Gemeente Utrecht

Tussen In

Een stem geven aan Marokkaanse gezinnen



Methodiek van Al Amal,
Yvonne van Heerwaarden

www.utrecht.nl

Colofon

© Utrecht, februari 2009
Van Heerwaarden Onderzoek en Advies en Programma Jeugd,
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, gemeente Utrecht.

‘Tussen In’ is in opdracht van de gemeente Utrecht, in het kader van project ‘Onze Toekomst’, ontwikkeld door Stichting Al-Amal en methodisch beschreven door Van Heerwaarden Onderzoek en Advies. Voor vragen met betrekking tot ‘Onze Toekomst’ kunt u contact opnemen met Abdeljalil Mouchtari: 030 - 286 50 05 of a.mouchtari@utrecht.nl.

Stichting Al-Amal
Nansenlaan 126
3527 EL Utrecht
030 - 752 32 44

Projectleider Rachida Ibrahimi
www.al-amal.nl
info@al-amal.nl

Tekst: Yvonne van Heerwaarden (Van Heerwaarden Onderzoek en Advies)
Ontwerp: Marie Christine Meijer (Bureau Gurk)
Druk: De Groot Drukkerij B.V., Goudriaan

Tussen In

Een stem geven aan Marokkaanse gezinnen

Methodiek van Al Amal,
Yvonne van Heerwaarden

Inhoudsopgave

	Voorwoord	5
1	Tussen In	7
1.1	Grote kloof tussen gezinnen en hulpverlening	7
1.2	Voor wie bedoeld	9
1.3	Kenmerken van Tussen In	13
2	Tussen In een praktische manier van werken	15
2.1	Fasering werkwijze	15
2.2	Fase 1: Vertrouwen winnen	16
2.3	Fase 2: Motiveren en activeren	20
2.4	Fase 3: Toeleiden en bruggenbouwen	26
2.5	Fase 4: Nazorg	28
3	Een plek in de zorgketen	31
3.1	Aanmelding, toeleiding en doorverwijzing	31
3.2	Duo coaching	33
3.3	Tussen In in de zorgketen	36
4	Theoretische uitgangspunten	38
4.1	Elementen van de presentiemethode	38
4.2	Empowerment benadering	39
4.3	Motiveren van ouders	42
5	Professionaliteit medewerkers	50
5.1	Profiel vertrouwenspersoon	50
5.2	Selectiecriteria en taken	52
5.3	Randvoorwaardelijke programma eisen	53
	Een woord van dank	57
	Bijlagen	59
B.1	Literatuur	59
B.2	Betrokkenen	60
B.3	Overzicht samenwerkende instellingen	61
B.4	Formulieren	63
B.5	Agressie barometer	76
B.6	Voorbeeld casuïstiekbespreking	78

Voorwoord

In 2006 kwam ik als projectleider 'Onze Toekomst, voorkomen criminaliteit Marokkaanse jeugd' bij de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, Programma Jeugd, in contact met Al-Amal. Al-Amal is voor mij hèt voorbeeld van een organisatie die de vitale kracht van de eigen gemeenschap, in dit geval de Marokkaanse gemeenschap, laat zien. Ontstaan uit een groepje moeders, die de problemen welke zij in onze samenleving tegenkwamen met elkaar deelden en hieraan gemotiveerd een positieve bijdrage wilden en konden leveren. Inmiddels zijn zij uitgegroeid tot een organisatie waar zowel gemeente als professionele organisaties niet meer omheen kunnen en willen. Zij leveren hiermee een wezenlijke bijdrage aan de integratie van de Marokkaanse gemeenschap in Utrecht. Al-Amal is voor mij ook een voorbeeld van een authentieke organisatie, die vanuit hun geloofsovertuiging een wezenlijke bijdrage wil leveren aan onze samenleving waar een ieder deel vanuit maakt.

Een van de onderdelen van het project 'Onze Toekomst' is het betrekken van de Marokkaanse gemeenschap en het opzetten van netwerken van intermediairs om de toeleiding naar de reguliere hulpverlening te verbeteren. In dat kader kwam Al-Amal met het plan voor 'Tussen In'. Als organisatie kwamen zij in contact met vele gezinnen, ook de zogenaamde multi-problem gezinnen. Zij zagen voor zichzelf een rol weggelegd om een brug te slaan tussen deze gezinnen en de reguliere hulpverlening. De gemeente Utrecht beschouwde dit als een grote uitdaging om de bestuurskracht van een gemeente te verbinden met de maatschappelijke veerkracht van de lokale Marokkaanse gemeenschap. Bestuurskracht omschrijf ik als het vermogen van een gemeente om maatschappelijke effecten te bereiken. Het gaat hier om de opgave van een gemeente om de kracht van de lokale gemeenschappen te vergroten en te komen tot vitale coalities: partijen samenbrengen en met elkaar verbinden. De samenwerking tussen gemeente, Al-Amal en professionele instellingen noem ik een mooi voorbeeld van zo'n vitale coalitie. De gemeente heeft het project vanuit Onze Toekomst gesubsidieerd en Yvonne van Heerwaarden gevraagd de methodiekontwikkeling te begeleiden. De gemeente faciliteert en Al-Amal levert inzet en expertise met één gezamenlijk doel: het versterken van de Marokkaanse gemeenschap en een betere maatschappelijke positie. Elk gezin dat dankzij de samenwerking tussen de vrouwen van Al-Amal en de professionele organisaties de 'juiste' hulp krijgt is er één!

Al-Amal is niet zomaar een vrijwilligersorganisatie, maar ook een organisatie die kwaliteit wil bieden en open staat voor verbetering en samenwerking met andere partijen om zo hun kennis door te geven.
Ik voel mij vereerd dit voorwoord te mogen schrijven. Het project 'Tussen In' is voor mij één van de 'pareltjes van integratie'.
Ik hoop dat er nog vele pareltjes volgen!

Rinske Jalmous,
Projectleider Groepsaanpak Programma Jeugd
Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling, Gemeente Utrecht

1 Tussen In

1.1 Grote kloof tussen gezinnen en hulpverlening

In de praktijk blijkt dat veel gezinnen met een bi-culturele achtergrond[1], in het bijzonder de Marokkaanse gemeenschap, weinig of te laat gebruik maakt van de bestaande hulpverlening. De bestaande hulpverleninginstanties bereiken deze doelgroep vaak onvoldoende, terwijl zij met relatief veel gezinsproblemen te maken heeft. De voornaamste redenen dat deze groep Marokkaanse gezinnen weinig of geen gebruikt maakt van diverse instellingen zijn:

- weinig of geen vertrouwen in de bestaande hulpverlening;
- onbekendheid met de mogelijkheden van de (vrijwillige) hulpverlening (sociale kaart);
- onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal;
- angst voor het ingrijpen van hulpverleningsinstellingen;
- (wederzijdse) cultuurverschillen.

De negatieve gevoelens van de groep ten aanzien van de hulpverlening worden versterkt, doordat de werkwijze van de hulpverlening slecht aanslaat bij de behoefte van de doelgroep. Er wordt onvoldoende vanuit de wensen van de Marokkaanse ouder(s) gedacht en op welke manier deze groep wel te bereiken is. Veel hulpverleningsinstellingen werken volgens een vast stramien binnen de gestelde (wettelijke) kaders van de eigen instelling. Hierdoor zijn er weinig tot geen mogelijkheden tot flexibel handelen, waardoor de aansluiting bij deze Marokkaanse gezinnen onvoldoende gemaakt kan worden. Daarbij worden weinig personen vanuit de doelgroep zelf betrokken om de juiste laagdrempelige hulpverlening op goede wijze aan te kunnen bieden.

Kortom, de onbekendheid met de hulpverlening, het slechte imago, maar ook het onvoldoende kunnen aansluiten bij dat wat deze gezinnen nodig hebben leidt tot het volgende:

- Wegens een (ervaren) hoge drempel schakelt de ouder/het gezin niet zelfstandig hulp in, met alle gevolgen van dien.
- Er ontstaat een grote kloof tussen deze gezinnen en de hulpverlening.

[1] We hanteren hier de term bi-culturele achtergrond, omdat de focus ligt op Nederlandse en Marokkaanse gezinnen. Uiteraard kunnen dit ook gezinnen zijn met een multiculturele achtergrond.

- Bij gedwongen hulpverlening en of ondersteuning ontbreekt het vertrouwen en trekken ouders zich terug en nemen een verdedigende houding aan. Dit lijdt tot wederzijds wantrouwen van zowel de ouders als de hulpverlenende instanties.

Al-Amal

Al-Amal is een Marokkaanse vrouwenorganisatie die sinds 2001 vooral actief is in Utrecht in de wijk Kanaleneiland. Al-Amal betekent in het Arabisch hoop; de hoop dat de positie van Marokkaanse vrouwen en kinderen in de Nederlandse samenleving verbetert. Dit is meteen de algemene doelstelling van de organisatie. Al-Amal zet zich in om het persoonlijke welzijn van voornamelijk Marokkaanse vrouwen en hun kinderen in de wijk Kanaleneiland te verbeteren, met name op het gebied van scholing, gezondheid, opvoeding, vrijetijdsbesteding en veiligheid. Inmiddels heeft de stichting al een achterban van ruim 600 vrouwen, meiden en jongens.

Al-Amal organiseert uiteenlopende laagdrempelige activiteiten, zoals opvoedondersteuning, voorlichtingsbijeenkomsten, themadagen, workshops, debatten, cursussen, trainingen en lezingen en initieert activiteiten om de sociale contacten in de wijk te verbeteren. Door deze activiteiten zijn al veel vrouwen uit het isolement gehaald en in contact gebracht met anderen. Daarnaast ontwikkelt Al-Amal speciale projecten zoals ‘Gewoon doen is Cool’, projecten rond huiselijk geweld en seksueel misbruik etc. Tijdens deze bijeenkomsten staan actuele gebeurtenissen en thema’s centraal vanuit het idee om taboes te doorbreken binnen de Marokkaanse gemeenschap. Zie voor meer informatie www.al-amal.nl

Tussen In

Om de Marokkaanse jeugd en daarmee ook de ouders tijdig en adequaat te bereiken en toe te leiden naar de hulpverlening heeft Al-Amal de aanpak ‘Tussen In’ ontwikkeld. Deze methode levert een bijdrage aan het versterken van de afstemming tussen Marokkaanse organisaties en hulpverleningsinstellingen. Het doel van de methode ‘Tussen In’ is de kloof tussen Marokkaanse gezinnen en hulpverleningsinstellingen te verkleinen. Hiertoe worden vertrouwenspersonen (intermediairs) ingezet van Al-Amal. Deze vertrouwenspersonen werken volgens een specifieke methodiek, die ontwikkeld is door Al-Amal.

Overdraagbaarheid van de methode

Met deze methodiekbeschrijving is inzicht gegeven in de unieke aanpak van 'Tussen In'. Het is echter in dit stadium van groot belang om binnen deze methodiek te blijven ontwikkelen en vernieuwen. Door de intensieve samenwerking met Bureau Jeugdzorg Utrecht was het mogelijk de methode tijdens de pilotfase in praktijk te blijven aanscherpen.

De beschrijving die nu voor u ligt maakt het mogelijk dat andere zelforganisaties de aanpak kunnen overnemen en implementeren. Stichting Al-Amal stimuleert een wijde verspreiding van de methodiek, maar wenst hiervan in het kader van kwaliteitsbeheer op de hoogte te worden gehouden. Immers, voor een goede implementatie van de methodiek wordt ondersteuning vanuit Stichting Al-Amal geadviseerd. Bovendien bevordert dit de onderlinge afstemming bij doorontwikkeling van de aanpak.

1.2 Voor wie bedoeld

De methodiek 'Tussen In' richt zich op Marokkaanse 'risico-gezinnen' in de stad Utrecht. Dit zijn veelal gezinnen met problemen op verschillende terreinen. Hierbij is extra aandacht voor gezinnen uit de 'urgentiegebieden' in de wijken Kanaleneiland en Overvecht. Gestreefd wordt om deze veelal voor de hulpverlening 'verborgen' gezinnen een stem te geven.

Doelgroep

De Marokkaanse gezinnen, die terechtkomen bij 'Tussen In' kenmerken zich in het algemeen door een veelvoud aan problemen op meerdere levensgebieden, waar ze zelf onvoldoende grip op hebben. De thuissituatie heeft daarbij zijn weerslag op de opvoeding van de kinderen in het gezin. Vaak is het probleem, waarmee het gezin bij instanties of bij 'Tussen In' aanklopt, slechts het topje van de ijsberg. Deze gezinnen zoeken pas hulp als de problemen boven hun hoofd uitgroeien; eigenlijk als ze al te laat zijn.

'Tussen In' werkt met vrouwelijke vertrouwenspersonen, die zich in eerste instantie richten op de moeders. Immers vaders zijn vaak afwezig in het gezin of onvoldoende betrokken bij de opvoeding. Toch worden de vaders zoveel mogelijk betrokken bij de aanpak. Echter afhankelijk van de problematiek (bijvoorbeeld bij verslaving van vader), wordt een mannelijke vertrouwenspersoon ingezet.

De Marokkaanse gezinnen die deelnemen aan 'Tussen In' kennen in ieder geval één van de volgende kenmerken:

- Gezinnen met kinderen die risico lopen om te ontsporen (of ontspoord zijn).
- Gezinnen met meervoudige problemen die nog niet open staan voor hulp.
- Gezinnen met een sterk wantrouwen jegens de hulpverlening en niet bij de hulpverlening terecht komen.
- Gezinnen die zijn vastgelopen in de hulpverlening.
- Gezinnen met een lage SES (sociaal economische status).
- Gezinnen die onvoldoende bekend zijn met de Nederlandse taal, de sociale kaart, het Nederlandse onderwijssysteem, de jeugdhulpverlening etc.
- Alleenstaande Marokkaanse moeders en alleenstaande Marokkaanse vrouwen[2].

Uitsluitingscriteria

'Tussen In' wordt ingezet bij een specifieke doelgroep met urgente problematiek. Dit vraagt echter om een duidelijke afbakening, waarbij uitsluitingscriteria zijn opgesteld. De volgende gezinnen komen niet in aanmerking voor 'Tussen In'.

- Gezinnen die voldoende zelfredzaam zijn en het probleem erkennen (dus gemotiveerd zijn voor hulp).
- Gezinnen, waarbij de veiligheid van de kinderen in het geding is worden direct aangemeld bij Bureau Jeugdzorg.

Doelstelling

De vertrouwenspersoon heeft als doel om de kern van de problematiek van het gezin te achterhalen en te verwoorden. Zij ondersteunt bij het formuleren van een hulpvraag om de ouders/jongere in contact te kunnen brengen met de juiste (vrijwillige) hulpverlening. Op deze manier wordt gewerkt aan het herstellen van het vertrouwen in de hulpverlening. De vertrouwenspersoon heeft daarin een intermediaire functie en werkt aan

[2] Alleenstaande Marokkaanse vrouwen, meiden zijn opgenomen in de doelgroep. Hiervoor is gekozen, omdat als gevolg van hun specifieke situatie – waarin zij als alleenstaande veel in aanraking komen met de sterke sociale controle, waarbij soms hun man of ook de familie is weggevallen - voorkomen moet worden dat zij in een isolement geraken.

het afnemen van de kloof tussen het gezin en de hulpverleningsinstelling. De vertrouwenspersoon fungeert direct en indirect als een brug tussen het gezin en de hulpverlening.

Eindtermen

Na het doorlopen van het traject gelden de volgende eindtermen.

- Het vertrouwen in de hulpverlening is (tot op zekere hoogte) hersteld.
- Gezinnen (ouders, jongeren) vinden en accepteren de voor hen gewenste hulp of ondersteuning.
- Gezinnen (ouders/ jongeren) kennen het bestaande aanbod op het gebied van hulpverlening in de wijk en de stad en weten dat ook zelfstandig te vinden.
- Samenwerking tussen diverse hulpinstanties is versterkt om de zorggezinnen beter te kunnen begeleiden.
- Hulpverleningsinstellingen zijn in staat om de hulpverlening aan het gezin adequaat op te pakken (de relatie tussen het gezin en de hulpverlener is verbeterd).
- Hulpverleningsinstellingen zijn bereid om op een andere manier naar de cliënt of de problematiek te kijken en daarbij de adviezen van de vertrouwenspersonen te integreren in hun werkwijze.

Duur

Afhankelijk van de mate waarin gewerkt moet worden aan het herstellen van het vertrouwen in de hulpverlening verschilt de duur van het traject. Hiertoe zijn vier verschillende trajecten te onderscheiden:

- **Kort traject**
- **Lang traject**
- **Beroepskrachtentraject**
- **Urgentietraject**

Kort traject: 1 tot 8 contacten

Binnen dit traject ligt de nadruk op het geven van informatie, advies en ondersteuning.

- Het gezin is via het netwerk van Al-Amal binnengekomen, via signalen van derden of de moeder meldt zelf haar gezin aan.
- Er is geen hulpverlening in het gezin.
- Er is onvoldoende kennis over de mogelijkheden en aard van het hulpverleningsaanbod.

- Moeder spreekt onvoldoende Nederlands en weet niet waar Marokkaanse hulpverleners werken.

Lang traject: 3 tot 6 maanden
Binnen het lange traject ligt de focus op het toeleiden of terugleiden van het gezin naar de hulpverlening. De vertrouwenspersoon vervult hier onder meer een functie van gezinscoach (voert de regie qua ondersteuning voor het gezin).

- Het gezin is via het netwerk van Al-Amal binnengekomen, via signalen van derden of de moeder meldt zelf haar gezin aan.
- Er is geen hulpverlening in het gezin omdat er wantrouwen en vooroordelen zijn richting de hulpverlening (ze pakken je kind af).
- Er is wel hulpverlening geweest maar momenteel niet; men is teleurgesteld en er is geen vertrouwen meer in de hulpverlening.
- Er is geen hulpverlening in het gezin, omdat de manier waarop hulp is geboden, niet aansloot bij de hulpvraag; mogelijk heeft dit te maken met cultuurverschillen of een taalbarrière.

De vertrouwenspersoon bemiddelt een half jaar voor het gezin, waarbij de eerste 3 maanden intensieve begeleiding betreft en de laatste 3 maanden minder intensief (nazorgfase). Zodra het gezin de hulpverlening heeft geaccepteerd eindigt de intensieve bemiddeling. Mocht het gezin meer tijd nodig hebben voor begeleiding dan zal daar rekening mee gehouden worden.

Beroepskrachten traject: 1 tot 4 contacten
Binnen dit traject ligt de focus op duo-coaching. Het kan ook mogelijk zijn dat binnen een lang traject gestart wordt met duo-coaching om de toeleiding naar de hulpverlening soepel te laten verlopen.

- Instellingen en hulpverleners vragen te bemiddelen in een gezin waar al hulp wordt geboden, maar waar de communicatie moeilijk loopt; mogelijk heeft dit te maken met cultuurverschillen of is er een taalbarrière.

Urgentie traject: binnen twee dagen is contact gelegd en actie ondernomen
Binnen dit traject ligt de focus op snel en adequaat handelen.

Na het urgentietraject wordt gekeken of het gezin opgenomen wordt in een lang traject.

- Bemiddeling wordt gevraagd door de moeder zelf.
- Bemiddeling wordt gevraagd door een instelling of instantie, omdat de hulp is afgebroken.
- Het gezin verkeerd in een crisissituatie, er is direct bemiddeling nodig.

1.3 Kenmerken van 'Tussen In'

Bemiddeling en toeleiding

Kerntaak binnen de methodiek 'Tussen In' is het toeleiden van gezinnen naar passende ondersteuning via bemiddeling door intermediairs tussen het gezin en de hulpverlening. Uitgangspunt is dat het een te grote stap is bemiddeling vanuit de instelling die de hulp verleent te laten verlopen. Doordat de vertrouwenspersonen geheel los staan van de hulpverleningsinstanties wordt dit wel mogelijk. Al-Amal heeft als vrijwilligersorganisatie een enorm vertrouwen opgebouwd binnen de Marokkaanse gemeenschap. Hierdoor heeft de vertrouwenspersoon ook een onafhankelijke rol die in dienst staat van het gezin. Vanuit dit vertrouwen wordt de bemiddeling van 'Tussen In' door de Marokkaanse gezinnen geaccepteerd.

Samenbrengen van de hulp rond het gezin

De vertrouwenspersoon vervult een belangrijke positie in het gezin en leidt de gezinsleden vaak toe naar passende hulp. Ook dan is het van belang dat deze hulpverlenende instellingen op de hoogte zijn van ieders taken en rollen in het gezin. Vaak wordt dit onvoldoende afgestemd en vervult de vertrouwenspersoon de rol van gezinscoach. Vanuit deze rol brengt de vertrouwenspersoon de hulp bijeen die nodig is, voert de druk op, zodat de hulp op elkaar afgestemd wordt. Dit wordt wel de snelkookpanmethode genoemd.

Vertaalslag als brugfunctie

Een derde essentiële kerntaak van 'Tussen In' is het vervullen van een brugfunctie binnen het hulpverleningstraject tussen het gezin en de hulpverlener. Soms loopt de hulpverlening in het gezin vast en is niet duidelijk wat hieraan ten grondslag ligt. De vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld om of de vertaalslag te maken of om uit te zoeken waarom de hulpverlening is

vastgelopen. Zij kijken op een andere manier naar de onderlinge interactie tussen de gezinsleden en de hulpverlener. Hierdoor zijn zij in veel gevallen in staat om aan zowel het gezin als de hulpverlener uit te leggen waar de miscommunicatie of het wederzijdse onbegrip uit bestaat.

Essentiële ingrediënten van de methodiek 'Tussen In':

- Vertrouwen
- Gezag
- Laagdrempelig
- Praktische steun
- Bruggenbouwer
- Cultuurvertaler
- Empowerments

2 Tussen In een praktische manier van werken

2.1 Fasering werkwijze

De activiteiten van de vertrouwenspersoon richten zich voornamelijk op de afstemming tussen het gezin en de (hulpverlenings)instellingen. Zowel in het kader van toeleiding, maar ook tijdens de nazorg. Grofweg is de methodiek van 'Tussen In' te onderscheiden in vier fasen, waarbij fase één en twee veel tijd in beslag kunnen nemen. De vier fasen worden in dit hoofdstuk nader uitgewerkt. Als eerste volgt hier een schematisch overzicht van de fasering van de werkwijze van 'Tussen In'.

Schema 2.1: Fasering

Fase	Activiteit	Methode
Fase 1		
Vertrouwen winnen	· Aanmelding en intake · Relatie aangaan · Vertrouwen winnen	· Verwachtingen managen · Responsief als persoon invoegen · Informeren en adviseren · Praktische hulp bieden · Modelling
Fase 2		
Motiveren en activeren	· Inzicht bieden in situatie · Werken aan zelfreflectie, bewustwording en acceptatie · Motiveren tot accepteren van hulp · Stimuleren tot het nemen van een eigen beslissing (keuzen maken)	· Toekomstgericht werken · Empowerment benadering · De Wondervraag · Motiverende gesprekstechnieken · Religieuze, culturele en traditionele waarden en normen vertalen naar de situatie in het hier en nu
Fase 3		
Toeleiden en bruggenbouwen	· Verduidelijken hulpvraag · Organiseren en samenbrengen van hulp · Gezamenlijk komen tot stappenplan · Bijwonen van sessies	· Cultuurvertaling · Gezinscoaching · Warme overdracht: meegaan naar instellingen (intake) · Duo coaching
Fase 4		
Nazorg	· Activeren en wegwijs maken · Op de achtergrond begeleiden · Nazorg bieden	· Monitoren · Inspringen waar nodig · Contact (open) houden

2.2 Fase 1: Vertrouwen winnen

Aanmelding en intake

Gezinnen komen op verschillende manieren in contact met 'Tussen In'. Via de laagdrempelige uiteenlopende activiteiten van Al-Amal hebben de vertrouwenspersonen goed zicht op de zorggezinnen in de wijk. Sommige van deze zorggezinnen komen in aanmerking voor 'Tussen In' en worden soms op basis van signalen van derden actief benaderd. Gezinnen, die toegeleid dienen te worden naar passende hulp kunnen ook worden aangemeld door professionals vanuit hulpverleningsinstellingen, de politie of via het netwerk van Al-Amal. Deze professionals volgen daarbij de aanmeldingsprocedure (zie paragraaf 3.1).

Gezinnen kunnen echter zelf ook contact opnemen met de vertrouwenspersonen. Dit verloopt meestal via het reguliere spreekuur dat Al-Amal heeft ingesteld. Hier komen vrouwen op af die meestal korte vragen hebben over een brief of informatie en advies willen over een bepaald onderwerp.

> Voorbeeld t.a.v. de voorschool: Wat gebeurt er in de voorschool? Waarom gaan kinderen er naar toe? Wat als mijn kind maar blijft huilen? Is het verplicht? Hoeveel kost het? Is er een Marokkaanse leidster? Hoe moet ik mijn kind aanmelden? Wil je mee gaan om mijn kind in te schrijven?

Als tijdens het spreekuur blijkt dat deze vrouwen veel meer ondersteuning nodig hebben wordt hen verteld over 'Tussen In' en kunnen zij daarvoor in aanmerking komen.

Kennismakingsgesprek en intake

De projectcoördinator van 'Tussen In' screent de signalen die naar voren zijn gekomen vanuit de achterban, via professionals of via de meldingen van lopende projecten, cursussen en activiteiten die de stichting organiseert. Het gaat hier om probleemgezinnen, die hulp hard nodig hebben en niet aan hun lot overgelaten mogen worden. De projectcoördinator koppelt een vertrouwenspersoon aan het betreffende gezin, die vervolgens een afspraak maakt voor een kennismakingsgesprek. Het kennismakingsgesprek vindt in de meeste gevallen plaats op het kantoor van Al-Amal, maar er kan ook een huisbezoek worden afgelegd.

Bij het kennismakingsgesprek is de projectleider, de vertrouwenspersoon en de ouder aanwezig. Tijdens dit eerste gesprek wordt duidelijk uitgelegd wat de vertrouwenspersoon van 'Tussen In' kan betekenen, wie wat wel en niet doet en wat de ouder kan verwachten.

Verwachtingen managen
Veel Marokkaanse vrouwen, die door de vertrouwenspersoon begeleid worden kennen een sterke zorgtaak. Eigenlijk zorgen zij altijd voor anderen, maar niet voor zichzelf. Op het moment dat er een 'hulpverlener' voor hen beschikbaar is, zijn zij geneigd om te denken dat deze persoon voor hen komt zorgen. Als het vertrouwen daar is willen zij het liefst hun problemen in handen leggen van de hulpverlener. Impliciet gaan zij er dan vanuit dat deze hulpverlener eigenlijk ook de problemen oplost. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt daarom expliciet ingegaan op de rol en de mogelijkheden van de vertrouwenspersoon voor het gezin. In het contact met de ouder wordt benadrukt dat de vertrouwenspersoon altijd vanuit haar persoonlijke titel handelt en daardoor ook verkeerde beslissingen kan nemen. De ouder is daarbij altijd verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag. Deze verwachtingen worden besproken en op elkaar afgestemd. Het is essentieel om als vertrouwenspersoon altijd transparant te zijn, zodat achteraf problemen worden voorkomen of onuitgesproken verwachtingen niet worden waargemaakt.

Professionals
Het is ook mogelijk dat professionals van hulpverleninginstanties een beroep doen op een vertrouwenspersoon van 'Tussen In'. Zij zijn vastgelopen in het hulpverleningstraject met een Marokkaans gezin en zien geen mogelijkheden om dit traject voort te zetten. Via bemiddeling vanuit 'Tussen In' wordt verhelderd waarom het traject gestagneerd is en wordt gezamenlijk gezocht naar een oplossing. Hierbij houdt de professional die gebruik maakt van de vertrouwenspersoon de regie en de verantwoording. In paragraaf 3.2 is dit methodisch verder uitgewerkt onder duo coaching.

Relatie aangaan

De vertrouwenspersoon gaat een relatie aan met de ouder (in de meeste gevallen een Marokkaanse vrouw). Dit doet de vertrouwenspersoon op een betrokken, emotionele en warme manier. Soms staat dit in schril contrast

met de hulpverleningsinstellingen, waar een meer zakelijke en geprotocolliseerde werkwijze gehanteerd wordt. De vertrouwenspersoon spreekt de vrouw als eerste aan op de persoon en de emotie. Ook maakt ze waar mogelijk gebruik van de rede (ratio), maar doordat zij een minder zakelijke stijl hanteert is deze ratio als het ware mooi en warm verpakt. Essentieel is dat de vertrouwenspersoon de emotie een plek geeft in het contact.

Beschikken over tijd
Voorwaarde om een persoonlijke relatie aan te kunnen gaan is het beschikken over tijd. De vertrouwenspersoon neemt de tijd voor de vrouwen en geeft hen daarmee het gevoel dat zij er daadwerkelijk voor de vrouwen is. Een vertrouwenspersoon licht toe: 'Tegenwoordig is er meer tijd beschikbaar als je een keuken aanschaft, waarbij je uitgebreid een kopje koffie wordt aan-geboden, dan dat je als moeder met je kind bij Bureau Jeugdzorg komt'.

Gelijkwaardigheid
Door de positie van de vertrouwenspersoon – als vrijwilligers bij Al-Amal – bestaat er geen machtsverhouding tussen de Marokkaanse vrouwen (ouders) en de vertrouwenspersonen. Dit is al snel wel het geval tussen een ouder en een hulpverlener. Immers de hulpverlener wil iets, kan maatregelen nemen etc. en dat kan – zeker wanneer zaken onduidelijk of onbekend zijn – zeer gevoelig liggen. De relatie die de vertrouwenspersoon met de vrouwen heeft, is er een van gelijkwaardigheid.

Vertrouwen winnen

In eerste instantie probeert de vertrouwenspersoon een vertrouwensband op te bouwen met het gezin.

Responsief als persoon invoegen in gezin
Om de vertrouwensband op te bouwen in het gezin is de vertrouwenspersoon er op gericht aan te sluiten bij de leefwereld van de vrouw en het gezin. Dit kan op allerlei manieren. Belangrijk is om aan te sluiten bij het taalgebruik, de kleding, het gedrag, waarden en normen, opleidingsniveau. Naast deze aspecten gaat het er ook om via lichaamstaal de aansluiting te zoeken (een arm om iemand heen slaan etc.) en om aan te sluiten bij de emotie en de ratio van een persoon. Belangrijk aspect daarbij is de vraag:

Hoe denkt de ander over mij. Soms als er te lang wordt gezwegen of even niets wordt gezegd, gaan vrouwen zaken voor zichzelf invullen. De vertrouwenspersoon is erop gespitst alle problemen of schaamtevolle situaties te benoemen, soms met een grapje. Het is niet zo dat alle problemen letterlijk benoemd worden, maar de vertrouwenspersoon negeert de problematiek niet. Door de problemen niet onder stoelen of banken te steken, krijgt het een plek, zodat er geen schaamte ontstaat.

Informatie en advies

Het aantal vrouwen dat uit zichzelf met een probleem naar de vertrouwenspersoon komt, wil daarmee het liefst direct geholpen worden. Vooral in de beginfase staat het nu en de acute problematiek centraal. Veelal is dit het topje van de ijsberg en ligt daar een grotere problematiek aan ten grondslag. Vaak verwachten zij ook dat wanneer zij eenmaal om hulp vragen de problematiek door de hulpverlener wordt opgelost. Vanzelfsprekend is dit niet mogelijk, maar duidelijk wordt wel dat het houden van een uitvoerige intake om de problematiek in kaart te brengen op dat moment haaks staat op de behoefte van de vrouwen. De vertrouwenspersonen zijn in eerste instantie niet gericht op de oorzaak van het probleem. Veel gezinnen hebben geheimen waarbij veel schaamte gepaard gaat. De vertrouwenspersonen zijn niet geïnteresseerd in het verleden (snuffelen niet), maar kijken hoe er nu met de last omgegaan kan worden. Zij handelen in het hier en nu en richten daarom hun activiteiten op de meest acute problemen en vragen. Zij informeren en adviseren de vrouwen. Veelal gaat het om uitleg over instanties, of uitleg over officiële brieven, onbekendheid met de sociale kaart in de stad etc.

Praktische hulp

Naast informatie en advies biedt de vertrouwenspersoon ook praktische steun. De onderlinge vertrouwensband versterkt door samen met de moeder te werken aan de praktische hulpvragen die het gezin vaak kent. Dit kan variëren van het lezen van post, samen met ouder(s) naar gesprekken op school gaan, brieven schrijven, huisarts bezoeken enz. Als leidraad en houvast voor de vertrouwenspersoon wordt gemiddeld vijf uur per gezin gehanteerd. Wanneer deze uren onvoldoende blijken, dienen zij andere instanties in te schakelen, zoals op het gebied van administratie de Thuiszorg of op het gebied van financiën de schuldhulpverlening.

Modelling
De vertrouwenspersoon is geen hulpverlener, maar functioneert vaak wel als gezagdrager met een sterke voorbeeldfunctie. Deze voorbeeldfunctie is een belangrijk instrument van de vertrouwenspersoon. Vaak nemen de moeders het advies van de vertrouwenspersoon over. Als dit leidt tot succeservaringen leren de moeders daar onbewust van en gaan de manier van denken overnemen. In een nieuwe situatie denken zij vaak: Wat zou mijn vertrouwenspersoon mij adviseren... en dat nemen zij mee in hun besluitvorming.

2.3 Fase 2: Motiveren en activeren

Inzicht bieden in de situatie
De vertrouwenspersoon probeert allereerst ruimte te creëren in het denken van de vrouw. De meest acute problemen zijn inmiddels aangepakt, waardoor er ruimte ontstaat om naar achterliggende oorzaken of patronen te gaan kijken. Vaak is het niet nodig om te kijken naar hoe de problemen zijn ontstaan, maar is het wel goed om stil te staan bij de vraag wat iemand nodig heeft of wat iemand zelf zou moeten doen om te zorgen dat de problematische situatie in de toekomst niet meer kan ontstaan.

De vertrouwenspersoon werkt toekomstgericht en gaat het gesprek aan met de ouder om achter de hoofd hulpvraag te komen. Vaak is voor de ouder niet duidelijk welke factoren van invloed zijn op de problematiek waarin zij zich bevinden. Door gericht vragen te stellen ontrafelen zij als het ware het probleem, totdat voor de vertrouwenspersoon en de ouder duidelijk is wat de echte hulpvraag is.

Informeren
Soms heeft de hulpvraag betrekking op een gebrek aan inzicht en kennis rond een bepaalde situatie. Het vraagt dan wel een specifieke benaderingswijze om dat te verhelderen, maar als de hulpvraag duidelijk is zijn dit relatief eenvoudig op te pakken casussen.

Werken aan zelfreflectie, bewustwording en acceptatie
Veel Marokkaanse vrouwen zijn in eerste instantie geneigd om hun problemen af te schuiven op externe factoren, zoals de omgeving, de

familie, de instanties etc. Dit betekent dat zij de schuld buiten zichzelf zoeken en zich opstellen als slachtoffer van de situatie. Hierdoor krijgen zij veel begrip van de omgeving. De gemeenschap leeft mee met de moeilijke gezinssituatie van de vrouw.
Deze manier van omgaan met je problemen kan beschouwd worden als een soort verdedigingsmechanisme.

Zelfreflectie
Een groot deel van de vrouwen die op deze manier reageert, heeft niet geleerd om naar hun eigen gedrag en hun eigen aandeel te kijken. Een Marokkaans gezegde geeft dit mooi aan: 'Een kameel ziet nooit zijn eigen bulten, maar wel die bij anderen.' Reflectief kijken naar het eigen gedrag en aandeel in de problematiek moeten deze vrouwen echt leren. Dat is vaak niet gemakkelijk. Zeker als je bedenkt dat op het moment dat je erkent dat je zelf een aandeel hebt in de problematiek, de gemeenschap zwaarder zal oordelen over de probleemsituatie. De gemeenschap zal dan teruggeven dat het voor een deel je eigen schuld is.

Het erkennen van je eigen aandeel brengt echter ook voordelen met zich mee. Als mensen het idee hebben dat hun eigen gedrag van invloed is op de gebeurtenissen in hun leven, betekent dat zij (tot op zekere hoogte) ook controle zouden moeten kunnen uitoefenen. Het impliceert dat wanneer je je gedrag positief verandert, daardoor ook je situatie zich ten goede zal keren.

> **'De zon komt niet voor niets op.'**
> **'Eten komt niet vanzelf in je hand.'**

Dit inzicht kan zeer motiverend werken bij de Marokkaanse vrouwen. De vertrouwenspersonen zijn ervan overtuigd dat acceptatie van de situatie en geloof in verandering de sleutels zijn tot een betere toekomst.

> **Casus**
> Een gescheiden vrouw werd door haar man lastig gevallen en getreiterd, omdat zij de zorg voor de kinderen had gekregen. Hierdoor werd zij erg onrustig en gestresst. Dit had – naast de andere problemen die er speelden – gevolgen voor haar kinderen, waardoor een uithuisplaatsing werd uitgesproken.

De vertrouwenspersoon begeleidt dit proces en benadrukt, ondanks de moeilijke en emotionele situatie de voordelen van de uithuisplaatsing en de toekomstmogelijkheden van de vrouw. Nu de kinderen weg zijn wordt het weer rustiger en kan de vrouw tijd aan zichzelf besteden om straks weer goed voor de kinderen te kunnen zorgen.

Bewustwording en acceptatie

Het geloof is voor veel mensen de basis om te handelen. Het geloof wordt daarom door de vertrouwenspersoon veelvuldig gebruikt om uit te leggen dat het goed is om voor jezelf te zorgen. Dat je zelf verantwoordelijkheid moet nemen voor je leven en dat van je kinderen of gezin. Vaak worden westerse of Nederlandse gewoonten of gebruiken negatief beoordeeld, terwijl dit ook onderdeel is van de Islam. Veel Marokkanen in achterstadswijken zijn onvoldoende bekend met de teksten van de Koran. Veel waarden en normen die zijn overgedragen zijn culturele tradities, terwijl onvoldoende bekend is wat er in de Koran over staat. Een goed voorbeeld is de eigen verantwoordelijkheid, die uitvoerig in de Koran wordt omschreven, terwijl dit vaak alleen met westerse of Nederlandse waarden wordt geassocieerd.

Het thuisfront vormt de basis voor een kind. In eerste instantie hebben de ouders dan ook de verantwoordelijkheid voor het opvoeden van hun kind, niet de straat of de school. Als ouder ben je de herder van je kind, ook al is je kind op straat.

De vertrouwenspersoon geeft in de gesprekken aan dat ze begrijpt in welke situatie het gezin zit. Zij benoemt daarbij concreet de krachten van de ouder, gebruikt die en bouwt ze uit. Bijvoorbeeld: ‘Ik zie dat je vecht voor je kinderen’ of ‘Ik denk dat het beter kan gaan, omdat je besloten hebt met mij het gesprek aan te gaan’. Door de beleving van de situatie centraal te stellen en de gevolgen ervan voor het gezin openlijk te bespreken voorkom je dat er in termen van goed of fout wordt gesproken.

Motiveren tot het accepteren van hulp

Een belangrijk deel van het werk van de vertrouwenspersoon bestaat uit het motiveren van ouders. Motiveren tot het aanvaarden van hulp, tot het zetten van stappen in de richting van verandering en tot het op een andere manier in richten van hun leven en dit op peil te houden.

Tijdens een van de eerste contacten wordt uitgelegd wat de vertrouwenspersoon voor het gezin kan betekenen. Vaak wordt er ook concrete hulp gevraagd. Bijvoorbeeld of de vertrouwenspersoon wil bellen of een brief schrijven voor de vrouw. De vertrouwenspersoon legt dan uit dat zij dat best wil doen, maar dat het straks beter is als iemand van het maatschappelijk werk of een instantie dit doet. Zij hebben meer status en kunnen daarmee meer bewerkstelligen. Op deze manier is de vertrouwenspersoon vanaf het begin duidelijk en motiveert zij hen ook tot het accepteren van andersoortige hulp. Dit geldt voor alle mogelijke ondersteuning.

Elke ouder heeft persoonlijke beweegredenen om de hulp wel of niet te accepteren. Voor de vertrouwenspersoon is het van belang om achter deze persoonlijke motieven te komen. Het biedt namelijk handvatten om de ouders verder te kunnen motiveren. Hierbij sluit de werkwijze van de vertrouwenspersoon aan bij de motiverende gesprekstechnieken van Rollnick en Miller (2002), zie voor een toelichting paragraaf 4.3.

De kern van de motiverende gespreksvoering is dat in het contact met de ouder gelet wordt op uitspraken, die wijzen op het nadenken over, een verlangen naar, of een al genomen besluit tot verandering. De vertrouwenspersoon probeert deze zelfmotiverende uitspraken te ontlokken en te stimuleren. De bedoeling is om met deze techniek ouders over de streep te trekken, zodat zij ombuigen van niet willen of durven naar stappen richting actieve probleemoplossing.

Het gaat hierbij om uitspraken over:
- Zelfwaardering: dit is de belangrijkste uitspraak, de hoeksteen van verandering: ik ben in staat en ik ben het waard om te veranderen.
- Bezorgdheid over het eigen gedrag (en de gevolgen daarvan).
- Eigen competenties, krachten en mogelijkheden van de ouder.
- Kennis bij de ouder over problemen en oplossingen.
- Verlangen om te veranderen.

Deze uitspraken zijn een ingang voor het gesprek met de ouder.

Een andere manier om iemand te motiveren tot verandering is het stellen van de wondervraag. Deze techniek is ontwikkeld door Berg en wordt voornamelijk gehanteerd binnen de oplossingsgerichte benaderingswijze.

De wondervraag (Berg 1994)

Vraag de ouder of het kind/ jongere:
"Stel je voor, vannacht terwijl je sliep is er een wonder gebeurd. Het probleem waarvoor wij hier zijn is door dat wonder opgelost. Maar omdat je sliep, weet je helemaal niet dat het wonder gebeurd is of dat je probleem is verdwenen. Als je de volgende ochtend wakker wordt, waaraan zou je dan merken dat het probleem weg is?"

'Stel je voor'	- brengt de verbeelding op gang
'Een wonder'	- geeft een speelse toon
'Het probleem is opgelost'	- het 'hoe' doet er even niet toe
'Jij weet het niet'	- benadrukt de toekomst, - het probleem is al opgelost
'Waaraan zou je het merken'	- vraagt naar bijzonderheden

Berg stelt: Het heden wordt even gelaten voor wat het is. Het stellen van deze vraag geeft energie. Men is soms verbaasd over de hoop die uit de eigen woorden klinkt. Men kan vaak heel concreet, in kleine, haalbare stappen aangeven hoe het leven veranderd is.

Vervolgvragen na de wondervraag:

- Wat heb je nodig om net te kunnen doen alsof dat wonder gebeurd is? Wat nog meer? En verder?
- Wanneer je dat zou doen, wat zou je dan voor verandering bij jezelf merken?
- Wie zou de eerste zijn die de volgende dag merkt dat er bij jou iets is veranderd door het wonder?
- Wat zou je man (zoon, dochter, moeder, zus, enz.) aan jou merken dat er anders is, als je niets over het wonder zou zeggen?
- Wat zou je man (of een ander) anders doen na dat wonder?
- Heb je enig idee wat er dan anders zou zijn tussen jou en je man?
- Wanneer je die stappen zou zetten, wat zou er dan anders zijn in dit huis?
- Wanneer je dat zou doen, wat zouden je kinderen dan meteen zien dat er in huis veranderd is?
- Wat zouden zij anders doen? Wat nog meer? Nog andere dingen?

In deze voorbeelden wordt gebruik gemaakt van pro-actieve woorden, zoals doen, stappen zetten, je zult zien. Dit laat de gezinsleden zien dat er actie nodig is om dingen te veranderen, dat (ook) zij in actie moeten komen.

Indien gezinsleden een wonder schetsen waarin alleen anderen zijn veranderd, probeer je het gezinslid te focussen op wat hij zelf in het heden hieraan kan doen.

De vertrouwenspersoon geeft tijdens dit proces aan te willen ondersteunen, maar werkt continu aan het accepteren van hulp waar nodig. Door de positie van de vertrouwenspersoon (vrijwilliger) is dit ook goed mogelijk. De vertrouwenspersoon maakt soms gebruik van het netwerk (zussen, tantes etc.) of gezagdragers om de moeders te motiveren hulp te accepteren. De reactie van de Marokkaanse ouders verschilt tussen lager en hoger opgeleide vrouwen. Bij de lager opgeleide vrouwen kost dit motivatietraject relatief meer tijd.

Stimuleren tot het nemen van een eigen beslissing (keuzes maken)

Gezagdrager

De vertrouwenspersoon maakt gebruik van haar gezagsfunctie om de moeders toe te leiden naar de hulp die nodig is voor het gezin. Om dit te kunnen doen moet je een positie hebben van waaruit je de vrouwen sterk kunt adviseren. Een vrouw van wie haar kinderen onder toezicht werden gesteld en uithuis geplaatst zouden worden wilde hier in eerste instantie niet aan meewerken. De vertrouwenspersoon heeft uitgelegd wat de OTS en de uithuisplaatsing precies in hield en wat er van haar als moeder werd verwacht. Dat ze al haar energie voor haar zelf nodig heeft om goed voor haarzelf te kunnen zorgen. Daarna komen de kinderen weer terug. De vertrouwenspersoon gebruikt dan haar gezagsfunctie door te zeggen: 'Doe het nu maar; als het mijn kind was zou ik ze daar met een gerust hart achter laten. Zij zorgen nog beter voor je kinderen dan ik zou kunnen.' Autochtone ouders zouden dit niet accepteren en vinden dat ze zich met hun eigen zaken zouden moeten bemoeien. Marokkaanse moeders voelen zich begrepen. Zij willen een oplossing.

Twijfelzaak

Het komt ook voor dat de moeders nog niet toe zijn aan het nemen van een beslissing. Het is voor hen niet duidelijk welke keuze zij moeten maken en

kunnen op basis van het advies van de vertrouwenspersoon niet de knoop doorhakken. In dit soort situaties worden die twijfels ook benoemd als twijfelzaak. De vertrouwenspersoon benoemt vervolgens 'Laat de twijfelzaak rusten, tot je sterk genoeg bent om een besluit te nemen'. Dit hangt ook samen met het geloof. Sommige beslissingen hebben tijd nodig. Door deze tijd ook bewust te nemen geef je de ouder de ruimte om het proces het proces te laten zijn. Soms kan een aanmelding bij Bureau Jeugdzorg een twijfelzaak zijn. Dan wordt er vaak een andere weg gezocht, via bijvoorbeeld de jeugdarts of huisarts. Uiteindelijk komt het kind wel op de juiste plek terecht, zonder te zijn voorbijgegaan aan de ouders.

Opties uitwerken

Veel vrouwen, die bij de vertrouwenspersoon terecht komen zien een grote berg van problemen voor zich. Zij hebben moeite om te bepalen welke stappen nodig zijn om iets aan de problemen te doen. Soms hebben zij ook geen oog meer voor de mogelijkheden. De vertrouwenspersoon zet samen met de vrouw de situatie uiteen, die zij koppelen aan verschillende mogelijkheden. Op die manier komen er een paar mogelijke opties naar voren waar de vrouw een keuze over dient te gaan nemen. Door op deze manier naar de problemen te kijken, kleine stappen te onderscheiden, wordt het mogelijk de problemen te lijf te gaan.

2.4 Fase 3: Toeleiden en bruggenbouwen

Verduidelijken hulpvraag

Bij het tot stand komen van de juiste hulpvraag functioneert de vertrouwenspersoon als bruggenbouwer. De vertrouwenspersoon is in staat om de culturele component en verwachtingen van moeder te vertalen. Dit begrip is vaak nodig om te komen tot een adequate hulpvraag. Tegelijkertijd kan de vertrouwenspersoon een brugfunctie vervullen tussen het kind en de ouder, waarbij de kloof tussen verwachtingen van betrokken benoemd en uitgelegd wordt.

Casus

Een vrouw van 65 jaar kwam terecht bij 'Tussen In'. Zij werd jarenlang onderdrukt en mishandeld door haar man. De vrouw gaf aan dat ze weg wilde bij haar man. Zij kwam heel overtuigend en sterk over. Ze vertelde: "Ik ben nu 65 jaar, ik ben het helemaal zat en wil nu een goed leven". De vertrouwens-

persoon is vervolgens met deze vrouw gaan praten over haar gezin, heeft uitgelegd wat de gevolgen zijn van het verliezen van dit systeem. Uiteindelijk kwam naar voren dat deze vrouw zakgeld wilde, zodat ze zelf wat kon kopen en op die manier wat meer vrijheid zou ervaren. De vertrouwenspersoon is vervolgens het gesprek aangegaan met haar man en haar kinderen om tot een compromis te komen. Dit gesprek is gevoerd vanuit het idee dat vrouwen ook rechten hebben en de kinderen ook aangewend kunnen worden om vader hierop aan te spreken. Nu beschikt de vrouw over geld en is ze tevreden met haar situatie.

Deze casus toont aan dat de hulpverlener snel op het verkeerde been gezet kan worden. Doordat de vrouw zo stellig was in haar overtuiging ben je als westerse hulpverlener sneller geneigd om deze vrouw in haar keuze te steunen. Het bleek echter een uiting te zijn van een onderliggende hulpvraag. De vertrouwenspersoon heeft hierbij de cultuurvertaling kunnen maken, die nodig is om tot de juiste ondersteuning te kunnen komen.

Organiseren en samenbrengen van hulp

Nadat de vertrouwensrelatie is opgebouwd en het gezin gemotiveerd is om de situatie te veranderen, zal de vertrouwenspersoon zich gaan richten op welke hulp daarvoor nodig is. De vertrouwenspersoon gaat samen met de vrouw op zoek naar de juiste vorm van hulpverlening. Voordat de hulpverleningsinstantie gekoppeld gaat worden aan het gezin, wordt het gezin eerst geïnformeerd over de aard van hulp. Uiteraard moet het gezin hiermee geheel vrijwillig instemmen. De vertrouwenspersoon kan hier optreden vanuit een bemiddelende rol van gezinscoach, waarbij de vertrouwenspersoon de belangen van het gezin vertegenwoordigd en tevens een aanspreekpunt is voor hulpverlenende instanties binnen het gezin.

Gezamenlijk komen tot stappenplan

Afhankelijk van de problematiek van het gezin en de aard van de hulp die ingezet wordt kan er inhoudelijk contact zijn tussen de vertrouwenspersoon en de hulpverlener van de instelling. Als het gezin daar prijs op stelt kan dit ertoe leiden dat er een warme overdracht wordt georganiseerd. Dit betekent dat gezamenlijk het gesprek wordt gevoerd tussen de hulpverlener, de vertrouwenspersoon en de ouder/jongere. Bovendien kan dit de intakeprocedure versnellen. In nauw overleg met de betreffende hulpverlener wordt nagedacht op welke wijze de juiste hulp aan te bieden. Dit leidt tot het geza-

menlijk opstellen van een stappenplan, waarbij de vertrouwenspersoon, de hulpverlener en het gezin zijn betrokken. De vertrouwenspersoon blijft als de ouder/jongere hulp ontvangt nog geruime tijd (circa drie maanden) op de achtergrond beschikbaar om hen te begeleiden.

Bijwonen van sessies

Duo coaching

Als de hulpverlening tot stand is gebracht en stagneert, kan de professional een vertrouwenspersoon inschakelen voor duo coaching. Hierbij treedt de vertrouwenspersoon voornamelijk op als cultuurvertaler. De vertrouwenspersoon zit er als bemiddelaar om de communicatie te verbeteren en de onderlinge verwachtingen op elkaar af te stemmen, zodat de hulpverlening weer kan opgepakt kan worden. De vertrouwenspersoon kan voor maximaal vier gesprekken gevraagd worden, waarbij de oorspronkelijke hulpverlener verantwoordelijk blijft. In paragraaf 3.2 is de werkwijze van de duo coaching nader uitgewerkt.

2.5 Fase 4: Nazorg

Activeren en wegwijs maken

Als gezinnen weliswaar een hulpverleningstraject hebben doorlopen en weer zelfstandig dienen te functioneren, blijkt dat zij tijdens deze nazorgfase nog tegen vele vragen aanlopen. De vertrouwenspersoon kan ook nu een belangrijk rol spelen gericht op het activeren van het gezin en het toeleiden naar instellingen, verenigingen cursussen etc. Hierbij staan de wensen en mogelijkheden, de leefgebieden en het sociale netwerk centraal.

Wensen en mogelijkheden

De vertrouwenspersoon is in staat om de behoeften van het gezin in beeld te krijgen. Dit is nodig om goed aan te kunnen sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de gezinsleden. Op basis hiervan activeert de vertrouwenspersoon de gezinsleden. De vrouwen worden ook gewezen op de eigen activiteiten van Al-Amal.

Leefgebieden

De vertrouwenspersoon heeft daarbij oog voor de verschillende leefgebieden, zoals wonen, werk, leren, sociale contacten, vrije tijd en opvoeding.

Sociale netwerk
Juist bij deze gezinnen speelt het sociale netwerk een belangrijk rol. Het is van belang om dit sociale netwerk te behouden of te versterken. Het gaat hierbij zowel om het persoonlijke netwerk van de deelnemer als het netwerk van voorzieningen.

De vertrouwenspersoon benadrukt altijd dat ze de Nederlandse taal moet leren. Dat is een uitgangspunt van 'Tussen In', om zo onafhankelijk mogelijk te kunnen functioneren.

Op de achtergrond begeleiden

Als de hulpverlening tot stand is gebracht blijft de vertrouwenspersoon contact houden met de ouder. Tijdens dit contact biedt de vertrouwenspersoon morele steun, houdt de vinger aan de pols, staat open voor contact en gaat het gesprek aan indien nodig. Deze periode duurt circa drie maanden, waarbij de begeleiding langzaam wordt afgebouwd.

Nazorg bieden

Als de begeleiding is afgebouwd blijft er de mogelijkheid tot contact met de vertrouwenspersoon. De gezinnen kunnen ten alle tijden contact op nemen met de vertrouwenspersoon, maar kunnen ook gebruik maken van het spreekuur van Al-Amal. De vertrouwenspersoon gaat minimaal één keer per maand langs bij het gezin om te kijken of er geen andere problemen de kop weer opsteken. Dit vindt plaats op geheel vrijwilligere basis en duurt maximaal drie maanden.

Casus

Een vader neemt contact op met de politie over zijn dochter (18) die mishandeld wordt door haar vriend (26). Vader is aangereden door deze vriend en heeft aangifte gedaan. Vader wil bovendien een gesprek met deze jongen dat hij zijn dochter niet mag slaan. De dochter is volgens vader gehersenspoeld en de dochter is nu boos op haar vader.

De politie belt op zondag naar een vertrouwenspersoon van 'Tussen In' i.v.m. vader die bang is en de aangifte wil intrekken. Als vader op het politiebureau komt zit daar ook de vertrouwenspersoon. Hij is door de politie gelokt om zo in gesprek te komen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon erkent de moeilijk situatie, geeft aan dat hij zich niet hoeft te schamen,

maar dat hij nu wel met de situatie moet omgaan. Vader is verantwoordelijk voor twee vrouwen en moet nu iets doen. Hij heeft zijn dochter afgestoten, zodat zij kon doen en laten wat ze wilde. Hij heeft het zover laten komen. De vertrouwenspersoon focust daarbij op het heden: Wat gebeurt is, is gebeurd, maar nu moet vader het anders gaan aanpakken. Wat nodig is zijn regels en discipline, dat moet herstellen. Vader geeft aan dat hij blij is dat hij is langs gekomen en is blij met het advies.

Enige tijd later belde vader de vertrouwenspersoon en vroeg haar om met zijn dochter te bellen, waarbij deze moest vertellen dat zij vader nooit gesproken had. De vertrouwenspersoon is het gesprek met de dochter aangegaan. Het was een pittig gesprek, maar de vertrouwenspersoon kon haar duidelijk maken wat er speelde en zo herstelde het contact met haar vader weer.

3 Een plek in de zorgketen

3.1 Aanmelding, toeleiding en doorverwijzing

De laagdrempelige activiteiten van Al-Amal zorgen voor een sterke vertrouwensband met de achterban. Deze vertrouwenspositie is essentieel voor de uitvoering van Tussen In. Zorggezinnen, die de hulp nodig hebben en bekend zijn bij Al-Amal komen in aanmerking voor 'Tussen In'. De projectcoördinator van 'Tussen In' verzamelt deze signalen en koppelt een vertrouwenspersoon aan het betreffende gezin/ jongere. Deze gezinnen worden vervolgens op een outreachende wijze benaderd. Daarnaast kunnen instellingen gezinnen aanmelden, waarvoor de aanmeldprocedure geldt.

Aanmeldprocedure

Instellingen kunnen gebruik maken van de expertise en werkwijze van de vertrouwenspersonen. Hierbij is het wel van belang dat zij adequaat onderbouwen, waarom zij aangewezen zijn op betrokkenheid van 'Tussen In'. De vrijwillige vertrouwenspersonen werken vanuit een neutrale en onafhankelijke houding. Zij ondersteunen de gezinnen en fungeren tevens als brugfunctie om de kloof tussen het gezin en de instelling te verkleinen. De vertrouwenspersonen mogen niet gevraagd worden om taken van de instelling of de verantwoordelijkheid voor het gezin over te nemen, deze blijft ten alle tijden bij de instelling! Van belang is daarom dat de vraag die vanuit de instellingen wordt gesteld helder is. Hiertoe is een aanmeldformulier ontwikkeld, waarin de instelling aangeeft van welke dienst zij gebruik wenst te maken en waarom. De instelling dient daarbij ook aan te geven welke acties al zijn ondernomen om het gezin in de hulpverlening te houden. Het aanmeldformulier is ondertekend door de leidinggevende van de hulpverlener die betrokkenheid vraagt van de vertrouwenspersoon van 'Tussen In'.

De instellingen kunnen 'Tussen In' vragen om de volgende ondersteuning:

- Bemiddeling, want de instelling of organisatie krijgt geen ingang in het gezin.
- Duo coaching, de hulpverlening stagneert (of dreigt te stagneren).
- Bemiddeling om verdere vervolgstappen te voorkomen, het gezin is uitbehandeld, maar de problematiek is niet opgelost (OTS etc.).
- Nazorg, het gezin heeft extra aandacht nodig om te activeren en wegwijs te worden gemaakt in de wijk.

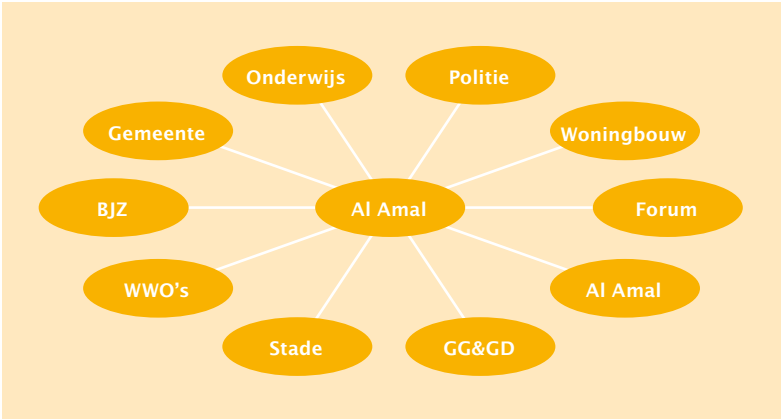
Inloopspreekuur

Gezinnen kunnen zelf ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Al-Amal is vijf dagen per week bereikbaar voor de vrouwen. Deze vrouwen krijgen antwoord of worden verwezen naar het spreekuur dat één keer per week wordt gehouden. Afhankelijk van de aard van de vraag worden zij ingedeeld in een traject van 'Tussen In'.

Crisisondersteuning

Urgente crisisgevallen hebben voorrang en worden als daar aanleiding toe is zo veel mogelijk acuut opgepakt. Soms wordt in het team besloten of de casus urgent is. Voorbeeld: Een vrouw benaderd de vertrouwenspersoon met een vraag over een brief, waarin staat dat ze geld moet betalen anders wordt ze uit huis gezet. Als er op dat moment niet wordt gehandeld, stapelen de problemen zich op. In hoeverre op urgente crisisgevallen gereageerd kan worden, heeft echter sterk te maken met de caseload van de vertrouwenspersonen en de aanwezigheid van een wachtlijst.

Vanuit 'Tussen In' zijn veel contacten met allerlei instellingen.



Per instelling zijn contactpersonen aangemerkt die contact onderhouden met 'Tussen In'. Op deze manier is een goede samenwerking en onderlinge verwijzing en toeleiding mogelijk. Bijlage 3 geeft een overzicht van samenwerkende instellingen.

3.2 Duo coaching

Instellingen lopen in toenemende mate vast met sommige gezinnen als gevolg van de culturele kloof die bestaat tussen de manier van hulpverlening en de behoefte van het gezin. Vaak begrijpen deze gezinnen de vragen onvoldoende, die gesteld worden over hun kinderen en over henzelf. Tegelijkertijd snappen de hulpverleners niet welke zorgen de ouders zich maken over de kinderen. Deze gezinnen kenmerken zich veelal door een lange hulpverleningsgeschiedenis, waarbij vaak meerdere instellingen actief zijn in het gezin (RvdK, Bureau Jeugdzorg etc.).

Dit begint vaak al bij de intake. Deze gezinnen zullen in het eerste gesprek niet alles vertellen. Zij geven antwoord op de vragen, maar hebben snel het gevoel hiermee niet tot de kern te komen. Zij hebben behoefte aan hulp en willen niet zomaar hun geheimen prijs geven. Er wordt eigenlijk door de hulpverleners onvoldoende doorgevraagd en als het ware geen echt gesprek gevoerd.

Als de hulpverlening stagneert of een onjuiste hulpvraag is gekozen, worden vertrouwenspersonen van 'Tussen In' ingezet. Belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is om de hulpverlening weer vlot te trekken. Van belang is dat de hulpverleningsinstelling hierbij verantwoordelijk blijft voor de geboden ondersteuning.

Cultuurvertaling

Veel trajecten in de hulpverlening stranden op basis van onbegrip en miscommunicatie. Vaak is een vertaalslag nodig om beide partijen weer bijeen te brengen. Hierbij is oog hebben voor de non-verbale communicatie van groot belang. Een vrouw die bijvoorbeeld veel zucht en steunt geeft daarmee een hele duidelijk boodschap. Van belang is te achterhalen welke boodschap dat is.

> Marokkaanse vrouwen beschouwen huilen als uiting van zorg voor de kinderen. Zij geven daarmee aan dat zij van hun kinderen houden. Nederlandse hulpverleners willen dit huilen nog wel eens vertalen als het feit dat de moeder psychisch labiel is.

> Marokkaanse mannen kunnen nog wel eens agressief reageren, waarbij ze aangeven: Ik kom toch voor mijn kind op.

De vertrouwenspersoon is neutraal en kent de culturele achtergrond van de ouder. Hierdoor is de vertrouwenspersoon in staat om te verwoorden wat een gezin wil en nodig heeft, maar herkent ook bepaalde overlevingsstrategieën en kan zo door het gedrag heen prikken. De kern van de bijdrage van de vertrouwenspersoon is om de probleemsituatie, het gedrag en de emotie met elkaar te kunnen verbinden. Waarom voelt hij of zij dat zo. Door dit uit te leggen aan de hulpverlener ontstaat er meer begrip en tegelijkertijd wordt de reactie van de hulpverlener begrijpelijk voor de ouder. Dit geeft voor zowel de hulpverlener als de ouder meteen een nieuwe kijk op de situatie, wat mogelijkheden of een opening biedt om nader tot elkaar te komen.

> De behandeling bij de GGZ stagneert soms bij cliënten, waarna de vertrouwenspersoon ingeschakeld wordt. Vooral bij Marokkaanse cliënten rust er veelal nog een taboe rond psychiatrie, bestaat er veel angst en wordt er sterkt gedacht in alternatieve geneeswijzen. De vertrouwenspersoon is in staat om op directieve wijze bijvoorbeeld de bezetenheid te relativeren en om op een adequate manier door de beschermmuur heen te prikken. Hierna moet de cliënt wel uit zijn of haar slachtofferrol stappen, waarna de hulpverlening weer opgepakt kan worden.

Kortom, de vertrouwenspersoon fungeert als cultuurvertaler om de oorsprong van de verwarring te achter halen. De vertrouwenspersoon is bruggenbouwer tussen de ouder en de hulpverlener en biedt oplossingen om te komen tot passende ondersteuning.

Werkwijze

Als de hulpverlening een beroep doet op een vertrouwenspersoon staat de volgende werkwijze centraal.

Inventarisatie

Tijdens deze fase wordt globaal ingegaan op de volgende aspecten:

- **Het probleem**
  Zowel volgens de hulpverlener als volgens de ouder/jongere.

- **Het traject dat de jongere of het gezin al doorlopen heeft met deze hulpverlener**
  Hoelang heeft de hulpverlener contact met het gezin, is er een stappenplan gemaakt, welke stappen zijn behaald en welke stappen moeten nog opgepakt worden.
- **Hulpverlening in het gezin**
  Zijn er andere hulpverleners bij het gezin betrokken, welke en is er onderling contact.
- **Behoefte van de hulpverlener**
  Wat is de vraag van de hulpverlener aan de vertrouwenspersoon t.a.v. het gezin, de jongere, wat verwacht de hulpverlener van de inzet van de vertrouwenspersoon, wat kan de vertrouwenspersoon wat de hulpverlener niet kan.

Samenwerking
Op basis van de inventarisatie wordt er samen een gezamenlijk actieplan gemaakt. Hierin zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- **Acties**
  Plan opstellen: wat moet er worden gedaan en op welk doel is dit gericht. Hieraan is een tijdpad gekoppeld.
- **Afspraken**
  Wat zijn hulpverleningstaken, wat zijn taken in de voorwaarde scheppende sfeer, wie gaat 'wat' van het plan uitvoeren.
- **Grenzen**
  Oog hebben voor de grenzen van de vertrouwenspersoon (geen hulpverlener) en deze duidelijk stellen.
- **Verwachtingen**
  Wederzijdse verwachtingen uitspreken.
- **Verantwoording**
  De hulpverlener vragen om bij de afsluiting van deze cases te melden dat er is samengewerkt met Al-Amal, de methode 'Tussen In'. Vermeld dient te worden wat de reden, aanleiding is om een vertrouwenspersoon in te schakelen, de periode en tijdsinvestering, de aard van de samenwerking.

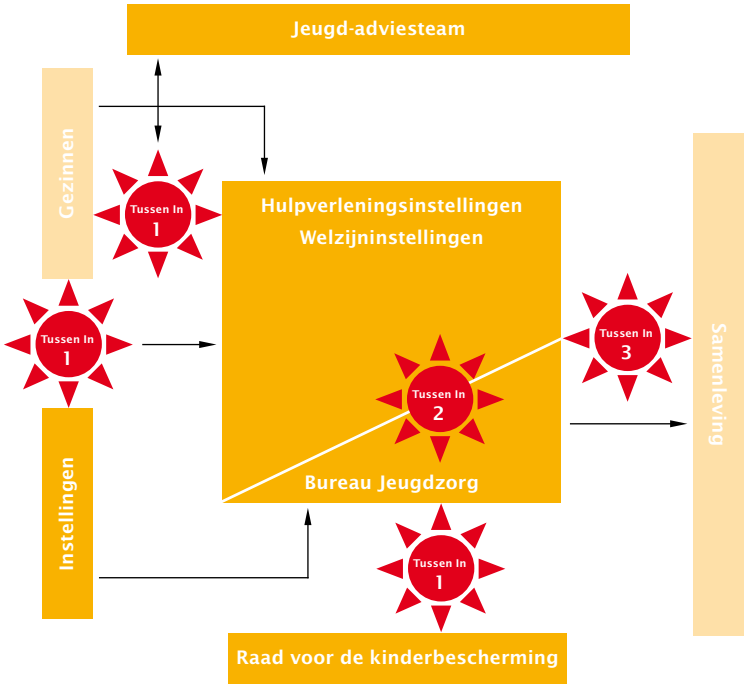
Consultatie en deskundigheidsbevordering
Instellingen hebben soms vragen met betrekking tot de manier, waarop

zij de hulpverlening het beste bij Marokkaanse gezinnen kunnen laten aansluiten. Afhankelijk van de signalen, die de vertrouwenspersonen oppikken worden op aanvraag themabijeenkomsten gehouden. Op deze manier kunnen de professionals leren van de ervaringen die zijn opgedaan met 'Tussen In'.

3.3 Tussen In in de zorgketen

Door de samenwerking met de vele instellingen en de duocoaching blijkt dat 'Tussen In' letterlijk tussen alle actoren in zit. Dit wordt schematisch weergegeven in figuur 3.1.

Figuur 3.1: Het zesfasen model voor gedragsverandering van Prochaska en Diclemente



Hierbij stellen de rode zonnetjes de methode ‘Tussen In’ voor.
Deze zijn achtereenvolgens genummerd.

1 Toeleiden en bemiddelen
2 Duo coaching
3 Activering

Instellingen
Gezinnen, samenleving
‘Tussen In’

Tussen In 1 betreft voornamelijk het toeleiden en bemiddelen van gezinnen naar passende ondersteuning. Dit kan ook bestaan uit een meer outreachende werkwijze. Zo kunnen er signalen van een gezin binnen komen, waarbij een vermoeden van huiselijk geweld speelt. De vertrouwenspersoon wordt soms op verzoek in gezet om in gesprek te gaan met het gezin. Tijdens dit gesprek wordt uitgelegd dat een aangifte nodig is voor de politie om actie te kunnen ondernemen. De vertrouwenspersoon masseert als het ware de ouder en schat in wat nodig en mogelijk is. De vertrouwenspersoon bemiddelt of naar de vrijwillige hulpverlening of stuurt de vrouw door naar het steunpunt huiselijk geweld, maar de vertrouwenspersoon wordt ook ingezet om bijvoorbeeld aanmelding bij de Raad voor de Kinderbescherming (OTS) te voorkomen. Zij zijn dan als het ware een laatste kans om verdere stappen te voorkomen en van daaruit het gezin weer terug te leiden naar de passende hulp.

Tussen In 2 symboliseert de duo coaching. Het is geplaatst binnen de hulpverleningsinstellingen. Hiermee wordt schematisch weer gegeven dat de hulpverleningsinstelling de regie en verantwoordelijkheid behoudt, maar ‘Tussen In’ via de duo coaching haar bijdrage kan leveren.

Tussen In 3 is voornamelijk gericht op de activering. Doordat de nazorg van veel hulpverleningsinstellingen slecht aansluit bij de doelgroep bestaat er grote instroom bij ‘Tussen In’. Zij zijn nodig om nadat de hulpverlening heeft plaats gevonden deze gezinnen toch toe te leiden naar lichte vormen van ondersteuning en activeringsmogelijkheden.

4 Theoretische uitgangspunten

De methodiek van 'Tussen In' is gebaseerd op enkele theoretische en methodische uitgangspunten. Deze uitgangspunten zijn in dit hoofdstuk nader uitgewerkt.

4.1 Elementen van de presentiemethode

De vertrouwenspersoon maakt gebruik van elementen die voortvloeien uit de presentiemethodiek. Presentiebeoefening is per definitie een persoonlijke benadering. Wat de vertrouwenspersoon te bieden heeft, is niet een koffertje met diagnoses en methodieken, maar 'het trouwe aanbod van zichzelf' (Baart, 2001).

Een belangrijk kenmerk van de benaderingswijze van de presentiemethodiek is 'het er zijn voor de ander'. De vertrouwenspersoon gaat een relatie aan met de ouder, waarbij de ouder de behoefte aangeeft en het tempo. De vertrouwenspersoon plaatst zich niet tegenover de ouder maar gaat er naast staan. Het is een vorm van 'invoegen'. De relatie die de vertrouwenspersoon aangaat is gericht op het (lange termijn) belang van de ouder, waarbij de ouder het vertrekpunt is.

De vertrouwenspersoon past niet de presentiemethodiek in zijn geheel toe, maar kenmerken van de aanpak van 'Tussen In' komen overeen met elementen uit deze benadering. Zo is volgens Baart kenmerkend voor presentie het er zijn voor de ander, zonder direct aan probleemoplossing te doen. Het gaat om een relatie aangaan met de ouder uit een persoonlijke betrokkenheid. Dit eerste element is in sterke mate terug te vinden in het werk van de vertrouwenspersonen. De kracht van de vertrouwenspersoon komt voor een groot deel voort uit het feit dat ze een vrijwilligersorganisatie zijn en niet als hulpverleningsinstantie worden beschouwd – wat ze ook niet zijn. Hierdoor is het mogelijk om ook contact te maken vanuit die persoonlijke betrokkenheid. Echter het onderdeel gericht op het oplossen van het probleem is wel degelijk onderdeel van de aanpak van de vertrouwenspersonen. Vaak wordt door de vertrouwenspersonen de eerste aanzet gegeven om tot probleemoplossing te komen, waarna de hulpverlening het traject overneemt.

Binnen de presentiebenadering wordt niet gedacht over iemand, maar aan iemand. Aandacht is de methode om de ouders te bereiken. Wanneer je

letterlijk en figuurlijk heel dicht bij iemand kan komen, ben je in staat iemand te raken. De vertrouwenspersoon is er belangeloos en onvoorwaardelijk. Hiermee wordt gedoeld op het idee dat de aandacht en zorg niet verdiend hoeven te worden en ook niet gemakkelijk verspeeld kunnen worden. De ouder kan het eigenlijk niet snel verbruien. Vanuit dat hechte contact ontstaan mogelijkheden om actie te ondernemen. Vervolgens gaat de vertrouwenspersoon samen met de ouder(s) aan de slag om die actie mogelijk te maken. De vertrouwenspersoon probeert een rustpunt te creëren, waardoor de ouder naar zichzelf kan kijken en leert te reflecteren.

Het kunnen vinden van aansluitingspunten, ingangen, het begrijpen van onbenaderbare en gesloten leefwerelden en het leren onderscheiden van verschillen binnen een leefwereld zijn van essentieel belang om vanuit de presentiebenadering te werken en aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van het betreffende gezin. Voor een belangrijk deel draait het om waardigheid, erkenning en het niet vernederen of kwetsen van mensen. Immers het behoud van eer(gevoel) is van essentieel belang voor de ouder, voor zijn zelfgevoel en voor zijn identiteit. Als de ouder niet vernederd of gekwetst wordt, erkenning krijgt en waardig wordt bejegend versterk je het zelfbeeld en eigenwaarde van de ouder.

4.2 Empowerment benadering

Empowerment wordt wel gedefinieerd als het vinden van de kracht om controle over het eigen leven te hebben en om het geloof te versterken in de eigen kwaliteiten en mogelijkheden om het leven positief te beïnvloeden" (Bolt, 2006). Bij empowerment gaat het erom dat ouders leren hun eigen kwaliteiten en krachten te ontdekken, zodat zij beter in staat zijn weloverwogen eigen keuzes te maken. Door het toegenomen vertrouwen in het eigen kunnen zijn zij beter in staat zich zelf verantwoordelijk te voelen voor de aanpak of oplossing van het probleem.

De vertrouwenspersoon erkent de sterke kanten van mensen, spreekt hen daar ook op aan bij het zoeken naar oplossingen. Hierbij zijn zij alert op het feit dat deze oplossingen aansluiten bij de belevingswereld van de ouder(s). De ouder wordt daarin beschouwd als de persoon die zelf zijn oplossingen voor zijn probleem moet zien te ontwikkelen. De vertrouwenspersoon geeft

ruimte aan de vrouwen, behandelt hen met respect en moedigt hen aan om eigen beslissingen te nemen. Zij biedt ondersteuning, reikt mogelijkheden aan en bevestigt positief gedrag. Als vrouwen zichzelf zijn, zijn zij in staat om deze keuzes te maken, die vaak gebaseerd zijn op:

- eigen waarden en normen (geloof);
- cultuur/ tradities;
- de omgeving (gemeenschap).

De vertrouwenspersoon geeft vaak uitleg, probeert de problematiek inzichtelijk te maken en schetst daarbij de mogelijke opties of stappen. Op deze manier zijn de vrouwen (beter) in staat een weloverwogen keuze te maken. Vaak zijn zij niet in staat om dit voorwerk zelfstandig uit te voeren.

Uitgangspunten van de empowerment benadering:

- Mensen beschikken altijd over sterke kanten die aangesproken kunnen worden om de kwaliteit van het leven te verbeteren. Ook als mensen grote problemen hebben. De vertrouwenspersoon erkent deze sterke kanten en respecteert de manier waarop de ouder(s) deze willen gebruiken.
- Door permanent de nadruk te leggen op de sterke kanten zoals de ouder die definieert neemt de motivatie van de ouder toe om zich in te spannen voor de verbetering van de kwaliteit van zijn/haar eigen leven.
- Om de sterke kanten van de ouder te ontdekken is er een proces nodig, waarbij de ouder zich openstelt en de vertrouwenspersoon de ouder helpt. De ouder heeft altijd de regie over wat zij wil verbeteren in haar leven.
- Wanneer ouder en vertrouwenspersoon zich beide richten op de sterke kanten van de ouder, leert de ouder te ontdekken hoe zij in de moeilijkste omstandigheden erin geslaagd is te overleven.
- Iedere omgeving, zelfs de meest fletse, bevat hulpbronnen die mensen kunnen aanboren.

Bij empowerment gaat het erom individuen sterker te maken binnen hun eigen sociale context. Op deze manier zijn zij beter in staat om controle te krijgen over hun leven. Individuele empowerment wordt ook wel beschreven als een combinatie van drie factoren:

- **Gevoel van persoonlijke controle**
  Het idee is dat iemands motivatie, gevoel en gedrag meer gebaseerd is op hoe diegene over zichzelf denkt, dan wat werkelijk zo is.

- **Bewustzijn van de mogelijkheid om controle uit te oefenen**
  Mensen moeten zich bewust zijn van hun mogelijkheden om hun gestelde doelen te behalen en in staat zijn daarvoor de benodigde vaardigheden te ontwikkelen.

- **Participatie** (gedrag)
  Om bepaalde doelen te bereiken is actie en participatie vereist. Versterken van het sociaal netwerk helpt om dit voort te zetten.

Gevoel van persoonlijke controle
Een belangrijk aspect van deze component is de waargenomen eigeneffectiviteit. Dit concept is gedefinieerd als het geloof dat iemand heeft in zijn of haar eigen kunnen in het produceren en reguleren van bepaalde gebeurtenissen in zijn of haar leven. Mensen, die een minder hoge mate van eigeneffectiviteit ervaren, zijn minder goed in staat kansen te benutten en zijn makkelijker gemotiveerd als belemmeringen hun doelen in de weg staan (Bandura, 1997). Als mensen het idee hebben dat hun eigen gedrag van invloed is op de gebeurtenissen in hun leven is er sprake van een ‘interne locus of control’. Mensen die geloven dat gebeurtenissen in hun leven niet het gevolg zijn van eigen gedrag, maar van externe factoren hebben een ‘externe locus of control’. Mensen met een ‘interne locus of control’ en tegelijkertijd een lage waargenomen eigen effectiviteit ervaren, zullen het idee hebben dat ze niet in staat zijn controle uit te oefenen op hun leven. Mensen met en ‘externe locus of control’ en een lage waargenomen eigeneffectiviteit gaan er bij voorbaat al vanuit dat hun gedrag niet van invloed is.

Bewustzijn van de mogelijkheid om controle uit te oefenen
Inzichten en vaardigheden zijn nodig om iemands motivatie om te zetten in gedrag dat tot het beoogde doel zal leiden. Ten eerste moeten mensen zich bewust zijn van de mogelijkheden die zij hebben om de doelen, die zij zichzelf gesteld hebben, te behalen. Ten tweede is het van belang dat iemand bepaalde vaardigheden ontwikkelt. Om controle uit te oefenen over het eigen leven is het noodzakelijk dat mensen de juiste vaardigheden hebben.

Participatie (gedrag)
Het gedrag dat leidt tot vergroting van controle over de omgeving is in elke situatie en voor elke persoon anders. Een manier om de controle over de omgeving te vergroten is participatie in een sociaal netwerk of in organisaties. Participatie draagt op verschillende manieren bij aan de empowerment van individuen.

De vertrouwenspersonen komen hier telkens op terug door onder meer bij elke situatie of bij elke actie meteen in te zoomen op de gevolgen. Door gelijk de gevolgen te benoemen en daar over na te denken leren de vrouwen dat hun gedrag van invloed is op de uiteindelijke situatie en op hoe de situatie uiteindelijk ervaren wordt.

4.3 Motiveren van ouders

Cultuurvertaler, bruggenbouwer en bieden van oplossingen

'Tussen In' zit letterlijk tussen uiteenlopende facetten in. Tussen de traditie, de cultuur, de religie, de Nederlandse samenleving, de hulpverleningsinstellingen, de ouders en de kinderen etc. De vertrouwenspersoon zorgt hierbij voor een culturele vertaling van waarden en normen, werkt als bruggenbouwer tussen de verwachtingen van de Marokkaanse gemeenschap en de Nederlandse samenleving en biedt mogelijke oplossingen aan om daar mee om te gaan.

Gebruik maken van behoefteprimades
De vertrouwenspersoon voegt in, in het gezin en observeert ondermeer de behoeften in het gezin. Indien nodig werkt zij als eerste aan de primaire behoeften. Zo is er een voorbeeld van een moeder, waarbij eerst haar huis is opgeruimd en schoongemaakt, voordat er ook maar iets besproken werd. Daarna ontstond er ruimte en is pas gepraat over wat er verder nodig zou zijn. Dit sluit aan bij de theorie van Maslow (1970), die zegt dat de primaire behoeften (zoals eten, drinken, slapen en kleding) de eerste behoeften zijn, waar een mens aan wil voldoen. Op het moment dat hieraan is voldaan, ontstaat het verlangen naar 'meer'. Dan wordt elke keer een hogere trede in de behoeftepiramide aangesproken (zoals zekerheid, acceptatie, erkenning en zelfontwikkeling). De vertrouwenspersoon neemt de probleemsituatie van de vrouw als uitgangspunt, waarbij de vertrou-

wenspersoon ook oog heeft voor andere waarden, zoals de goede naam, het behagen van de groep en eer (Pinto, 1994).

Deze twee voorbeelden zijn bedoeld als twee uitersten waartussen vele persoonlijke varianten mogelijk zijn. Het gaat hierbij niet over een waarde oordeel ten aanzien van deze verschillende behoeften. Van belang is dat de vertrouwenspersoon indien nodig fungeert als brug tussen het verschil aan behoeften (waarden en normen). De vertrouwenspersoon legt bijvoorbeeld uit dat de waarden zekerheid, acceptatie en erkenning vaak als westers worden beschouwd, maar binnen de Islam als hoog goed worden aangemerkt. Samen wordt er gezocht naar een manier, waarbij zelfbewust een keuze kan worden gemaakt om met de situatie om te gaan en daarbij wel of niet tegemoet te komen aan verschillende behoeften en belangen.

Gebruik maken van metaforen
Bij het benoemen van de waarden en normen wordt gebruik gemaakt van metaforen, passages uit de Koran en spreekwoorden en gezegdes. Zo stond een vrouw zwaar onderdruk en wist niet meer waar ze moest kijken. De vertrouwenspersoon zei toen: 'In de pan zitten veel groenten door elkaar wat niet zo hoort.' Hiermee gaf ze aan: U heeft het niet makkelijk.

Deze manier van communiceren verduidelijkt soms bepaalde zaken of stelt ze in een ander daglicht. Vaak is het referentiekader van het geloof een bepaald uitgangspunt om tot keuzes te komen.

> Een Marokkaanse vrouw heeft ruim 17 jaar met veel zorg en liefde voor haar man gezorgd. Het zorgen voor haar man beschouwt ze ook als haar plicht. Op een gegeven moment verslechterd de situatie rond haar man en rijst de vraag of haar man naar een verpleeghuis zou kunnen. De vrouw vindt het heel moeilijk om hier een besluit over te nemen en om hier mee om te gaan. Vanuit 'westers' oogpunt is gekeken naar de zwaarte van de zorg voor de vrouw. Immers zij ondervindt hiervan al bepaalde psychische problemen. Bovendien is onduidelijk hoe lang de situatie zich nog zal voordoen.
>
> **Wat is nu de rol van de vertrouwenspersoon?**
> De vertrouwenspersoon erkent dat de zorg van de vrouw voor haar man zwaar is, maar begrijpt ook direct dat het 'not done' is om je man naar een

verpleeghuis te sturen als je als vrouw of familie de zorgtaak nog aankunt. Bovendien zijn de schuldgevoelens van de vrouw enorm als ze niet zelf voor haar man zorgt en wordt ze door de gemeenschap beschouwd als slechte vrouw. Ingezet is daarom door de vertrouwenspersoon om te kijken wat deze vrouw nodig heeft voor haarzelf om haar te ontlasten, zodat zij wel haar man thuis kan blijven verzorgen.

Vanuit het geloof wordt de vrouw bevestigd en krijgt ze voldoening om de zorg op zich te nemen. Een dankbaar gevoel, dat de last voor haar dragelijk maakt. Valt dat weg samen met de steun van de gemeenschap, dan is de situatie voor haar uiteindelijk veel moeilijker om mee om te gaan. De vertrouwenspersonen fungeren hier als cultuurvertaler om de oorsprong van de verwarring aan te geven, zijn bruggenbouwer tussen de Marokkaanse vrouw, haar man en de hulpverlening en bieden oplossingen aan om te komen tot passende ondersteuning.

De vertrouwenspersoon heeft begrip voor de situatie en denkwijze van deze vrouwen. De vertrouwenspersoon benadrukt dat wanneer je wilt dat de gemeenschap verandert, je wel bij jezelf moet beginnen. Dit is een ingang om te focussen op aspecten van een persoon waar aangewerkt kan worden. De kennis van het geloof wordt gebruikt om vrouwen te emanciperen (de eigen keuzes te laten maken).

'Je moet goed voor jezelf zorgen,
voordat je je zorg aan iemand anders kan geven'.

Als je daar mee bezig gaat ontdek je weer andere aspecten die aandacht vragen. Op die manier kom je in een proces waarin je je als persoon blijft ontwikkelen. Het geloof wordt aangewend om de volgende waarden en competenties te activeren:

- verantwoordelijkheid nemen;
- assertief zijn;
- kennis tot je nemen;
- in beweging komen, actief zijn, iets ondernemen.

Geduld is ook een belangrijk aspect dat gebruikt wordt en afkomstig is uit het geloof. Neem de rust om goed na te denken, maar heb ook vertrouwen

en geduld dat het goed komt. Houd vol. Hier wordt bijvoorbeeld een appél gedaan op het geloof om de situatie te leren accepteren.

Motivational interviewing

De vertrouwenspersoon werkt met onderdelen van de methodiek van de motiverende gespreksvoering (Motivational Interview van Rollnick en Miller 2002). Motvational Interviewing onderscheidt vier vormen van zelfmotiverende uitspraken:

- **Erkennen van de nadelen van de huidige situatie**
  'Ik geloof dat dit toch een groter probleem is dan ik dacht'
  'Dit is echt te erg'
  'Misschien heb ik toch wel idiote risico's genomen'

- **De voordelen van verandering zien**
  'Het is natuurlijk wel zo dat ik dan meer tijd heb en het scheelt geld'
  'Waarschijnlijk zou ik me een stuk rustiger voelen'
  'Dan houdt de school wel op met zeuren'

- **Optimisme over, vertrouwen in de verandering**
  'Ik denk dat ik dat wel zou kunnen als ik zou beslissen dat te gaan doen'
  'Als ik echt iets wil dan gebeurt het ook'
  'Ik ben al eens helemaal opnieuw begonnen. Dat was moeilijk maar is toen wel gelukt'

- **Intentie tot veranderen uitdrukken**
  'Ik denk dat het nu echt tijd wordt om het anders te gaan doen'
  'Ik wil niet doorgaan zoals het nu gaat'
  'Ik moet er iets aan doen'

Deze uitspraken zijn de ingang voor een dialoog met de ouder waarbij er actief doorgevraagd wordt. Vaak zijn zelfmotiverende uitspraken ook een uiting van denkpatronen die ten grondslag liggen aan bepaald gedrag, van beschikbare vaardigheden of vaste persoonskenmerken van de ouder.

In elke fase van het motiveren van ouders zijn de volgende basistechnieken van groot belang (ROBS):

R Luister reflectief, vermijdt 'roadblocks' die bij de ouder de weerstand verhogen.

O Stel open vragen. Vuistregel: nooit meer dan twee gesloten vragen na elkaar!

B Ondersteun, bevestig.

S Geef samenvattingen.

Rollnick en Miller hebben enkele uitgangspunten geformuleerd van motiverende gespreksvoering:

- Motivatie is geen vaststaande eigenschap van de ouder maar een wisselend product van de interactie tussen ouder en vertrouwenspersoon.
- De stijl en de sfeer zijn over het algemeen kalm en uitnodigend van karakter.
- De vertrouwenspersoon is directief in het bijstaan van de ouder, die de eigen ambivalenties onderzoekt en oplost.
- De verhouding tussen vertrouwenspersoon en ouder is meer een partnership dan een rolverdeling als tussen deskundige en onwetende.

Daarnaast zijn er enkele uitgangspunten van Rollnick en Miller die niet geheel opgaan voor de werkwijze van de vertrouwenspersonen binnen de methodiek van 'Tussen In'. De vertrouwenspersonen hebben aan deze uitgangspunten een eigen uitleg gegeven.

Motivatie tot verandering komt vanuit de ouder en wordt niet van buitenaf opgelegd

Dit uitgangspunt gaat niet geheel op voor de doelgroep van 'Tussen In'. De vertrouwenspersoon maakt juist gebruik van de collectieve identiteit van de Marokkaanse gemeenschap, de waarden en normen die leven in de samenleving om de ouder te motiveren. Aangezien bij veel Marokkaanse gezinnen het eergevoel als hoogste goed wordt aangemerkt in tegenstelling tot de individuele zelfontplooiing bij veel Nederlandse gezinnen verschilt de wijze waarop je een persoon kunt motiveren. Gemeenschappen die meer gericht zijn op de sociale druk en de groepscohesie, zullen ook gemotiveerd zijn om voor het belang van de groep (collectieve identiteit) activiteiten te ondernemen. Naast het gebruik maken van de groep werkt de vertrouwenspersoon aan het versterken van de intrinsieke motivatie.

Proberen iemand te overtuigen (bijvoorbeeld door moraliseren) is geen effectieve strategie om iemands ambivalentie op te lossen
De westerse opvoeding kenmerkt zich door een sterke ontwikkeling van de interne moraal. Dit staat tegenover het idee van een extern referentiekader voor goed en kwaad. Dit spanningveld wordt door de vertrouwenspersonen benoemd en meegenomen in de manier waaropzij de ouder motiveert.

Het is de taak van de ouder en niet van de coach om uitdrukking te geven aan en een oplossing te zoeken voor de eigen ambivalentie
Ook ten aanzien van dit uitgangspunt geldt een andere insteek. Bij veel vrouwen die bij de vertrouwenspersoon komen zijn de problemen hen naar het hoofd gestegen. Zij zitten letterlijk in de problemen en zien op dat moment geen uitweg. De vertrouwenspersonen zijn van mening dat deze mensen niet geholpen worden door te wachten totdat ze zelf met een eigen oplossing komen. Zij moeten bij de hand genomen worden, zodat er weer ruimte ontstaat en de situatie verbeterd. Vervolgens richten de vertrouwenspersonen hun aandacht op het empoweren van deze vrouwen, zodat zij in nieuwe situaties beter keuzes kunnen maken en zelf hun oplossingen kunnen vinden.

Deze motiverende gespreksvoering is gebaseerd op het zesfasen model voor gedragsverandering van Prochaska en Diclemente:

Figuur 4.1: Het zesfasen model voor gedragsverandering van Prochaska en Diclemente



Voorbeschouwing

De ouder denkt niet na, of wil niet nadenken over haar problemen, sterke kanten en zijn wensen en mogelijkheden om haar gedrag te veranderen. Dit blijkt uit een of meer van de volgende gedragingen:

- **De ouder gaat met de vertrouwenspersoon in discussie. De ouder daagt de vertrouwenspersoon uit, door middel van:**
  Zeggen dat het niet klopt wat de vertrouwenspersoon zegt.
  De autoriteit en/of kennis betwijfelen van de vertrouwenspersoon.
  Verbale agressie.

- **Onderbreken van de vertrouwenspersoon:**
  Er dwars doorheen praten.
  Afbreken/ afkappen van de vertrouwenspersoon.

- **Afwijzen: de ouder laat merken dat ze niet over problemen wil nadenken, wil meewerken, verantwoordelijkheid wil nemen of naar advies wil luisteren door middel van:**
  Anderen de schuld te geven.
  Het oneens zijn ('ja, maar…').
  Zichzelf vrijpleiten, excuses aandragen.
  Zeggen dat problemen of gevaren hem niet raken (onkwetsbaarheid).
  Minimaliseren, relativeren van problemen en gevaren.
  Pessimisme, moedeloze houding.
  Aarzelen, twijfelen aan het nut van…
  Weigeren.

- **Negeren:**
  De ouder let niet op wat de vertrouwenspersoon zegt of doet.
  De ouder geeft de vertrouwenspersoon geen antwoord.
  De ouder geeft de vertrouwenspersoon inhoudsloze antwoorden of antwoorden die niet passen bij de vraag.
  De ouder gaat over iets anders praten.

De vertrouwenspersoon vergroot als reactie hierop de twijfel bij de ouder en probeert het gevoel bij de ouder te vergroten over de risico's en problemen van het huidige gedrag. De vertrouwenspersoon geeft infor-

matie over de gevolgen van zijn huidige gedrag voor hemzelf, maar ook voor de kinderen.

Beschouwing

De ouder denkt wel na over de gevolgen van haar thuissituatie en haar gedrag. Zij gaat hierover wel het gesprek met de vertrouwenspersoon aan, maar kan ook nog calculeren: wat levert dit me op? De vertrouwenspersoon probeert nu de balans te laten doorslaan en vergroot voor de ouder de winst van veranderen en de risico's van niet veranderen. Hierbij is de vertrouwenspersoon alert op zelfmotiverende uitspraken van de ouder. De vertrouwenspersoon probeert geen weerstand op te roepen door te forceren, pushen, paaien, dreigen etc. De vertrouwenspersoon moet tijdig stoppen en de ouder 'met zijn ambivalentie laten zitten/sudderen'.

5 Professionaliteit medewerkers

5.1 Profiel vertrouwenspersoon

In deze paragraaf gaan we in op het profiel van de vertrouwenspersoon. Binnen het profiel van de vertrouwenspersoon onderscheiden we twee competenties:

- **Kerncompetenties**
  Dit zijn de algemeen geldende competenties voor vertrouwenspersonen.
- **Programmacompetenties**
  Dit zijn de competenties die nodig zijn voor een goede uitvoering van 'Tussen In' en specifiek vereist zijn voor de vertrouwenspersonen van Marokkaanse gezinnen.

Kerncompetenties

De vertrouwenspersoon heeft levenservaring, is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid. De vertrouwenspersoon kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander en kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden. De vertrouwenspersoon is in staat om zich onafhankelijk op te stellen.

Oplossingsgericht

In contact met het gezin is het uitgangspunt in het handelen van de vertrouwenspersoon het zoeken naar eigen krachten en mogelijkheden van de vrouw. De focus ligt op het komen tot formulering van oplossingen. De vertrouwenspersoon ondersteunt het gezin om zelf te komen tot de best passende oplossingsrichting. In overleg met samenwerkingspartners in de keten en de vrouw is het streven om te komen tot de beste begeleiding van het gezin. Het netwerk wordt onderzocht op personen die een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing/ondersteuning van de ouder.

Professionele integriteit

De vertrouwenspersoon krijgt in contact met het gezin direct te maken met persoonlijke en gevoelige informatie. Het zorgvuldig om gaan met deze informatie vormt de basis van vertrouwen die nodig is om effectief te kunnen begeleiden. Er wordt een groot appèl gedaan op het onderkennen van belangen van diverse betrokkenen. Van de vertrouwenspersoon wordt verwacht dat hij zich onafhankelijk, objectief en meervoudig partijdig opstelt. Dit geldt zowel in contact met de ouders, de kinderen en betrokken

partijen. Indien de professionele integriteit in het geding komt en bijvoorbeeld belangenverstrengeling dreigt, schakelt de vertrouwenspersoon direct de projectleider in.

Zelfreflectie en ontwikkeling
In het contact met het gezin is de vertrouwenspersoon 'zijn eigen instrument'. De effectiviteit van de methoden en werkwijzen die hij gebruikt, hoe goed passend ook bij de behoefte van het gezin, is afhankelijk van de kwaliteit die de vertrouwenspersoon op dat moment daartoe inzet. Het zicht houden op eigen mogelijkheden, grenzen en ontwikkelpunten is belangrijk om het werk optimaal te (blijven) doen. Een houding die zich kenmerkt door een continu evalueren van het eigen handelen is hiervoor de basis. Door een positiefkritische houding naar zichzelf en andere vertrouwenspersonen wordt de professionaliteit vergroot. Het (willen) leren van elkaar is een belangrijk uitgangspunt.

Programma competenties

De vertrouwenspersoon is communicatief vaardig, zowel in het Nederlands als Berbers/Arabisch. De vertrouwenspersoon heeft inzicht in zowel de aard en omvang van de (multi) problematiek van Marokkaanse gezinnen uit achterstandswijken, als de culturele waarden en normen van de Marokkaanse gezinnen die in Nederland leven. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon kennis van de Nederlandse samenleving en daarbij behorende waarden en normen. De vertrouwenspersoon heeft een open houding en is bovendien flexibel (geen 9 tot 5 mentaliteit).

De vertrouwenspersoon:

- Is een bemiddelaar, geen hulpverlener en levert zijn bijdrage binnen de kaders van Stichting Al-Amal.
- Fungeert als bemiddelaar voor jongeren en gezinnen naar professionals en andersom. Vervult een brugfunctie tussen de vrouw/gezin en andere voorzieningen en legt daar relaties, verbetert of herstelt ze.
- Beschikt over deskundigheid om problematiek die samenhangt met het opgroeien in twee culturen, te herkennen en aan te pakken.
- Voegt in bij gezinnen uit verschillende sociale milieus en ziet de vrouw als gelijkwaardige samenwerkingspartner; werkt via het presentieprincipe: er voorwaardelijk te zijn voor het gezin.

- Houdt zich vast aan de afgesproken werkwijze, maar is binnen deze context in staat om aanpassingen te maken om aan te sluiten bij de individuele cliënt (responsiviteit).
- Stelt zich onafhankelijk op.
- Maakt gebruik van de positieve krachten van de ouders/gezin en stelt met respect grenzen en confronteert.
- Heeft een positief voorbeeld gedrag naar het gezin.
- Kan daar waar nodig en gewenst taboe onderwerpen bespreekbaar maken.
- Communiceert helder en werkt prettig samen met medewerkers van andere betrokken voorzieningen.

5.2 Selectiecriteria en taken

Selectiecriteria

De vertrouwenspersoon is vrijwilliger van Al-Amal. Toch is het essentieel om duidelijke selectiecriteria te hanteren. De volgende criteria worden meegenomen in het selectieproces van nieuwe vertrouwenspersonen:

- Kan het vertrouwen wekken van het gezin (warm, betrouwbaar, levenservaring)
- Kan aansluiten bij jongeren en ouders (luisteren, belangstellend, geduldig)
- Is in staat om een positief rolmodel te zijn voor jongeren/ouders (zelfredzaamheid bevorderen)
- Bezit humor, is flexibel en creatief en heeft doorzettingsvermogen (sterk in je schoenen staan)
- Hanteert een praktische insteek bij het oplossen van problemen (oplossingsgericht, structuur kunnen bieden)
- Kan omgaan met crisissituaties en is stressbestendig
- Beschikt over communicatieve vaardigheden waarmee op diverse niveaus productief kan worden samengewerkt. (jongeren, ouders, collega's en medewerkers uit samenwerkende organisaties)
- Flexibele instelling ten opzichte van werktijden (werken buiten kantooruren)
- Affiniteit met programma-integriteit
- Kan mondeling en schriftelijk rapporteren
- Heeft een goede kennis van de doelgroep waarmee gewerkt wordt en kennis van en affiniteit met culturele diversiteit.

- Stelt de wensen van het gezin centraal en kan daarbinnen onderhandelen over doelen en prioriteiten.
- Legt een grote mate van zelfsturing en verantwoordelijkheid aan de dag.
- Heeft geen arbeidsrelatie tot één van de samenwerkende instellingen.

Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon voert zijn werkzaamheden uit zoals deze zijn beschreven. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon:

- Op een transparante wijze werkt met de gezinnen.
- Werkt aan netwerkvorming ten behoeve van de gezinnen.
- Kansen en tekorten signaleert in het samenwerkende netwerk.
- Bijdraagt aan een positieve beeldvorming van de werkwijze 'Tussen In' in het netwerk.
- Deelneemt aan casuïstiek en deskundigheidsbevordering.
- Een bijdrage levert aan de methodiekontwikkeling.
- Tijdig contact op neemt met de projectleider bij problemen.
- De registratie en rapportage verzorgt.

5.3 Randvoorwaardelijke programma eisen

In deze paragraaf gaan we beknopt in op enkele randvoorwaarden om met de methodiek te kunnen werken. Dit zijn deels organisatorische randvoorwaarden, maar ook randvoorwaarden om de kwaliteit die met de uitvoering van de methodiek geboden wordt te behouden.

Onafhankelijke positie van vertrouwenspersonen

Al-Amal heeft als vrijwilligersorganisatie een sterke vertrouwensband met een groot aantal risicogezinnen (multiproblem gezinnen). Door de activiteiten die al jaren worden georganiseerd, is het gezag dat rust bij Al-Amal en de vertrouwenspersonen gegroeid. De Marokkaanse mannen respecteren Al-Amal en sturen hun vrouwen naar de bijeenkomsten. Dit vertrouwen is nodig om met de methodiek te kunnen werken. Daarnaast is het feit dat Al-Amal een vrijwilligersorganisatie is van groot belang om de onafhankelijke positie van de vertrouwenspersoon te kunnen waarborgen. Deze onafhankelijke positie van de vertrouwenspersonen is nodig, omdat zij daardoor in staat zijn om letterlijk tussen de instanties in te opereren. Zij hebben als vrijwilligers een gelijkwaardige relatie met de vrouwen. Op het

moment dat je een professionele organisatie vertegenwoordigt ontstaat er gemakkelijker een bepaalde machtsverhouding.

Monitoring en registratie

Van belang is om op transparante wijze te kunnen laten zien wat 'Tussen In' doet en of 'Tussen In' goed werk levert. Hiertoe wordt binnen 'Tussen In' gewerkt met een digitaal registratiesysteem. Binnen dit registratiesysteem worden dié gegevens opgenomen, die het mogelijk maken de voortgang van 'Tussen In' te kunnen monitoren. Hierbij kun je denken aan items als het aantal gezinnen, de wijk waar de gezinnen uitkomen, type gezin (samengesteld, eenoudergezin etc.), aantal kinderen en leeftijden, type problematiek, type organisaties, waarmee binnen het gezin samengewerkt wordt, de resultaten die zijn behaald, de duur van de begeleiding en tevredenheid van het gezin etc. Deze gegevens dienen onder meer om de voortgang van 'Tussen In' goed te kunnen monitoren.

Uitwisselen van gegevens, intake, privacy

Ook voor een organisatie als Al-Amal is het van belang om na te denken over hoe omgegaan wordt met privacygevoelige gegevens. De vertrouwenspersonen krijgen veel persoonlijke informatie te horen en dienen daar adequaat mee om te gaan. Hiertoe zijn onder meer binnen Al-Amal de volgende regels opgesteld.

- Wat heb je nodig om net te kunnen doen alsof dat wonder gebeurd is? Wat nog meer? En verder?
- Voorkomen dat vrouwen onderling over privézaken praten bij Al-Amal.
- Gesprekken tussen de vertrouwenspersoon en gezin (vrouw) vinden altijd plaats onder vier ogen (vertrouwelijk) en apart op afspraak.
- In het eerste gesprek wordt de privacy en het omgaan met informatie ter sprake gebracht. Aangeven wordt dat er geen informatie uitgewisseld wordt zonder instemming van het gezin. Toestemming kan ook mondeling worden gegeven, als hier een aantekening van wordt gemaakt door de vertrouwenspersoon.
- De vertrouwenspersoon maakt persoonlijke werkaantekeningen en beheert deze. Deze werkaantekeningen worden niet tussen collega's uitgewisseld.
- De regels hangen op het kantoor van Al-Amal.

Versnellen intakeprocedure
Van de gezinnen die door de vertrouwenspersonen van 'Tussen In' worden toegeleid naar Bureau Jeugdzorg of een wijkwelzijnsorganisatie is al bepaalde informatie beschikbaar. Soms gaat de vertrouwenspersoon mee tijdens de intake, maar soms is het ook mogelijk door het voorwerk van 'Tussen In' om de intakeprocedure te versnellen. Hiertoe is toestemming nodig van de ouders.

Training en deskundigheidsbevordering

De methode 'Tussen In' is een methode die op een aantal fronten als gevolg van de samenwerking met de welzijn- en hulpverleningsinstellingen verder doorontwikkeld wordt. Hierbij is het van belang dat de vertrouwenspersonen op een juiste wijze mede vorm geven aan en uitvoering geven aan de methode. Op grond van gedeelde bevindingen over langere tijd kan doorontwikkeling zijn beslag gaan krijgen.

De vertrouwenspersonen hebben gedurende de pilotfase een ondersteuningsaanbod (trainingen) ontvangen van Bureau Jeugdzorg. Hierin is een aantal belangrijkste methodische onderdelen de revue gepasseerd, zoals het thema grenzen stellen. Daarnaast zijn regelmatig casuïstiekbijeenkomsten gehouden. Daaraan nemen de volgende participanten deel:

- de vertrouwenspersonen
- projectleider 'Tussen In'
- medewerker centrale aanmelding van bureau jeugdzorg,
- gastsprekers op uitnodiging

Als de methode 'Tussen In' in de praktijk verder beproefd wordt is het belangrijk dat:

- de casuïstiekbijeenkomsten doorgang blijven vinden, waarin de methodiek als leidraad kan dienen voor de casusbespreking.
- aanwezige deskundigheden, nieuwe inzichten en vaardigheden van vertrouwenspersonen gedeeld wordt en op peil gehouden wordt.
- signalering plaats vindt voor eventueel verdere deskundigheidsbevordering.
- nieuwe "werkzame bestanddelen" met elkaar gedeeld kunnen worden.

Aandacht voor veiligheid van de vertrouwenspersonen

Veiligheid is een belangrijk gegeven voor de vertrouwenspersonen. Hiertoe is binnen Al-Amal een aantal afspraken gemaakt voor het voeren van huisbezoeken, slecht nieuws gesprekken, beëindigen van contact en het bespreekbaar maken van gevoelige onderwerpen. Bij huisbezoeken kun je onderscheid maken in de reguliere huisbezoeken: de vertrouwenspersoon is bekend in het gezin en heeft zijn positie reeds verworven en de meer risicovolle huisbezoeken. Dit laatste zijn huisbezoeken waarbij de vertrouwenspersoon nog contact moet gaan leggen en het vertrouwen winnen (voor het inschatten van een risicovol bezoek – agressiebarometer – zie bijlage 5).

Voor de meer risicovolle huisbezoeken is het volgende overeengekomen:

- De vertrouwenspersoon maakt bij haar collega vertrouwenspersonen bekend waar zij is (de naam van de mensen die bezocht worden en het adres waar zij naartoe gaat).
- De vertrouwenspersoon is per mobiele telefoon bereikbaar.
- Bij risico-bezoeken wordt of een achterwacht georganiseerd of wordt besloten het gesprek te voeren in het kantoor van Al-Amal (eventueel met twee mensen, of er is een mede vertrouwenspersoon aanwezig).

Een woord van dank

Zeven jaar lang hebben we achter de schermen gewerkt met gezinnen die onzichtbaar waren voor bijna alle officiële hulpinstanties. Deze gezinnen hadden geen stem, omdat ze zich geïsoleerd en niet begrepen voelden. In deze zeven jaar hebben we enorm veel gezien en geleerd. Gezien dat niemand ervoor kiest om op deze manier door het leven te gaan en geleerd dat het daadwerkelijk mogelijk is bruggen te slaan tussen deze gezinnen en de reguliere hulpverlening: alle gezinnen die we in de afgelopen 7 jaar benaderden, wilden uiteindelijk allemaal verder geholpen worden. Dat de door ons zelf ontwikkelde wijze van werken binnen deze gezinnen, waar maatwerk en vertrouwen zeer belangrijke factoren vormen, nu in een boek is uitgekomen, vervult ons dan ook met gepaste trots. Trots, omdat we hopen dat met deze methodiek uiteindelijk veel meer op het oog onbereikbare multiprobleem gezinnen bereikt gaan worden! Dit hadden we echter nooit kunnen bereiken zonder de steun van vele mensen om ons heen. Het zou te veel ruimte vergen om iedereen hier te noemen en we beperken ons daarom tot één persoon en een enkele organisatie. In het bijzonder willen we Suze van der Tol van Bureau Jeugdzorg bedanken voor de vele adviezen en ruggesteun die ze ons de laatste jaren heeft gegeven. Het werken in een multiprobleem gezin vereist veel inzicht en energie en zij was het die ons elke keer weer, door middel van intervisie, scherp wist te houden. Voorts gaat onze dank uit naar de gemeente en de mogelijkheid die ze ons heeft geboden voor het schrijven van dit boek. Tot slot, gaat onze dank uit naar alle vrijwilligers van Al-Amal zonder wiens inzet Al-Amal en dit boek niet zouden bestaan.

Houria Azougagh
Marzouka Boulaghbage
Fatouch Chanaat
Rachida Ibrahimi

N.B.
De beschrijving die nu voor u ligt maakt het mogelijk dat andere organisaties de aanpak overnemen en implementeren. Stichting Al-Amal stimuleert een wijde verspreiding van de methodiek, maar wenst hiervan in het kader van kwaliteitsbeheer op de hoogte gehouden te worden. Immers, voor een goede implementatie van de methodiek wordt ondersteuning vanuit Stichting Al-Amal geadviseerd. Bovendien bevordert dit de onderlinge afstemming bij doorontwikkeling van de aanpak.

Bijlagen

B.1 Literatuur

- Baart, A. (2001) *Een theorie van de presentie.* Utrecht: Uitgeverij Lemma bv.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control.* New York: Freeman.
- Bolt, A. (2006). *Het Gezin Centraal, handboek voor ambulante hulpverleners.* Amsterdam, Uitgeverij SWP.
- Jessurun, N. (2004) Hoe meer verschillen hoe meer vreugd. In: Meer kleur in de Jeugd-GGz. Beunderman R., Savenije A., Mattheijer M., Willems P. (red.), p. 82-102
- Hermans, P. (2004) Contranarratieven van Marokkaanse ouders: een weerwoord op discriminatie, paternalisme en stigmatisering. In: Migrantenstudies, 20(1) p. 36-53
- Laan, G. van der (2000) Hulpverlening in de marge; enige werkzame bestanddelen van methodisch handelen. In: Sociale Interventie 2001/1. Pag. 22-34
- Maslow, A. (1970) Motivation en Personality. Second edition, Harper & Row.
- Miller, W.R., & Rollnick, S. (2002). Motivational Interviewing, Preparing people for change. Guildford Publications.
- Pinto, D. (1994) Interculturele communicatie: dubbelperspectief door de drie-stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen van cultuurverschillen. Houten/ Diegem: Bohn Stafleu en Van Loghum

B.2 Betrokkenen

Deze methodiekbeschrijving is tot stand gekomen op basis van de toegewijde inzet van de vertrouwenspersonen van Al-Amal, deelnemers aan de expertmeeting, Bureau Jeugdzorg Utrecht en de gemeente Utrecht.

Hieronder noemen we alle betrokkenen:

Habiba Aaras	Stichting Al-Amal
Houria Azougagh	Stichting Al-Amal
Marzouka Boulaghbage	Stichting Al-Amal
Fatouch Chanaat	Stichting Al-Amal
Hanane Hanine	Stichting Al-Amal
Rachida Ibrahimi	Stichting Al-Amal
Zoubida el Kodady	Stichting Al-Amal
Yamna el Yousfi	Stichting Al-Amal
Rinske Jalmous	Gemeente Utrecht
Abdeljalil Mouchtari	Gemeente Utrecht
Suze van der Tol	Bureau Jeugdzorg Utrecht
Hans Bellaart	Forum
Omar Benali	Multi-2000
Alia Benslimane	Cumulus Welzijn

B.3 Overzicht samenwerkende instellingen

De tabel is niet volledig, maar geeft de diversiteit aan van instanties waar ‘Tussen In’ mee werkt.

Instelling	Aanmelden	Toeleiding
Bureau Jeugdzorg Utrecht	ja	ja
Welzijnsinstellingen (smw, AMW, Oudercoaches, Pretty Women)	ja	ja
Stade Profiel	ja	ja
GGZ (Altrecht, Indigo, Illuminatus, Noagg, I-psy)	ja	ja
Huisartsenpraktijken	ja	ja
Ouder Kind Centra (OKC) **Jeugdartsen**	ja	ja
Thuiszorg (Senioren Consultatiebureau)	ja	ja
Vrouwen Opvang	ja	ja
Bureau Slachtofferhulp	ja	ja
Sociale Dienst, BOA	ja	ja
Werklozenbond (vrouwen in de bijstand)	-	ja
Centrum Maliebaan	ja	ja
De Waag	ja	ja
Scholen (basisschool, voortgezet onderwijs, ROC’s)	ja	ja
VHU (Veiligheidshuis Utrecht)	ja	-
Politie	ja	-
Lady Fit, Sportfonds (jeugd)	-	ja
Kerkelijke instanties (VOP; Vrouwen Ontmoetings Plekken)	-	ja
Geestelijke verzorgers	ja	ja
Voedselbanken		
WMO zorgloketten (PGB)	-	ja
Trendy (jongerenaorganisatie)	ja	ja
Steunpunt Mantelzorg	-	-
Jeugdadviesteam	-	-

Instelling	Aanmelden	Toeleiding
Leger des Heils, Rode Kruis	-	-
Woningbouworganisaties	-	-
Belastingdienst	-	
Advocaten	-	-
Bureau Inburgering	-	-
Project Inzicht	ja	ja

B.4 Formulieren

Binnen de methode ‘Tussen In’ wordt gebruik gemaakt van de volgende formulieren, die hierna in deze bijlage zijn opgenomen:

- Aanmeldformulier ‘Tussen In’ voor instellingen
- Rapportageformulier eerste gesprek
- Voortgangsformulier

Deze formulieren geven inzicht in de werkwijze van ‘Tussen In’, maar zijn nog in ontwikkeling en worden wanneer nodig geactualiseerd.
De formulieren bieden de vertrouwenspersoon structuur en houvast en worden beschouwd als werkaantekeningen. Niet alle onderdelen zullen altijd ingevuld kunnen worden.

Aanmeldformulier ‘Tussen In’ voor instellingen

Naam instelling

Hulpverlener

Telefoonnummer

Emailadres

Datum aanmelding

De instelling wenst de volgende betrokkenheid van ‘Tussen In’:

- ☐ bemiddeling - geen ingang in het gezin
- ☐ duo coaching - hulpverlening stagneert (dreigt te stagneren)
- ☐ bemiddeling - gezin is uitbehandeld, maar de problematiek is niet opgelost
- ☐ nazorg - activeren en wegwijs maken

Probleemschets

Wat is de kern van het probleem/knelpunt van de instelling?

Wat is geprobeerd ter voorkoming van het probleem/knelpunt?

Verwachting betrokkenheid 'Tussen In'
Welke vraag heeft de instelling aan de vertrouwenspersoon en met welke reden?

Ondertekening

Datum en plaats

Leidinggevende (handtekening)

Toelichting Rapportageformulier eerste gesprek

Aanmelding
Hier wordt aangegeven door wie men in contact gekomen is met dit gezin/jongere.

Aard van de problematiek
Dit kan op verschillende gebieden liggen en lopende het contact kan blijken dat er meer problemen zijn. In het voortgangsformulier kan dit onder het kopje: “uitbereiding van de problematiek”, worden opgeschreven. Maak hier een onderscheid in wat men zelf vertelt, en wat je van derden hebt gehoord.

Actiepunten
Dit zijn punten of onderdelen, waaraan gewerkt moet gaan worden door de moeder/vader/jongere of de vertrouwenspersoon en kunnen enige tijd in beslag nemen. Lopende het contact kan blijken dat er meer of andere actiepunten nodig zijn.
Het ‘kopje’ actiepunten komt ook terug in het voortgangsformulier.

Afspraken
Dit zijn concrete actiepunten of afspraken die eigenlijk voor de volgende ontmoeting gedaan moeten zijn.

Rapportageformulier eerste gesprek

Algemeen

Naam cliënt/code

Naam vertrouwenspersoon/code

Datum

Plaats

Tijd

Aanmelding

- ☐ Gezin/ jongeren heeft zichzelf aangemeld
- ☐ Instantie via het beroepskrachtentraject
- ☐ Instantie via het urgentietraject
- ☐ Bestuurslid Al-Amal
- ☐ Achterban van Al-Amal
- ☐ Via het informatietraject
- ☐ Anders, namelijk _____

Aard van de problematiek

Wat is (op basis van het eerste gesprek) de aard van de problematiek in dit gezin of van deze jongere?

In dit gesprek vertelde moeder, vader, jongere zelf:

Signalen die ik van derden heb gehoord zijn:

Eerdere contacten

Heeft men al eens contact gehad met hulpverlenende instanties?

Welke instanties?

Zo nee, welke reden geven zij aan dat dit nog niet gebeurd is?

Actiepunten

Actiepunten voor moeder, vader, jongere:

Actiepunten voor vertrouwenspersoon:

Aandachtspunten

Waar moet je rekening mee houden in de komende gesprekken of wat geeft nog veel onduidelijkheden?

Afspraken

Afspraken voor moeder/ vader/ jongere:

Afspraken voor de vertrouwenspersoon:

Inschatting bemiddelingstraject

- ☐ Kort traject
- ☐ Lang traject
- ☐ Beroepskrachtentraject
- ☐ Urgentietraject

Toelichting inschatting:

Overige opmerkingen:

Voortgangsformulier

Algemeen

Naam cliënt/code

Naam vertrouwenspersoon/code

Datum

Plaats

Tijd

Aard van de problematiek

Heeft de problematiek zich uitgebreid?

☐ ja
☐ nee

Zo ja, doordat:

In dit gesprek vertelde moeder, vader, jongere dat:

Signalen die ik van derden heb gehoord zijn:

Actiepunten

Voortgang actiepunten ondernomen door moeder, vader, jongere:

Voortgang actiepunten door vertrouwenspersoon:

Voortgang actiepunten door andere instanties:

Nieuwe actiepunten voor moeder, vader, jongere:

Nieuwe actiepunten voor vertrouwenspersoon:

Nieuwe actiepunten voor andere instanties:

Afspraken

Afspraken die moeder/ vader/ jongere zijn nagekomen
(op basis van eerdere gesprekken)

Nieuwe afspraken voor moeder, vader, jongere:

Afspraken die vertrouwenspersoon is nagekomen
(op basis van eerdere gesprekken)

Nieuwe afspraken voor vertrouwenspersoon

Aandachtspunten en veranderingen

Zijn er nieuwe aandachtspunten bij gekomen waar je rekening mee moet houden in de komende gesprekken?

Zijn er opmerkelijke veranderingen (verbeteringen) zichtbaar?

Afronding

Hulpverlening

Zijn er afspraken gemaakt om met moeder, vader, jongere naar de hulpverlening te gaan?

☐ ja
☐ nee

Zo ja, welke?

_____

_____

Gaat de vertrouwenspersoon mee naar deze afspraak?

☐ ja
☐ nee

Is er sprake van een afronding?

☐ ja
☐ nee

Hoe ziet deze eruit?

_____

_____

Overige opmerkingen

_____

_____

_____

B.5 Agressie barometer

Als je agressie kunt voorspellen kun je er als vertrouwenspersoon beter mee omgaan. Mensen die regelmatig agressie gebruiken of ernstig geweld plegen hebben een herkenbaar profiel. Met behulp van de gevarenlijst kan dit profiel in beeld worden gebracht. De voorspellende aanwijzingen kunnen door vertrouwenspersonen worden gebruikt als een barometer voor risico op geweld. Daarmee kunnen vertrouwenspersonen zich beter voorbereiden op mogelijke lastige situaties en zijn beter in staat om gewelddadige confrontaties te verkomen of te vermijden.

De gevarenlijst ter voorbereiding van werkcontacten

Als je de mate van risico in een bepaalde situatie waarin je binnenkort zult terechtkomen wilt inschatten, neem dan de volgende vragen door. Hoe vaker je bevestigend hebt geantwoord, hoe groter de kans op geweld is.

1 Is de persoon met wie ik heb te maken onderhevig aan grote stress?

☐ ja ☐ nee

2 Is het waarschijnlijk dat deze persoon dronken is of onder invloed van drugs?

☐ ja ☐ nee

3 Heeft deze persoon in het verleden vaak geweld gebruikt?

☐ ja ☐ nee

4 Is deze persoon al vaak veroordeeld voor criminele activiteiten?

☐ ja ☐ nee

5 Heeft deze persoon een psychiatrisch verleden?

☐ ja ☐ nee

6 Lijdt deze persoon aan een ziekte die tot verlies van zelfbeheersing kan?

☐ ja ☐ nee

7 Heeft deze persoon mij in het verleden uitgescholden?

☐ ja ☐ nee

8 Heeft deze persoon mij in het verleden met geweld bedreigd?

☐ ja ☐ nee

9 Heeft deze persoon mij in het verleden aangevallen?

☐ ja ☐ nee

10 Beschouwt deze persoon mij als een bedreiging voor zijn/haar kinderen?

☐ ja ☐ nee

11 Beschouwt deze persoon mij als een bedreiging voor zijn/haar vrijheid?

☐ ja ☐ nee

12 Heeft deze persoon onrealistische verwachtingen van wat ik voor hem/ haar kan doen?

☐ ja ☐ nee

13 Beschouwt deze persoon mij als moedwillig onbehulpzaam?

☐ ja ☐ nee

14 Heb ik in het bijzijn van deze persoon al eerder onveilig gevoeld?

☐ ja ☐ nee

15 Zijn er andere mensen aanwezig die gewelddadig gedrag van deze persoon zullen belonen?

☐ ja ☐ nee

B.6 Voorbeeld casuïstiekbespreking

Het eerste contact

Hiervoor wordt een van de gezinnen waar de vertrouwenspersonen bemiddelen gekozen. In een rollenspel wordt 'het eerste contact' gespeeld. Iemand speelt 'de moeder' een ander 'de vertrouwenspersoon'. Er wordt informatie geven over het gezin. Vooraf vertelt de vertrouwenspersoon:

- Hoe ze zich heeft voorbereidt op dit gesprek?
- Hoe de eerste afspraak tot stand is gekomen?

Centraal in het rollenspel staat:

- Hoe open je het gesprek,
- Wat vertel je in een eerste gesprek,
- Welke afspraken kan je maken.

Waarnemen en interpreteren

Een vertrouwenspersoon vertelt over het gezin waar zij al enkele keren is geweest. Probeer een onderscheidt te maken in:

- Wat je zelf hebt waargenomen, gezien
- Wat de moeder zelf heeft verteld
- Welke uitleg, verklaring, interpretatie heb je hieraan gegeven
- Zegt dit iets over de situatie of iets over jouw waarden en normen.
- Waarom is dit van belang om je hier bewust van te zijn?

Plan van aanpak

De vertrouwenspersoon vertelt over haar plan van aanpak in dit gezin:

- Wat heb je gedaan om de vertrouwensband op te bouwen?
- Hoe reageerde de moeder hierop?
- Waar heeft de moeder in eerste instantie het meeste aan? Hoe kwam je hier achter?
- Wat kun je samen met de moeder ondernemen gericht op 'reguliere' activiteiten?
- Waar is je plan van aanpak verder op gericht?

Kan je al iets over de volgende punten vertellen

- Hoe staat moeder t.o.v. hulpverlening? waaruit blijkt dit?
- Wat denk je dat nodig is om moeder naar de hulpverlening te begeleiden?
- Wat is de positie van de vader in dit geheel?

Houding vaardigheden

- Waar liggen je leervragen m.b.t. houding en vaardigheden?
- Waar zie je het meest tegen op?
- Wat gaat je meestal goed af?
- Waar ben je onzeker over?
- Waar krijg je energie van?
- Welke knelpunten voor zie je?
- Wat denk je dat wezenlijk anders in jouw benadering t.o.v. de Marokkaanse moeder dan een Nederlandse hulpverlener of Marokkaanse hulpverlener.

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling