



Drs. Marjolein Goderie
Dr. Majone Steketee

Gezinnen in onbalans

Onderzoek naar het bereik van gezinnen in probleemsituaties

SAMENVATTING

Kromme Nieuwegracht 6

3512 HG Utrecht

Telefoon 030-2300799

Fax 030-2300683

e-mail: secr@verwey-jonker.nl

www.verwey-jonker.nl

November 2003

Inhoudsopgave

Voorwoord

1 Inleiding

- 1.1 Aanleiding van het onderzoek
- 1.2 Onderzoeksdoelstelling
- 1.3 De vraagstelling
- 1.4 Aanpak
- 1.5 Leeswijzer

2 Analytisch kader

- 2.1 Inleiding
- 2.2 Wat zijn signaalpatronen
- 2.3 Opeenstapeling van risicofactoren
- 2.4 Kwetsbare positie van gezinnen met kinderen is een multi-dimensionaal fenomeen

3 De gezinnen

- 3.1 De weegschaal raakt in onbalans
- 3.2 Belemmeringen bij ouders om hulp te zoeken
 - 3.2.1 Moeilijk om toe te geven dat er een probleem is
 - 3.2.2 Het formuleren van een hulpvraag
 - 3.2.3 Onduidelijk voor wie er hulp gezocht wordt.
- 3.3 Waar wordt in eerste instantie hulp gezocht?
- 3.4 Conclusie

4 De sociale context: de buurt en sociale omgeving

- 4.1 De ene buurt is de andere niet
- 4.2 Sociaal-economische problemen
- 4.3 Problemen worden wel gezien door de mensen in de buurt
- 4.4 Het belang van een sociaal netwerk
- 4.5 Conclusie

5 De hulpverleners

- 5.1 Inleiding
- 5.2 Knelpunten in de aansluiting tussen vraag en aanbod
- 5.3 Weerstand bij het vragen om hulp
- 5.4 Gebrek aan signalering
- 5.5 Bepaalde mogelijkheden om in contact te komen met mensen
- 5.6 Het formuleren van de hulpvraag
- 5.7 Onduidelijkheid voor wie en wat hulp gezocht wordt
- 5.8 Conclusie

6 De afstemming van hulpvraag en hulpaanbod

- 6.1 Inleiding
- 6.2 Relatie hulpverlener en gezinnen
 - 6.2.1 Matching
 - 6.2.2 Heldere communicatie
 - 6.2.3 Aansluiten bij de leefwereld van gezinnen
- 6.3 Coördinatie, afstemming en continuïteit van de hulpverlening
 - 6.3.1 De vraaggerichtheid van de hulpverlening
 - 6.3.2 De afstemming van de zorg
 - 6.3.3 Continuïteit van de zorg
 - 6.3.4 Doorverwijzing
- 6.4 Discretionaire ruimte
- 6.5 Conclusie

7 Conclusies en aanbevelingen

- 7.1 Inleiding
- 7.2 Hoe zijn signalen en problemen bij de gezinnen te herkennen?
- 7.3 Waar en bij wie komen (de signalen vanuit) de gezinnen terecht?
- 7.4 De reactie op signalen en geldigheid van kennis
- 7.5 Wat is nodig om effectief op de signalen te reageren?

Literatuur

Samenvatting

Samenvatting

Inleiding

Dit onderzoek betreft een verkennende studie. In vijf gezinnen is nagegaan hoe zij problemen kenbaar maken en op welke wijze hiermee door omstanders en hulpverleners wordt omgegaan. Voor het onderzoek zijn vijf gezinnen, hun hulpverleners en andere betrokkenen geïnterviewd over hun ervaringen met het zoeken van hulp. Ook zijn hulpverleners en andere betrokkenen gevraagd naar andere ervaringen met gezinnen die het moeilijk hebben.

De gezinnen die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd verschillen sterk in de problemen die zij hebben en in hun houding ten opzichte van de hulpverlening. Overeenkomst is dat de geïnterviewde gezinnen worden gekenmerkt door meerdere problemen, die (te) laat tot een oplossing zijn gekomen. Veelal hebben mensen al een aantal keren een beroep gedaan op de bestaande hulpverlening, maar zijn zij niet of op de verkeerde manier geholpen. Als gevolg van deze eerdere negatieve ervaringen staat het ene gezin zeer argwanend tegenover bestaande hulpverlening en tracht elke vorm van interventie te vermijden. Een ander gezin erkent wel degelijk dat er problemen zijn, maar weet niet goed welk aanbod, of welke combinatie van aanbod het beste is gezien de opeenstapeling van problemen. Weer een ander gezin is er na vele teleurstellende ervaringen toch in geslaagd de juiste hulp te vinden.

Herkenning van signalen en problemen

Uit het signalenonderzoek blijkt dat in de gezinnen geen sprake is van eenduidige en herkenbare signaalpatronen. Wel komen verschillende aspecten naar voren die duidelijk maken hoe de signalen beter herkend kunnen worden en welke hulpbehoefte de problematische gezinnen kunnen hebben.

Uit de verhalen van de gezinnen zelf blijkt dat de signalen die mensen uitzenden vaak heel troebel en diffuus zijn. Eergevoel, loyaliteit en schaamte zijn daar de voornaamste oorzaken van. Daarnaast gaat het om een geleidelijk proces waarin de problemen zich langzaam opstapelen en het vermogen van het gezin om deze problemen zelf op te lossen langzaam uit balans raakt. Niet alleen het toegeven dat je zelf de situatie niet meer aan kan maakt dat mensen lang wachten voordat zij hulp vragen. Ook eerdere negatieve ervaringen met de hulpverlening spelen een rol. Gevolg is dat de gezinnen pas hulp vragen als ze in een crisissituatie terecht zijn gekomen. Dit heeft verschillende negatieve gevolgen.

Ten eerste is een valkuil dat de hulp te veel gefocust wordt op het incident dat de crisis veroorzaakte en te weinig op de onderliggende problemen. Ten tweede zijn

mensen vaak aan het einde van hun Latijn. Dientengevolge kunnen zij niet goed voor zichzelf opkomen en hun problemen in het eerste gesprek niet goed verwoorden. Ten derde is er een golfbeweging zichtbaar: als na een periode van crisis de druk van de ketel is, hebben mensen behoefte aan rust. De directe noodzaak van hulp is weg. Hulp wordt dan veelal gezien als een verstoring van de rust. Om hulp te kunnen vinden moet je een redelijk gearticuleerde hulpvraag hebben en gemotiveerd zijn voor een bepaald hulpverleningsaanbod. Dit maakt dat gezinnen in probleemsituaties zich in een paradoxale positie bevinden. Ze verzuipen in de problemen, maar zijn daardoor niet in staat om de juiste steun te mobiliseren. Er is een tendens om beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van cliënten. Instellingen gaan vraaggericht werken, maar als dat letterlijk en dus smal wordt opgevat, ontstaat een andere valkuil. Uitsluitend mensen met een heldere, duidelijke, gearticuleerde hulpvraag krijgen dan nog hulp. Het probleem is nu juist dat als de problemen iemand boven het hoofd groeien, hij op dat moment vaak geen heldere en eenduidige hulpvraag heeft voor de hulpverlener. Deze moet in gesprek raken om het probleem te verhelderen; iets wat in dergelijke situaties niet in een eerste gesprek lukt.

Als het gaat om het uitzenden van signalen en het formuleren van een duidelijke hulpvraag, benoemen de hulpverleners en de gezinnen identieke problemen. Omdat hulp veelal pas gevraagd wordt als mensen in een crisissituatie verkeren, is de vroegsignalering extra belangrijk. De sociale omgeving speelt een essentiële rol bij de probleemsignalering van gezinnen en kinderen. De meeste buurtbewoners, welzijnswerkers en vrijwilligers weten welke gezinnen in een problematische situatie verkeren. Zij herkennen de signalen wel degelijk, maar dat betekent nog niet dat er daadwerkelijk wat ondernomen wordt. Zeker als het gaat om voor kinderen bedreigende situaties, is men onzeker over hoe te handelen. Er is duidelijk sprake van terughoudendheid in het melden bij de Raad voor de Kinderbescherming of het AMK. Alleen op grond van harde bewijzen zou een melding te rechtvaardigen zijn.

Waar en bij wie komen signalen van gezinnen terecht?

Uit het onderzoek blijkt dat de gezinnen de huisarts zien als persoon aan wie in eerste instantie de problemen worden voorgelegd. Aan de verpleegkundige en arts van het consultatiebureau worden in het eerste levensjaar veel vragen over moeilijkheden in de opvoeding gesteld. Daarna lijkt het vooral van toevalligheden af te hangen met welke hulp de gezinnen in aanraking komen.

Gezinnen die het moeilijk hebben willen vooral een luisterend oor. Iemand bij wie ze hun verhaal kwijt kunnen, die hen begrijpt. Dit vraagt veel tijd en geduld. Het welzijnswerk vervult hierin een belangrijke functie, omdat tijdens reguliere activiteiten zoals een dagje uit of kookcursus er allerlei aanknopingspunten zijn om problemen bespreekbaar te maken.

Het belang van het vrijwilligerswerk is in meerdere opzichten duidelijk geworden.

Uit dit onderzoek blijkt dat informele zorgverleners functioneren als steunsysteem voor het gezin. Deze vrijwilligers staan dicht bij het gezin, spreken veelal de juiste taal en hebben de tijd om mensen een luisterend oor te bieden. Zij hebben affiniteit met de doelgroep en staan met hen in direct en regelmatig contact. Er zou veel meer gebruikgemaakt kunnen worden van de vrijwilligers en paraprofessionals in de buurt.

Hoe gaan anderen met gezinssignalen om?

Ouders vinden dat hun vragen onvoldoende serieus genomen worden door de instellingen. Verwijzers uit de eerste lijn zoals het algemeen maatschappelijk werk, de GGD en scholen vinden dat zij als professional onvoldoende als medeprofessionals worden beschouwd door functionarissen van de tweedelijnsvoorzieningen zoals het Bureau jeugdzorg. Medewerkers van tweedelijnsvoorzieningen maken in hun oordeelvorming onvoldoende gebruik van de kennis van de eerste lijn. Hierdoor raakt essentiële informatie verloren. Een ander knelpunt in de signalering is dat, door de complexiteit van de problemen en de ontoereikende bekendheid met de bestaande hulpverlening, signalen in de praktijk bij verschillende instellingen of op de verkeerde plek terechtkomen.

Maar weten dat er problemen zijn, betekent niet automatisch dat de gezinnen ook openstaan voor hulp. Hulpverleners zien sommige gezinnen als moeilijk bereikbaar. Het blijkt voor medewerkers vanuit een geïnstitutionaliseerde zorg- of welzijnsinstelling, niet eenvoudig te zijn om in contact te komen met mensen die problemen hebben. Wil men deze groep wel bereiken dan is een outreachende en vindplaatsgerichte werkwijze nodig. Mensen worden nu geacht voor hulp zelf contact op te nemen met de welzijnsorganisaties of hulpverleningsinstellingen. Hierdoor vindt echter een selectie plaats van mensen die bereikt worden. In het bijzonder multiprobleemgezinnen of allochtone gezinnen worden vaak niet bereikt. Een ander knelpunt is dat bij gezinnen altijd sprake is van een cliëntensysteem. Als een van de leden van het gezin een probleem heeft of veroorzaakt, zijn de andere gezinsleden daar altijd bij betrokken; zij hebben daar in meerdere of mindere mate last van. Toch is aandacht voor de andere gezinsleden nog niet vanzelfsprekend. Duidelijk is dat de kinderen nu onvoldoende in beeld zijn als het gaat om ernstige verslavings- of psychiatrische problematiek bij (een van) de ouders.

Wat is nodig om effectief te reageren?

De laatste onderzoeksvraag behandelt wat er nodig is om effectief op de signalen te kunnen reageren. Oplossingen die door de hulpverleners genoemd worden zijn vooral gericht op de verbetering van de samenwerking, op meerdere fronten. Het zou een verbetering betekenen om op wijkniveau meer als ketenpartners bij elkaar te komen en meer casuïstiek overleg te hebben. Formele en informele zorgverleners die meer multidisciplinair samenwerken functioneren als steunsystemen voor het gezin. Toch is de oplossing soms minder eenvoudig dan in eerste instantie lijkt. Vanuit het perspectief van de gezinnen zelf worden er knelpunten gesignaleerd die om andere antwoorden vragen. Deze oplossingen hebben veel meer betrekking op de attitude en werkwijze van de hulpverleners en de hulpverleningsinstellingen. De aanbevelingen worden in hoofdstuk 5 besproken, wel geven we hier de belangrijkste knelpunten weer.

1. Er is duidelijk sprake van enige terughoudendheid als het gaat om melding. Hulpverleners en omstanders hebben de nodige reserves bij inmenging in het gezin. De verantwoordelijkheid voor de kinderen ligt volgens betrokkenen primair bij de ouders. Alleen op grond van harde bewijzen en niet op basis van vage vermoedens wil en kan men een melding rechtvaardigen.
2. Mensen zijn bang het vertrouwen van het gezin te verliezen. Met name de onbekendheid met en onduidelijkheid over wat er met de melding gebeurt speelt een aanzienlijke rol. De angst bestaat, zeker bij familie of buurtbewoners, dat als men het gezin meldt bij de jeugdzorg, de kinderen mogelijk direct

het huis uit worden gehaald. En dat is meestal niet wat de melder voor ogen heeft. Een ander belangrijk knelpunt is dat bij gezinnen altijd sprake is van meer dan één cliënt. Als een van de leden van het gezin een probleem heeft of veroorzaakt, zijn de andere gezinsleden daar altijd bij betrokken. Duidelijk is dat de kinderen nu onvoldoende in beeld zijn in geval van ernstige verslavings- of psychiatrische problematiek bij (een van) de ouders.

3. Ouders en jongeren hebben weinig zicht op de wijze waarop de keten van voorzieningen in de jeugdzorg in elkaar steekt. Het ontbreekt hen aan informatie over welke organisaties er zijn en wat zij doen. Het is belangrijk dat de gezinnen niet geconfronteerd worden met allerlei verschillende hulpverlenende instellingen maar dat er een contactpersoon is per gezin.
4. De hulp is veelal gecoördineerd rondom het aanbod dat instellingen te bieden hebben, maar niet rondom het gezin zelf. Daardoor ontstaat er een fragmentarische benadering van problemen. Gezinnen met jonge kinderen hebben te maken met verschillende levensgebieden waarop problemen zich afspelen, zoals armoede, gebrek aan opvoedingscapaciteiten of sociaal isolement. Deze levenssterreinen zijn nauw met elkaar verweven. Hulpverlening kan alleen effectief zijn als het aanbod is gericht op de gehele situatie waarin jongeren of gezinnen zich bevinden.
5. Het is van groot belang dat er geen gaten vallen in het hulpverleningsproces. Er moet sprake zijn van continuïteit. Het is al lastig om te erkennen dat men als ouder problemen heeft. Er gaat een heel proces aan vooraf voordat men de stap zet om hulp te vragen. Als ze dan eenmaal zover zijn, willen mensen ook meteen hun verhaal kwijt. Als er wachtlijsten zijn en de periode voordat zij bij een instelling terecht kunnen te lang duurt, haken zij weer af.
6. Ook als er eenmaal contact gelegd is, is het van belang dat er gezorgd wordt voor continuïteit. Gedurende het hulpverleningsproces zijn er waarschijnlijk perioden dat de frequentie en intensiteit van de contacten omlaag kunnen. Een vinger aan de pols houdt de drempel naar hulpverlening laag terwijl het vertrouwen erin blijft bestaan.
7. Daarnaast is het van belang dat gezinnen betrokken worden bij het hulpverleningsproces. Hulpverleners kunnen nog onvoldoende omgaan met cultuurverschillen. Dit betreft niet alleen etnische cultuurverschillen. Andere cultuurverschillen kunnen liggen in leefcultuur – in een dure nieuwbouwwijk bijvoorbeeld is die anders dan in een vooroorlogse arbeiderswijk. Verder vormen naast de multiprobleemgezinnen bepaalde allochtone gezinnen een moeilijk bereikbare groep.
8. Het belang van het sociale buurtnetwerk is in meerdere opzichten duidelijk geworden. De beoogde samenwerking van de professionals om op wijkniveau als ketenpartners bij elkaar te komen heeft alleen zin als daarbij samengewerkt wordt met de informele zorgverleners die functioneren als steunsysteem voor het gezin.