meteen weer iemand op de stoep.
Gezin 1: “In de tijd dat ik bij mijn moeder woonde, woonde ook het vriendje van mijn moeder daar. Hij vond het niks dat ik er was. Bemoeide zich met me en werd agressief. Hij heeft me een blauw oog bezorgd. De politie kwam en meteen had ik Veilig Thuis weer op m’n dak. Die vond dat de kinderen opnieuw uit huis geplaatst moesten worden. Een foutje van hen, want de kinderen waren al uit huis geplaatst.”

Wanneer ervaart een gezin de hulp als succesvol?

- Niet per se als de problemen opgelost zijn.
 - Niet per se als de hulp klaar is.
 - Niet per se als hen alle problemen uit handen zijn genomen.
- Maar als zij **rust** ervaren en weer **vertrouwen** hebben in de toekomst. Problemen oplossen is hierbij niet (altijd) de hoogste prioriteit. Gezinnen functioneren liever voldoende, dan perfect. Het is de kunst voor de professionals om te achterhalen welke behoeften gezinnen/gezinsleden hebben, om (weer) te functioneren. Dat zal bij elk gezin anders liggen.

De beleving van multiprobleemgezinnen

Toelichting bij de klantreizen van Roos, Inge en Bea

Op de volgende pagina's ziet u de klantreizen van Roos, Inge en Bea. Hierin is hun perspectief op de aanpak van hun problemen gevisualiseerd. U krijgt een inkijkje in hun leven: wat maken deze gezinnen mee? Wat zijn hun ervaringen? En wat voelen ze daarbij? Ook de betrokken organisaties en hun acties zijn beschreven. We hebben niet voor niets voor Roos, Inge en Bea gekozen: hun problemen zijn heel verschillend. Zo krijgt u een goed beeld van waar multiprobleemgezinnen mee te maken (kunnen) hebben.

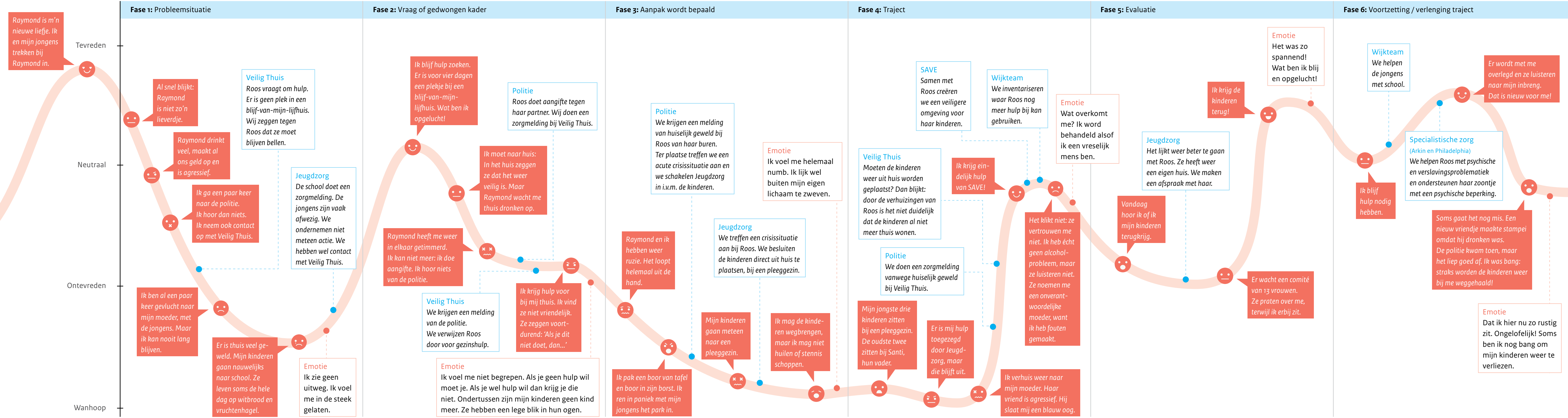
Hoe leest u de klantreis?

- De rode kaders: deze geven aan wat er gebeurt in het gezin én hoe de persoon uit het gezin deze gebeurtenis ervaart. Hoe hoger het kader is geplaatst, hoe meer tevreden de persoon is.
- De witte kaders met blauwe rand: deze geven aan welke organisaties betrokken zijn en hoe de professional de gebeurtenis ervaart.
- De witte kaders met rode rand: deze beschrijven de emoties van de persoon uit het gezin.



Klantreis van Roos

“Ik ben Roos. Ik ben 43 jaar en moeder van vijf jongens. De jongens hebben verschillende vaders: de twee oudste jongens zijn van Santi. De jongste drie van Dave. Ik ben niet meer met hun vaders samen. Al mijn jongens hebben gedrag- of leerproblemen. Ik voel me aangetrokken tot verkeerde mannen en heb regelmatig vriendjes met losse handjes. Het is mijn eigen domme schuld, maar het doet mij én mijn jongens wel wat.”



Klantreis van Inge

"Ik ben Inge. Ik ben 35 jaar en getrouwd met Freek. Samen met Freek heb ik twee zoons van 4 en 2 jaar. Het zijn lieve jongens én erg druk. We worden hier en daar wat geholpen bij hun opvoeding. Uit een eerdere relatie heb ik Anouk van 15 jaar. Toen Anouk 13 was kwam ze in contact met loverboys. Een hectische en ingewikkelde tijd brak aan."

Ik heb een fijn gezin. We zijn gelukkig. Maar mijn zoontjes zijn erg druk. We hebben er onze handen vol aan.

Anouk heeft een vriendje: Casper. Ze is veel met 'm bezig, maar Casper komt nooit langs. Dat vind ik wel raar.

Casper komt eindelijk langs om kennis te maken.

Casper belt: zijn zusje is doodgereden door een scooter. Hij komt niet langs. Freek en ik vertrouwen het voor geen meter. We liggen er echt wakker van.

Drie weken later: Casper belt weer af. Hij moet naar de crematie van zijn zusje...

Emotie Dit is echt foute boel! Ik ben doodsbang dat Casper een loverboy is.

Ik ben hartstikke gefrustreerd. Anouk wil niet begrijpen dat Casper misschien fout is.

Dit redden we niet alleen. We zien Anouk steeds minder. Freek en ik googelen ons suf naar hulp. We vinden Fier. Ik bel ze op.

Emotie Ik ben opgelucht dat Fier ons wil helpen.

Fier Inge belt ons. Ze heeft een verwijzing nodig van de huisarts. Daarna kunnen we helpen.

Huisarts Inge en Freek komen tijdens mijn bezoeken. Ze zijn erg bezorgd over Anouk. Ik regel een verwijzing naar Fier.

Freek en ik besluiten eerst te kijken of StopLoverboysNu nog iets kan doen.

StopLoverboysNu We organiseren een interventie. Als ervaringsdeskundigen proberen we Anouk te overtuigen.

StopLoverboysNu komt bij ons thuis, samen met mijn ex, zijn nieuwe partner en de oma van Anouk. Het maakt geen enkele indruk op Anouk.

Morgen starten we met Fier.

Emotie Ik ben zo bang dat ik Anouk ga verliezen. Wat doe je toch allemaal meisje?

Anouk krijgt van die meiden daar tips over drugs en hoe ze ons kan omzeilen. Ik voel me zó machteloos: ik ga mijn meisje zo verliezen!

Anouk is weggelopen! Ze was op weg naar een engerd in Utrecht! Zonder geld en zonder telefoon. Ik kan het niet geloven. Gaat dit over ons? Over mijn dochter?

De Politie bedoelt het goed, maar dit maakt geen indruk op Anouk.

Anouk is terror! Ze slaat de hele boel kort en klein thuis. Ze zoekt ruzie met iedereen. Haar vriendinnen raakt ze één voor één kwijt.

Fier Anouk begint met een behandeling van 6 weken.

Politie We hebben Anouk op het bureau zitten. Een treinconductor heeft haar onderschept in Meppel. Ze zat zonder een kaartje in de trein.

Fier We besluiten samen met Anouk, haar ouders en de gemeente, dat Lisanne van het wijkteam dit gezin komt ondersteunen.

Politie Dit zijn loverboys. We laten Anouk foto's zien van mogelijke gevolgen.

Emotie Ik voel me zo alleen. Gaat er ooit nog 's iets wél helpen?

Wijkteam Anouk krijgt nu een half jaar hulp van Lisanne. In overleg met Anouk en haar ouders besluiten we de hulp te verlengen met een half jaar.

Emotie Ik ben opgelucht dat Lisanne nog even blijft!

Wat ben ik blij met Lisanne! Ze weet echt de juiste snaar te raken bij Anouk.

Het is zo fijn dat het beter gaat met Anouk. Maar we zijn er nog niet!

Wijkteam Het gaat goed met Anouk. Ze zoekt geen erkenning meer op het internet en ze heeft weer wat vriendinnen. In de tussentijd helpt Lisanne Freek en Inge met de opvoedondersteuning van hun twee zoons. Dit is voor onbepaalde tijd.

Lisanne doet niets officieels meer met Anouk. Het is fijn dat ze in ons gezin blijft voor de jongens. Ze kent ons inmiddels zo goed. Mocht het weer misgaan met Anouk, dan is Lisanne er snel bij.

Emotie Lisanne is onze hulplijn en dat geeft rust! Ik kan weer slapen.

Fase 1: Probleemsituatie

Fase 2: Vraag of gedwongen kader

Fase 3: Aanpak wordt bepaald

Fase 4: Traject

Fase 5: Evaluatie

Fase 6: Voortzetting / verlenging traject

Tevreden

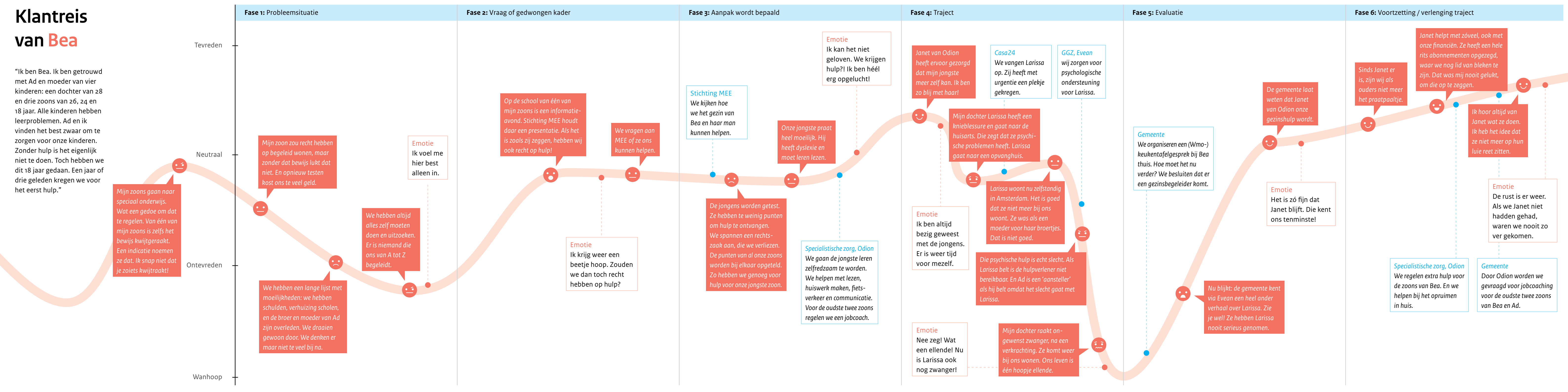
Neutraal

Ontevreden

Wanhoop

Klantreis van Bea

“Ik ben Bea. Ik ben getrouwd met Ad en moeder van vier kinderen: een dochter van 28 en drie zoons van 26, 24 en 18 jaar. Alle kinderen hebben leerproblemen. Ad en ik vinden het best zwaar om te zorgen voor onze kinderen. Zonder hulp is het eigenlijk niet te doen. Toch hebben we dit 18 jaar gedaan. Een jaar of drie geleden kregen we voor het eerst hulp.”



Mijn zoons gaan naar speciaal onderwijs. Wat een gedoe om dat te regelen. Van één van mijn zoons is zelfs het bewijs kwijtgeraakt. Een indicatie noemen ze dat. Ik snap niet dat je zoiets kwijtraakt!

We hebben een lange lijst met moeilijkheden: we hebben schulden, verhuizing scholen, en de broer en moeder van Ad zijn overleden. We draaien gewoon door. We denken er maar niet te veel bij na.

Mijn zoon zou recht hebben op begeleid wonen, maar zonder dat bewijs lukt dat niet. En opnieuw testen kost ons te veel geld.

We hebben altijd alles zelf moeten doen en uitzoeken. Er is niemand die ons van A tot Z begeleidt.

Op de school van één van mijn zoons is een informatie-avond. Stichting MEE houdt daar een presentatie. Als het is zoals zij zeggen, hebben wij ook recht op hulp!

We vragen aan MEE of ze ons kunnen helpen.

Stichting MEE We kijken hoe we het gezin van Bea en haar man kunnen helpen.

Onze jongste praat heel moeilijk. Hij heeft dyslexie en moet leren lezen.

Specialistische zorg, Odion We gaan de jongste leren zelfredzaam te worden. We helpen met lezen, huiswerk maken, fietsverkeer en communicatie. Voor de oudste twee zoons regelen we een jobcoach.

De jongens worden getest. Ze hebben te weinig punten om hulp te ontvangen. We spannen een rechtszaak aan, die we verliezen. De punten van al onze zoons worden bij elkaar opgeteld. Zo hebben we genoeg voor hulp voor onze jongste zoon.

Emotie Ik ben altijd bezig geweest met de jongens. Er is weer tijd voor mezelf.

Emotie Nee zeg! Wat een ellende! Nu is Larissa ook nog zwanger!

Janet van Odion heeft ervoor gezorgd dat mijn jongste meer zelf kan. Ik ben zo blij met haar!

Casa24 We vangen Larissa op. Zij heeft met urgentie een plekje gekregen.

GGZ, Evean wij zorgen voor psychologische ondersteuning voor Larissa.

Larissa woont nu zelfstandig in Amsterdam. Het is goed dat ze niet meer bij ons woont. Ze was als een moeder voor haar broertjes. Dat is niet goed.

Die psychische hulp is echt slecht. Als Larissa belt is de hulpverlener niet bereikbaar. En Ad is een 'aansteller' als hij belt omdat het slecht gaat met Larissa.

Mijn dochter raakt ongewenst zwanger, na een verkrachting. Ze komt weer bij ons wonen. Ons leven is één hoopje ellende.

Gemeente We organiseren een (Wmo-) keukentafelgesprek bij Bea thuis. Hoe moet het nu verder? We besluiten dat er een gezinsbegeleider komt.

Nu blijkt: de gemeente kent via Evean een heel ander verhaal over Larissa. Zie je wel! Ze hebben Larissa nooit serieus genomen.

Emotie Het is zó fijn dat Janet blijft. Die kent ons tenminste!

De gemeente laat weten dat Janet van Odion onze gezinshulp wordt.

Sinds Janet er is, zijn wij als ouders niet meer het praatpaaltje.

Janet helpt met zóveel, ook met onze financiën. Ze heeft een hele rits abonnementen opgezegd, waar we nog lid van bleken te zijn. Dat was mij nooit gelukt, om die op te zeggen.

Ik hoor altijd van Janet wat ze doet. Ik heb het idee dat ze niet meer op hun luie reet zitten.

Specialistische zorg, Odion We regelen extra hulp voor de zoons van Bea. En we helpen bij het opruimen in huis.

Gemeente Door Odion worden we gevraagd voor jobcoaching voor de oudste twee zoons van Bea en Ad.

4. Multiprobleemgezinnen en de aanpak van multiproblematiek: hoe ziet dat eruit?

Op basis van gesprekken met professionals in het justitiële, zorg- en sociaal domein, hebben we gekeken welke fasen gezinnen doorlopen in de aanpak van hun problemen. Dit helpt om een bepaalde fasering in de klantreis aan te brengen. Voor gezinnen zijn deze fasen niet zo relevant. Ze benoemen het ook niet in de gesprekken die we met hen hebben gehad. Voor hen is het relevanter dat er problemen zijn, of er hulp komt en of het hen helpt.

De fasen in de aanpak van multiproblematiek:

1. (Probleem)situatie
2. Vraag of gedwongen kader
3. Aanpak wordt bepaald
4. Traject
5. Evaluatie

6. Aanpak werkt
 - a. Voortzetten/verlengen traject (evt. toewerken naar afschalen)
 - b. Afsluiten huidig traject (en soms vinger aan de pols houden)
 - c. Eindevaluatie en afsluiting traject

7. Aanpak werkt niet
 - a. Overdragen aan andere – gelijkwaardige – professional of organisatie (terug naar stap 4)
 - b. Overdragen van wijkteam naar specialistische zorg of andersom (terug naar stap 3)

5. De beleving van professionals

Wat zeggen professionals over de aanpak van multiproblematiek bij gezinnen? In de gesprekken met de professionals kwamen een aantal elementen steeds terug. Hieronder staan ze op een rijtje.

1. Dit zijn de succesfactoren in de aanpak van multiproblematiek:

- “Kleine interventies kunnen multiprobleemgezinnen al helpen om even rust te creëren en orde te scheppen in de chaos. Bijvoorbeeld: een huis (laten) opruimen en schoonmaken.”
- Het zorgformulier is voor de wijkagent een goede mogelijkheid om aan te geven wat hij/zij voor aanpak/hulp voor ogen heeft voor het gezin of de gezinsleden. Vaak kent de wijkagent het gezin al beter en kan de agent hierdoor goed inschatten welke aanpak/hulp passend kan zijn.
- Wanneer gezinsleden met Reclassering in aanraking komen, kunnen ze een meldplicht krijgen. Dit werkt goed, omdat gezinsleden en gezinnen zo in beeld komen en er, voor zover mogelijk, zicht komt op de gezinssituatie.
- “Gezinnen willen rust en hebben soms even ademruimte nodig. Ze ervaren een enorme druk van de omgeving: scholen, de buurt, politie, etc. Oplossingen hoeven niet per se nu.”
- Maak het niet te zwaar. “Voldoende is goed genoeg. Dat is de blinde vlek bij professionals. Mensen moeten meedoen, er moet groei zijn. Maar voor multiprobleemgezinnen is zich handhaven in de maatschappij al het hoogst haalbare. Als professionals houden wij wel doelen voor ogen, maar deze moeten basaal en praktisch zijn: naar de tandarts gaan, naar het consultatiebureau, op tijd op school. Als je je daarop richt, voelen gezinnen zich niet betutteld.”
- Bereikbaar blijven, ook als het goed gaat met het gezin. “Als het goed gaat met een gezin, kan het ook opeens weer escaleren. Dit kan gebeuren door kleine veranderingen in het leven van de gezinsleden: een contract wordt niet verlengd, er valt een bekende weg. Het is fijn als je een vinger aan de pols kunt houden in de tussentijd. Anders moet je vaak het hele traject weer opnieuw opstarten, en krijgt het gezin te maken met weer nieuwe professionals.”

2. Dit gaat niet goed in de aanpak van multiproblematiek:

- De aanpak van multiproblematiek kan lang blijven hangen in het zorgtraject. Terwijl er justitieel al ingegrepen had kunnen worden. Er zijn professionals in het zorgtraject die het lastig vinden om strakke afspraken te maken met Justitie, om zo problemen bij gezinnen op te lossen. Terwijl we vaak zien dat gezinnen wel gebaat zijn bij deze strakke afspraken.
- De bevoegdheid voor ingrijpen ontbreekt vaak. “De rol van ‘regisseur’ verschilt: als iemand die rol vanuit de gemeente heeft, heeft hij ook de bevoegdheid om in te grijpen of de hulp te stoppen. Want de hulpverleners worden door de gemeente betaald. Als iemand die rol vanuit een andere organisatie heeft kan dat niet. Dan kun je wel signaleren, maar niet ingrijpen. Soms ben je dan een hele tijd aan het stutten en steunen tot andere hulpverleners ook inzien dat het anders kan.”
- Wie heeft de regie? Wie bepaalt of iets werkt ja of nee? “Vaak is compleet onduidelijk wie de regie heeft en beslissingen neemt met of voor het gezin. Met als gevolg dat een gezin soms doormodert en de problematiek opeens kan escaleren. Gezinnen krijgen dan met een gedwongen (justitieel) kader te maken. Terwijl dit voorkomen had kunnen worden.”
- Zeer lange wachttijden bij toewijzing hulp: afschuifspelletje tussen professionals/organisaties. “Het duurt soms lang voordat een partij het voortouw neemt. Dat is een afschuifspelletje, terwijl de gezinnen maar zitten te wachten op de juiste hulp.”
- Het proces is veel te ingewikkeld voor de gezinnen. Want, wat gebeurt er nou eerst? En wat pas later? Ze zijn veel aan het afwachten, terwijl ze eigenlijk niet weten wat er aan de kant van de hulpverlening gebeurt. Ze zijn vaak ook niet goed in staat om de telefoon op te pakken en iets voor zichzelf op te eisen. Ze staan dan dus machteloos.
- De privacywetgeving maakt het lastig om informatie op te vragen of uit te wisselen. “De privacywetgeving maakt dat je geen contact kan en mag leggen met andere hulpverlenende instanties die betrokken zijn bij andere gezinsleden. Dat werkt beperkend en vaak niet in het belang van de cliënt.”

De beleving van professionals

- Er zijn weinig organisaties die nazorg bieden, terwijl een gezin terug kan vallen in oude patronen. Een professional kan makkelijker ingrijpen bij oude gewoonten, wanneer er een 'waakvlamcontact' is. De praktijk leert echter dat wanneer een indicatie stopt, er ook geen nazorg is. Gevolg: bij nieuwe problemen start een gezin gewoon weer bij fase 1 (zie hoofdstuk 3).
- Gebrekkige overdracht. Er wordt (te) vaak summier overgedragen, wegens tijdgebrek of omdat prioriteiten elders liggen. Het gezin en hun complexe situatie worden niet grondig doorgenomen. Of hulpverleners geven de voorkeur aan zelf ondervinden in plaats van te varen op de ervaringen van een andere hulpverlener. Vaak vinden ze toch dat zij een betere, verfrissende aanpak hebben.
- De professionals moeten zich bewust zijn van het normatief denken. "De hulpverlening legt normatief denken op: dit is hoe wij – als professionals – vinden dat jij het moet doen. Maar wie zijn wij om te bepalen hoe iemand zijn/haar kinderen opvoedt? Pas als het wettelijk gezien een probleem wordt, moet je er misschien wat van vinden."
- Er zijn (te?) veel hulpverleningsorganisaties – dit werkt 'shoppen' in de hand. "Er kan een chaotische situatie ontstaan, doordat meerdere professionals betrokken zijn bij een gezin. De een is er voor het kind, de ander voor de schulden, enz. Die verschillende invalshoeken helpen niet altijd bij de problemen." "Door de veelheid aan organisaties, gaan gezinnen shoppen. Als ze het niet eens zijn met instantie A, gaan ze naar instantie B."
- "Sommige gezinnen leunen op professionals, en regelen zelf niets meer: 'Want de hulpverleners lossen het wel op.'"
- "Sommige ouders zijn goed in bondjes sluiten met professionals. Dan zorgen ze dat de professional tevreden is, zodat er niet wordt opgeschaald of aan de bel wordt getrokken, terwijl dat eigenlijk wel nodig is. Het suddert te lang door en de situatie wordt in stand gehouden."
- Problemen aan de oppervlakte hebben (bijna) altijd onderliggende problemen. "Onderliggende problemen moeten eerst opgelost worden. Dat wordt lang niet door alle gezinsleden geaccepteerd. Een voorbeeld: een zoon raakt in conflict

met zijn moeder. Professionals proberen dat conflict op te lossen. Terwijl het onderliggende probleem de angststoornis van de moeder is. Zij durft haar kinderen niet los te laten."

3. Concluderend. Hier gaat het mis volgens de professionals:

- Er zijn verschillende ideeën bij professionals over wat de echte problemen zijn (en daarmee over wat de juiste hulp is). En wie neemt dan de regie?
- Normatief denken: is de hulp die wordt voorgesteld objectief gezien ook de juiste hulp voor dit gezin?
- Er wordt ingezet op het oplossen van direct zichtbare problemen, terwijl er te weinig aandacht is voor onderliggende problemen.
- Gezinnen zeggen dat ze ontevreden zijn als professionals niet voldoende rekening houden met hun situatie, maar eigenlijk zijn ze ontevreden als professionals niet doen wat zij willen.
- Gezinnen willen rust, terwijl de omgeving en professionals direct actie willen ondernemen om de problemen op te lossen.
- Er is vaak geen ruimte om van professional te wisselen als er geen klik is tussen het gezin en de professional.

6. Een vergelijking: multiprobleemgezinnen en professionals

Staan gezinnen en professionals haaks tegenover elkaar? Of zijn er ook overeenkomsten in de beleving van de aanpak van multiproblematiek?

De overeenkomsten: hier denken gezinnen en professionals hetzelfde over...

1. Gezinnen moeten ruimte krijgen om op adem te komen

Rust is het sleutelwoord.

Dat zit 'm voor gezinnen in: er niet langer alleen voor staan. Blij dat er (eindelijk) iets gebeurt. Rust betekent ook dat gezinnen hulp krijgen bij het creëren van overzicht. Ook al gaat dit soms maar met hele kleine stappen.

En voor professionals: wat langer in een gezin blijven is zinvol. Oplossingen hoeven niet meteen vandaag of morgen. Het is belangrijk om de tijd te nemen om rustig orde op zaken te stellen. Ook omdat de onderliggende oorzaken van de problemen vaak dieper liggen en/of al generaties lang spelen.

Conclusie: waar vaak wordt gedacht aan direct actie ondernemen om problemen op te lossen, zijn gezinnen meer gebaat bij het inlassen van een rustperiode. Dit vergt aanpassingsvermogen van hulpverleners en vraagt ook wat van hun uithoudingsvermogen; zij moeten (voor langere tijd) kunnen omgaan met druk vanuit de omgeving van het gezin, die vaak wil dat er nu iets gebeurt.

2. Bereikbaar zijn en blijven

Voor gezinnen betekent dit: een hulplijn die ze af en toe kunnen vragen om mee te denken. Of het gevoel dat ze er niet alleen voor staan.

Professionals zeggen hierover: “Juist als je stand-by blijft, gaan mensen dingen durven en zelf proberen, want ze weten dat er een vangnet is.” En: “Als het goed gaat met een gezin, kan het ook ineens weer escaleren. Het is fijn als je dan een vinger aan de pols hebt gehouden in de tussentijd. Anders moet je het traject weer opnieuw opstarten en krijgt een gezin weer met andere professionals te maken, die het gezin ook weer moeten leren kennen. Dit betekent: dubbel werk.”

Conclusie: contact onderhouden met een gezin, ook als het weer beter gaat, geeft het gezin een gevoel van vertrouwen en rust. Een hulplijn op afstand geeft de gezinnen het gevoel dat ze het niet meteen zelf hoeven te doen. Er hoeft niet vaak contact te zijn, alleen als het nodig is.

3. Wat gebeurt er?

Wanneer duidelijk is dat een gezin hulp moet krijgen (al dan niet gedwongen), verliezen de gezinnen vaak grip op de situatie.

Gezinnen zeggen hierover: “Het is afwachten. Omdat de touwtjes door professionals in handen worden genomen.” En: “Ik weet niet goed wat er nu gebeurt. Ik ben blij dat er (eindelijk) iets gebeurt, maar ik verlies de controle en dat veroorzaakt ook weer stress.”

Professionals zeggen hierover: “Gezinnen zijn vaak boos omdat ze geen grip hebben. Als ze voor zichzelf iets moeten regelen gaat het extra moeizaam. Bijvoorbeeld als ze al boos een telefoongesprek beginnen.” En: “Het is belangrijk dat gezinnen/gezinsleden zelf de regie houden. Als professional moet je altijd in de gaten houden: wat wil het gezin(slid) en wat kan iemand zelf?”

Conclusie: gezinnen lijken op dit moment weinig grip te hebben op de aanpak van hun problemen. Ze moeten soms lang wachten, zonder dat ze precies weten wat er gebeurt en waar ze eigenlijk op aan het wachten zijn. Daardoor verliezen ze – nog verder – de controle. Hoewel niet alle gezinnen dat als een probleem ervaren, leidt het bij anderen tot stress en ongemak. Dit kan voorkomen worden door gezinnen beter op de hoogte te houden van wat er speelt en van de reden dat ze zo lang moeten wachten. Dit draagt daarnaast bij aan een betere vertrouwensband.

4. Hulpverlenersmoe

Veel gezinnen bereiken een punt dat ze ‘al die professionals’ zat zijn. Vaak omdat ze het een inbreuk op hun privacy vinden, of omdat de professionals onvoldoende luisteren naar wat de gezinnen zeggen.

Gezinnen zeggen hierover: “Ik zie veel verschillende professionals. Ze komen en gaan en zijn soms ineens verdwenen.”

Een vergelijking: multiprobleemgezinnen en professionals

Professionals zeggen: “Er zijn (te?) veel hulpverleningsorganisaties. Dit werkt ‘shoppen’ in de hand.” Of: “Vaak wordt gedacht: als het niet werkt, dan halen we er weer een nieuwe partij bij.” En: “Continuïteit is heel erg lastig; professionals geven op en dan begint het traject weer opnieuw. Bij sommige organisaties moet er na een aantal jaar ook verplicht een andere professional komen, of kinderen bereiken een bepaalde leeftijd waardoor ze in een nieuw hokje vallen. Gezinnen worden dan hulpverlenersmoe.”

Conclusie: hoewel het vanuit het hulpverlenersperspectief begrijpelijk is om af en toe van hulpverlener te wisselen om tunnelvisie te voorkomen, wordt dit door gezinnen lang niet altijd als prettig ervaren. Dat heeft te maken met de (soms moeizaam) opgebouwde vertrouwensband met de vertrekkende hulpverlener, met het risico dat het met de nieuwe hulpverlener niet klikt en met het steeds opnieuw moeten vertellen van hun verhaal. Dat laatste hangt vaak samen met een gebrekkige overdracht, die ontstaat door tijdgebrek of door verschil in aanpak tussen hulpverleners.

5. Het klikt niet...

Soms klikt het niet tussen het gezin en de professional. Hulpverlening heeft dan eigenlijk weinig zin, omdat er ook op persoonlijk vlak een zekere chemie moet zijn. Hier zijn zowel de professionals als de gezinnen het over eens. Toch is er binnen hulpverleningsorganisaties vaak geen ruimte om van professional te wisselen.

De verschillen: hier denken gezinnen en professionals anders over...

1. Het normatieve kader

Er zijn vaak verschillen in ideeën over wat ‘de juiste levenswijze’ is. Professionals zien dit vaak anders dan de gezinnen. Dit komt bijvoorbeeld tot uiting in de opvoeding van kinderen: wat zeg je wel en niet in hun bijzijn? Hoe laat moeten kinderen naar bed? Wat geef je ze wel en niet te eten? Hoe disciplineer je hen? **Professionals zeggen hierover:** “Het werd een moeder die haar kinderen af en toe een tik gaf ontzettend kwalijk genomen dat ze dat deed. Terwijl ze haar leven redelijk op de rit had. Dat gold ook voor een andere moeder, van wie de kinderen regelmatig te laat op school kwamen. De hulpverlening legt normatief denken op: dit is hoe wij – als professionals – vinden dat jij het moet doen. Maar wie zijn wij om te bepalen hoe iemand zijn/haar kinderen opvoedt? Pas als het wettelijk gezien een probleem wordt, moet je er misschien wat van vinden.”

Conclusie: wat hulpverleners ‘de juiste manier van leven’ vinden komt niet altijd overeen met wat gezinnen daarvan vinden. Wij concluderen dat hulpverleners hier meer oog voor moeten hebben. Soms is ‘redelijk’ goed genoeg, als deze houding het gezin rust brengt en het gezin daarnaast geen grote problemen (meer) veroorzaakt.

2. Scheefgroei tussen wensen en ideeën

Er is soms scheefgroei tussen de wensen van de gezinnen en de ideeën van de professionals over wat de juiste vormen van hulp zijn. **Professionals zeggen hierover:** “Soms wordt er veel hulp geboden, maar ervaren gezinnen dat zelf niet als hulp. Dan gebeurt er van alles in een gezin, maar is het niet wat het gezin wil of zelf denkt nodig te hebben. Bijvoorbeeld omdat een ouder niet inziet dat niet alleen het kind hulp nodig heeft, maar hij/zij zelf ook.”

Conclusie: lang niet alle gezinnen blijken goed in te kunnen schatten wat de beste hulp is in hun situatie. Ze zijn het daardoor vaak niet eens met hulpverleners en de hulp die zij bieden. We concluderen dat hierbij de hulpverleners altijd in de lead

Een vergelijking: multiprobleemgezinnen en professionals

moeten zijn en blijven: we mogen aannemen dat zij voldoende zijn opgeleid en toegerust om objectieve beslissingen te kunnen nemen over de zorg die een gezin nodig heeft. Maar dat neemt niet weg dat we verschillende voorbeelden hebben gezien waarin de gezinnen zich onvoldoende serieus genomen voelen. Hulpverleners moeten hier een goede balans in zien te vinden.

3. Ik wil gehoord worden

Voor gezinnen is overleg over de hulpverlening heel belangrijk. Hierdoor hebben ze het gevoel betrokken te zijn bij de invulling van de hulp.

Gezinnen zeggen hierover: “Ik voel me niet serieus genomen, er wordt niet naar me geluisterd.” Of: “Ik wil zelf inbreng hebben.”

Professionals zeggen hierover: “Gezinnen zijn ontevreden als professionals niet voldoende rekening houden met hun situatie. Maar eigenlijk zijn ze ontevreden als professionals niet doen wat zij willen.”

Conclusie: ook al mogen we ervan uitgaan dat professionals heel goed weten wat ze doen; gezinnen willen toch betrokken zijn bij de invulling van de hulp. Het is de kunst voor professionals om de problemen aan te pakken en tegelijk rekening te houden met de behoeften van de gezinnen.

Toelichting bij de klantreis van de multiprobleemgezinnen en de professionals

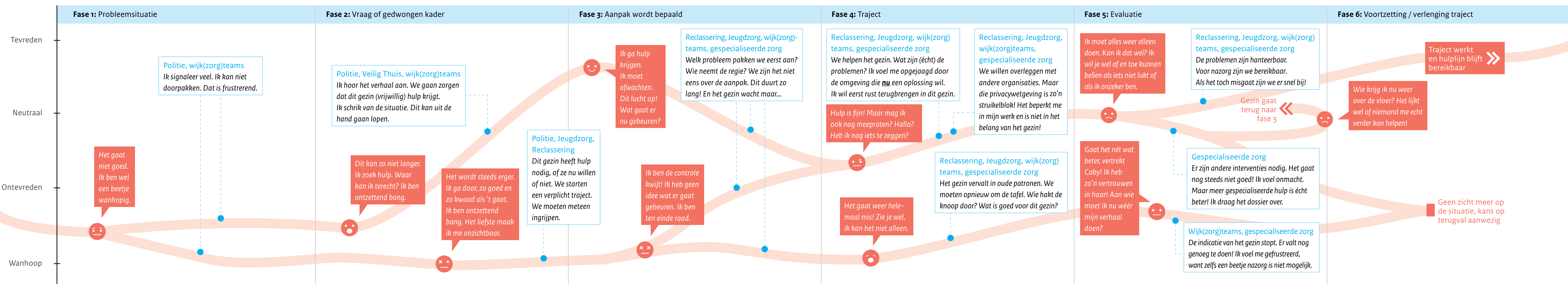
U heeft gelezen over de ervaringen van gezinnen én professionals. Op de volgende pagina ziet u een gezamenlijke klantreis van de gezinnen en de professionals die wij hebben gesproken. Het is een ‘gemiddelde’ klantreis: representatief voor wat gezinnen en professionals tegenkomen in de aanpak van multiproblematiek.

Hoe leest u de klantreis?

- De rode kaders: deze geven aan wat er gebeurt in het gezin én hoe de persoon uit het gezin deze gebeurtenis ervaart. Hoe hoger het kader is geplaatst, hoe meer tevreden de persoon is.
- De witte kaders met blauwe rand: deze geven aan welke organisaties betrokken zijn en hoe de professional de gebeurtenis ervaart.
- Onderaan de klantreis staan – per fase – de ervaringen van gezinnen én professionals. Soms delen gezinnen en professionals dezelfde ervaringen. In andere gevallen gaat het om een ervaring van alleen het gezin of alleen de professional.

Klantreis van multiprobleemgezinnen en de professionals

Dit is de gemiddelde klantreis die representatief is voor de 5 verschillende categorieën multiprobleemgezinnen.



Ervaringen van gezinnen & professionals

Ervaring professional

- **Gezinnen blijven lang hangen in het zorgtraject:** Justitieel had al ingegrepen kunnen worden.

Ervaring gezin Ervaring professional

- **Het gezin verliest grip:** De professional heeft nu de touwtjes in handen.
+ **Een luisterend oor:** Het is fijn om je verhaal te kunnen doen.

Ervaring professional

- **Scheefgroei tussen wensen en ideeën:** De aanpak is niet altijd wat het gezin wil of denkt nodig te hebben.
- **Gezinnen willen gehoord worden:** Gezinnen zijn ontevreden als professionals niet doen wat zij willen.
- **Normatieve kader:** De professional heeft een andere kijk op 'de juiste levenswijze' dan het gezin.

Ervaring gezin Ervaring professional

+ **Ademruimte:** Gezinnen kunnen op adem komen. Professionals krijgen de tijd om orde op zaken te stellen.
- **Hulpverlenersmoe:** Professionals komen en gaan. Weinig continuïteit.
- **Het klikt niet:** Een bepaalde chemie is belangrijk voor succes.
+ **Vertrouwde gezichten:** Professionals wisselen niet te veel.

Ervaring gezin

- **Een gebrek aan vertrouwen:** De professional vertrouwt het gezin niet. (Bijv: professional gelooft niet dat iemand geen alcoholprobleem heeft.)

Ervaring professional

- **Wie heeft de regie?** Wie hakt knopen door en bepaalt of de aanpak werkt ja of nee?

Ervaring gezin Ervaring professional

+ **Bereikbaar zijn en blijven:** Voor gezinnen is het fijn om af en toe een hulplijn te hebben.

Ervaring gezin

- **Je komt er nooit meer vanaf:** Als de kinderen al eens uit huis zijn geplaatst, lig je als gezin onder een vergrootglas.



13 15 17



7. En nu? Eerste adviezen en denkrichtingen voor een meer (landelijke) integrale aanpak

Alle beperkingen van het onderzoek daargelaten: als er één ding duidelijk is geworden, dan is het wel dat gezinnen en professionals het over best veel dingen eens zijn. Dat ‘ademruimte’ om even tot rust te komen heel belangrijk is bijvoorbeeld. Of dat het ontbreken van een ‘klik’ tussen professional en gezin de kans op succes verkleint.

Op basis van de ervaringen van de gezinnen en hun frustraties – die worden gedeeld door de professionals – is dit de top 5 adviezen voor de overheid en de (semi)publieke sector, waaronder professionals:

1. Investeer in rust en ruimte om op adem te komen.
2. Investeer in bereikbaar zijn én blijven. Houd een vinger aan de pols, ook als het (weer) goed gaat met een gezin.
3. Investeer in meer duidelijkheid over wie de regie heeft.
4. Investeer in een snellere terugkoppeling naar de gezinnen.
5. Investeer in een betere matching tussen gezin en professional.

1. Investeer in rust en ruimte om op adem te komen

Gezinnen staan vaak al jaren onder zware druk van hun directe omgeving (buurt, school, huisarts) en professionals. Ze zijn daardoor al hun mentale veerkracht verloren. Het zou goed zijn als deze gezinnen de mogelijkheid krijgen eerst even op adem te komen en weer op te laden. Wat helpt – zo is de overtuiging van gezinnen én professionals – is om niet meteen in de oplosmodus te schieten. Eerst even alleen koffie drinken, samen televisie kijken, een band plakken zodat zoon of dochter op tijd op school komt. Zo krijgt het gezin de gelegenheid de professional te leren kennen. Te wennen aan de persoon, aan het feit dat er regelmatig iemand aan huis komt. Ondertussen is de professional het luisterend oor en kan hij/zij deze tijd gebruiken om het gezin, hun omgeving en de problemen in kaart te brengen en de juiste aanpak te bepalen. ‘Ademruimte’ geven betekent vaak wel dat de druk op het gezin verschuift naar de professional: die zal er door de omgeving van het gezin op worden aangekeken dat er niet direct actie wordt ondernomen. De professional/gezinsregisseur zal hierop voorbereid moeten zijn.

2. Investeer in bereikbaar zijn én blijven. Houd een vinger aan de pols, ook als het (weer) goed gaat met een gezin.

Natuurlijk ben je blij als je je leven weer een beetje op de rit hebt. Je kinderen gaan elke dag naar school, een dak boven je hoofd, geld om boodschappen te doen en de huur te betalen, de burensoms op de koffie, rust en ruimte om naar een taalcoach te gaan. Kortom: er gloort weer een beetje toekomst aan de horizon. Maar het voelt allemaal nog wankel en kwetsbaar. Wat nou als je zoon weer gaat spijbelen? De burensoms weer gaan klagen? De verleiding om van alles te kopen zich weer aandient? Je ex weer probeert om in contact met je te komen? Op dat soort momenten is het fijn als professionals voor een periode van (ten minste) enkele jaren nog bereikbaar blijven voor het gezin. Soms voor praktische zaken, bijvoorbeeld als een gezin hulp nodig heeft bij het aanvragen van een uitkering. Soms voor het geval een gezin een terugval heeft – in dat geval is het prettig dat de gezinsleden bij iemand terecht kunnen die ze al kennen, en dat niet het hele traject weer opnieuw hoeft te beginnen. En soms is vooral het idee van een vangnet prettig, en blijkt het in de praktijk helemaal niet nodig.

3. Investeer in meer duidelijkheid over wie de regie heeft.

Veel verschillende professionals, die ook nog eens vaak wisselen, het gevoel dat er niet naar ze wordt geluisterd, dat alles boven hun hoofd wordt bekokstoofd: veel gezinnen ervaren een gebrek aan duidelijkheid en controle. Dit geldt in veel situaties ook min of meer voor de professionals: ook zij zien een bonte stoet aan collega's langstrekken en weten vaak niet wie waarvoor (eind)verantwoordelijk is. Kortom: dat gezinnen en de professionals uit ons onderzoek gebaat zijn bij meer regie mag duidelijk zijn. Regie betekent: één vaste persoon, die beschikbaar en bereikbaar is en blijft voor het gezin. Die verantwoordelijk is voor één gezamenlijk plan voor het héle gezin op alle terreinen waarop zich problemen voordoen. Deze persoon is ook een linking pin naar andere betrokken organisaties. Bovendien heeft deze persoon beslissingsbevoegdheid bij stagnatie of onveilige situaties. Deze persoon bepaalt dus ook wanneer de aanpak van de problematiek werkt.

En nu? Eerste adviezen en denkrichtingen voor een meer (landelijke) integrale aanpak

Daarbij kunnen we ons voorstellen dat voor de groep 'goede bekenden' een goede regiefunctie op de langere termijn steeds meer gaat opleveren. Het gezin hoeft niet steeds opnieuw zijn verhaal te vertellen en nieuwe professionals kunnen makkelijker instappen en de zorg overnemen.

4. Investeer in een snellere terugkoppeling naar de gezinnen.

'Geen bericht is goed bericht.' Maar dat gaat niet op als het slecht met je gaat. Geen bericht betekent dan: ook zij laten me vallen, ze zijn niet in mij geïnteresseerd. Kijk eens wat het oplevert als je als professional altijd binnen een dag iets van je laat horen. Ook als dat is: we weten nog niet hoe we het op gaan lossen, maar we zijn ermee bezig. Dit ligt eigenlijk in het verlengde van advies 2: bereikbaar zijn én blijven. Bouw bijvoorbeeld in de processen/procedures/ protocollen in dat er altijd binnen 24 uur na het eerste contact een vervolg(contact) plaatsvindt. Vraag aan gezinnen welke manier het beste bij hen past: telefoon, sms, even langsgaan, etc. En kijk wat haalbaar is voor je organisatie.

5. Investeer in een betere matching tussen gezin en professional.

"Je legt niet aan Jan en alleman je ziel en zaligheid bloot." Dat klinkt logisch, maar toch is dat precies wat er vaak van gezinnen wordt gevraagd. Als je bang bent, of wanhopig, of depressief, of boos, dan heb je iemand nodig die jou verder brengt. Voor de een is dat iemand tegen wie je opkijkt, voor de ander iemand bij wie je kunt uithuilen, weer een ander heeft iemand nodig die je uitdaagt. En andersom: een professional moet ook passen bij het gezin. De één is beter in crisissituaties (gezinstype: 'de urgenten'), de ander knapt af op mensen die alsmaar weer de fout ingaan (minder geschikt voor gezinstype 'de goede bekenden'), een derde heeft enorme voelsprietten voor het detecteren van verborgen problemen (past bij gezinstype 'de onzichtbaren').

Er zijn net vijf aanbevelingen van gezinnen de revue gepasseerd. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op ervaringen van gezinnen én zijn gedeelde frustraties met professionals. De volgende aanbeveling is niet gebaseerd op de ervaringen van gezinnen, maar wordt (alleen) gedaan namens de professionals. Namelijk:

6. Voorkom dat het gezin blijft hangen in het zorgtraject. Stimuleer de durf om in te grijpen.

Wat professionals in het justitiële domein opvalt is dat gezinnen vaak te lang blijven hangen in het zorgtraject. Terwijl er justitieel al lang ingegrepen had kunnen worden. Dit zie je bij situaties als (huiselijk) geweld. Gezinsleden houden elkaar de hand boven het hoofd en er wordt bijvoorbeeld geen aangifte gedaan. Betrokken hulpverleners proberen, vaak naar eer en geweten, de situatie in de hand te houden. Zo kunnen problemen (jarenlang) doorsudderen, met (mogelijk) escalaties en gedwongen hulp als gevolg. Gezinnen zijn erbij gebaat als professionals uit het zorgdomein én justitiële domein meer samen optrekken. Het vraagt durf van de zorgprofessional (en minder handelingsverlegenheid) om Justitie er al in een vroeg stadium bij te betrekken. En van de Justitieprofessional vraagt dit een soms wat ingetogener houding, gericht op samenwerking met de zorgprofessional (in een vroeg stadium is het beter om niet direct 'het harde, oordelende karakter' van Justitie uit de kast te halen).

Het is een wankel evenwicht: 'opschalen' vanuit Justitie kan namelijk ingrijpende gevolgen hebben voor gezinnen/gezinsleden. Bijvoorbeeld een jongen die, doordat hij met Justitie in aanraking komt, niet meer aanspraak maakt op begeleid wonen, omdat hij een (klein) delict heeft gepleegd.

De beperkingen van het onderzoek

Ondanks de inzet en goede intenties, zijn er een aantal beperkingen aan dit onderzoek:

- We hebben voornamelijk gezinnen gesproken waarmee het op dit moment (relatief) goed gaat en die (nu) tevreden zijn over de hulpverlening.
- We hebben voornamelijk idealistische professionals gesproken die ‘voorloper’ zijn op hun vakgebied.
- We hebben helaas geen representatieve spreiding van gezinnen en professionals over Nederland.
- Helaas hebben we in de fase van de dossieranalyse weinig bereidheid van professionals gevonden om mee te werken aan ons onderzoek.

**CUSTOMER ★
REVOLUTION**

OSAGE

In opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Kenmerk: 10100026783