



Rapportage integrale aanpak armoede in gezinnen

praktijkgericht **onderzoek**



Sint Laurensfonds



Colofon

Auteurs

Mariëtte Lusse, Liesbeth van der Ree en Leonie le Sage
Kenniscentrum Talentontwikkeling, Hogeschool Rotterdam

Opdrachtgever

Marjolijn Driessen
Sint Laurensfonds, Rotterdam

Deelnemende organisaties

Monitor en leerkring
Van Veldhuizen Stichting (Van Kansarm naar Kansrijk)
Stichting Goud van Noord (Helden van het Oude Noorden)
Stichting De Buurtbron (Steunpunt Zevenkamp)
Stichting House of Hope (Gezin Centraal)
Stichting Thuis in West (Krachtgezin)

Leerkring

Samen010 (Geld & Gezin)
Stichting Mano (Samen Groeien)
Stichting Wijkpastoraat Rotterdam West (Kinderkansen in West)
Stichting De Katrol (EHBO'-eR)

Productie

Fotografie	Marieke Odekerken (met dank aan de Van Veldhuizen Stichting)
Vormgeving	Jargo Design
Communicatie	Annika Keij en Floortje van Ree, Hogeschool Rotterdam José van Santen, Floncker

Gebruik materiaal

Bij verwijzing naar deze rapportage graag verwijzen naar Lusse, M., le Sage, L. & van der Ree, L. (2021). *Rapportage integrale aanpak armoede in gezinnen*. Hogeschool Rotterdam.



Rapportage integrale aanpak armoede in gezinnen

Rotterdam, December 2021

Inhoudsopgave

Samenvatting	7
Inleiding	11
Beschrijving deelnemende organisaties	13
1. Welke ouders nemen deel en wat is hun hulpvraag?	17
Registratie gezinnen en hun hulpvragen	17
Achtergrond deelnemende gezinnen	18
Hulpvragen deelnemende gezinnen	20
2. Welke werkwijze hanteren de organisaties?	23
Interviews met professionals en vrijwilligers	23
Gehanteerde methodiek	24
3. Hoe beleven de ouders hun deelname aan de projecten?	33
Interviews met ouders	33
De ervaringen ouders algemeen	35
Ervaringen ouders per leefgebied	36
Beleving van de activiteiten	41
4. Resultaten van de aanpak	45
Resultaten op de verschillende levensdomeinen	45
De duur van de begeleiding	46
Inzet van professionals in de begeleiding	46
Discussie	48
In een notendop	48
Reflectie	49
Succesfactoren	51
Beperkingen van en vervolg op dit onderzoek	52
BIJLAGEN	53
Bijlage 1: Korte beschrijving deelnemende projecten	53
Bijlage 2: Overzicht investering en resultaten in individuele gezinnen	57
Bronnen	62



Samenvatting

In Rotterdam, de stad met de meeste armoede in Nederland, groeit gemiddeld één op de vijf kinderen op in een gezin dat kampt met armoede. Omdat armoede vaak over meer gaat dan een gebrek aan geld alleen, hebben deze gezinnen problemen op meerdere terreinen. Het ondersteunen van gezinnen in armoede vraagt daarom om een integrale aanpak die zich richt op alle leefgebieden en gezinsleden.

Programma Kinderen in armoede

Op initiatief van Sint Laurensfonds zijn binnen het programma Kinderen in armoede inmiddels negen informele organisaties in Rotterdam gestart met intensieve, integrale projecten bedoeld om gezinnen in armoede duurzaam te versterken. Het eerste project startte in januari 2019 en het laatst nieuwe project haakte in september 2021 aan. Samen ondersteunden zij tot en met oktober 2021 847 gezinnen in armoede, waarvan 336 in intensieve en 511 in kortdurende trajecten. Om van de eigen en elkaars praktijk te leren en de werkzame elementen in de aanpak te achterhalen, hebben vijf van deze projecten meegewerkt aan een monitor. Alle negen organisaties hebben deelgenomen aan een leerkring die in een periode van twee jaar vijf maal bij elkaar kwam. De monitor en leerkring werden uitgevoerd door onderzoekers van Hogeschool Rotterdam.

De gezinnen en hun hulpvragen

Van 213 gezinnen die intensief worden of werden begeleid bij de deelnemende organisaties aan de monitor zijn de achtergrondgegevens en hulpvragen in beeld gebracht. Twee derde van de aanmeldingen betreft eenoudergezinnen. In een derde van de gezinnen zijn de ouders qua opleiding onvoldoende toegerust voor de arbeidsmarkt. Bij eveneens een derde van de ouders bemoeilijkt hun beheersing van de Nederlandse taal het gesprek. Het grootste deel van deze ouders (55%) heeft – naast de zorg voor hun (jonge) kinderen – geen dagbesteding in de vorm van opleiding of (vrijwilligers-)werk. Waar ouders wel werk hebben (16%) is het inkomen daaruit niet altijd voldoende of voldoende stabiel.

De gezinnen hebben gemiddeld vijf hulpvragen. Acute vragen zijn er vooral als sprake is van schulden, geen dak boven hoofd, een lege koelkast, huiselijk geweld en/of verblijfsproblematiek. Daarnaast zijn er vragen op onderliggende problemen op het sociale vlak (isolement, opvoeding), gezondheid, wonen, participatie (dagbesteding, opleiding, werk) en zingeving.

De werkwijze van de organisaties

Hoewel de organisaties elk uniek zijn, kent hun werkwijze een aantal belangrijke overeenkomsten. Alle organisaties bieden:

- ▶ Toegankelijkheid: een outreachende aanpak (op straat en/of bekendheid uit andere activiteiten) en een informele toegang zonder voorwaarden en wachtlijst. Een vaste contactpersoon die ook buiten kantooortijd bereikbaar is, goede inbedding in het netwerk in wijk en/of stad;
- ▶ Integrale ondersteuning: steun gericht op alle leefgebieden (financiën, wonen, sociaal, gezondheid, participatie) en alle gezinsleden (ouders, kinderen en soms grootouders);
- ▶ Flexibele fasering: een methodisch en gefaseerde aanpak die waar nodig flexibel (stresssensitief en op maat) meebeweegt. De inzet richt zich eerst op het creëren van rust door het ledigen van de acute nood, en vervolgens op de achterliggende vragen om de cirkel van armoede te helpen doorbreken;
- ▶ Professionele nabijheid: een presente (luisterend, onvoorwaardelijk, niet oordelend) en empowerende (versterken, opdoen en vieren van succeservaringen) attitude.

De organisaties bieden bovendien (of verzorgen een warme overdracht naar):

- ▶ Een breed aanbod: naast individuele steun ook een inloop-, en huiskamerfunctie, een ontmoetingsfunctie en activiteiten voor ouders en kinderen en soms de mogelijkheid om mee te kunnen werken als vrijwilliger;
- ▶ Gemeenschapsvorming: beschikbaarheid als tweede huis, burens of familie, vrijwilligers die onderdeel gaan uitmaken van het netwerk van de gezinnen.

Resultaten van de aanpak

De gezinnen komen uit de acute nood en boeken daarnaast veelal vooruitgang op de achterliggende problematiek. Er is bijna nooit sprake van achteruitgang en zelden van stilstand. De geïnterviewde ouders gaan bovendien meer participeren in groepsactiviteiten en doen meer vrijwilligerswerk. De voortuitgang is echter niet altijd in een mate dat de gezinnen volledig zelfstandig door kunnen. Soms is het voorkomen dat gezinnen verder afglijden het hoogst haalbare doel. De begeleiding van de gezinnen kan – zeker bij zwaardere problematiek – dan ook langdurig zijn. In de eerste fase gaat er aanzienlijk meer tijd in de begeleiding van de gezinnen zitten, dan in de latere fasen. Vooral het regel- en zoekwerk voor en met gezinnen vraagt zeker in het begin veel tijd.

De beleving van de ouders

Als ouders aankloppen bij de organisaties zijn zij regelmatig radeloos en verkeren zij in een groot sociaal isolement. De ouders zijn dankbaar voor de steun die zij ontvangen en voor de rust die gecreëerd wordt. Zij voelen zich serieus genomen, krijgen meer zelfvertrouwen en leven op als zij onderdeel gaan uitmaken van het netwerk van de organisatie. Ouders zeggen hier bijvoorbeeld over:

- ▶ *"Ik wilde niet meer doorgaan, wilde opgeven. Er zijn nu zoveel dingen verbeterd, alles is veranderd. Als ik een probleem heb bel ik hen en er is een oplossing. Dat geeft veel rust in mijn hoofd."*
- ▶ *"Door hen heb ik een band met mijn kinderen op kunnen bouwen zoals ik altijd wilde. Veel hechter, daar ben ik heel erg trots op. Dat is heel waardevol en ik ben heel erg dankbaar."*
- ▶ *"Zij dachten altijd aan me. Ik dacht altijd dat er niemand voor mij was, dat ik de moeite niet waard was. Ik was het vertrouwen in de mens kwijt, en nu denk ik: 'er zijn nog heel veel mooie mensen op de wereld, die jou belangrijk vinden'. Dat heeft mij heel veel kracht gegeven."*
- ▶ *"Het gaat er niet om wat ze doen, maar om hoe ze het doen. Het is geen stichting die iemand als hulpzoekende helpt, maar als familie."*

Succesfactoren van de aanpak

De conclusie van de monitor en leerkring is dat de aanpak van de betrokken organisaties om gezinnen in armoede te ondersteunen succesvol is omdat deze:

- ▶ Toegankelijk is (laagdrempelig voor en continuïteit biedend aan gezinnen);
- ▶ Aansluit bij gezinnen (werkt vanuit vertrouwen en presentie en biedt maatwerk);
- ▶ Duurzaam is (integraal en empowerend en de gemeenschap versterkend).

Zie het totaalplaatje van succesfactoren op pagina 51 in deze rapportage.



Inleiding

Waar in Nederland gemiddeld één op de dertien kinderen opgroeit in armoede (8,1%), zijn dat er in Rotterdam één op de vijf (17,5%). Armoede in gezinnen is daarmee een relevante problematiek, zeker in Rotterdam.

Gezinnen in armoede

Hoewel armoede zich allereerst uit als een financieel probleem, gaat armoede niet alleen over geldzorgen, maar ook over (kansen)gelijkheid op cultureel en sociaal gebied. Bovendien is armoede een relatief probleem. De Europese Commissie geeft de volgende definitie: 'Mensen leven in armoede als de materiële, culturele en sociale middelen onvoldoende zijn om op een manier te leven die als minimaal aanvaardbaar wordt gezien in de samenleving waarin men leeft'.

Wie leven in armoede

Armoede komt vooral voor bij alleenstaande ouders, gezinnen die van een uitkering leven en ouders die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn (vluchtelingen, laaggeletterden) en/of licht verstandelijk beperkt zijn. Ook werkende ouders kunnen onder de armoedegrens leven, zeker als zij een flexcontract hebben, of structureel te weinig verdienen in sectoren als schoonmaak, horeca en retail. Verborgen armoede komt vooral voor bij zelfstandig ondernemers. Geldzorgen kunnen er bovendien ook zijn in gezinnen met een inkomen boven de armoedegrens. Armoede kan van ouder op kind worden overgedragen (intergenerationele armoede) of veroorzaakt worden door specifieke omstandigheden, zoals een echtscheiding, ziekte of ontslag of door toedoen van de overheid, zoals in de toeslagenaffaire (situationele armoede).

Gevolgen van armoede

Hoewel er heel veerkrachtige gezinnen zijn, vraagt het veel van hen om het hoofd boven water te houden. Schulden, of de dreiging van een lege koelkast of huisuitzetting leiden tot veel stress, die het doen- en denkvermogen van ouders en kinderen onder druk zet. Hierdoor leven zij meer bij de dag en zijn zij minder goed in staat om beslissingen gericht op de lange termijn te nemen. Dat kan betekenen dat het overzicht in rekeningen en afspraken ontbreekt en dat ouders minder aandacht hebben voor hun kinderen of minder geduldig zijn. Chronische stress kan bovendien leiden tot gezondheidsrisico's die beginnen voor de geboorte (tijdens de zwangerschap) en voortduren tot aan een gemiddeld kortere levensverwachting en minder gezonde levensjaren. Bovendien leven gezinnen in armoede vaker in minder veilige buurten, met slechtere rolmodellen en minder faciliteiten. Armoede heeft ingrijpende gevolgen voor het (kunnen meedoen in het) dagelijks leven, de gezondheid en het welbevinden van alle gezinsleden en voor de ontwikkeling (fysiek, sociaal, emotioneel en cognitief) en het toekomstperspectief van kinderen en jongeren.

Monitor en leerkring integrale aanpak gezinnen in armoede

Omgaan met armoede in gezinnen is complex, want het uit zich op verschillende leefgebieden tegelijkertijd en vraagt aandacht voor alle leden in het gezin (ouders en kinderen). Daarom vraagt het ondersteunen van gezinnen in armoede om een integrale aanpak. Op initiatief van Sint Laurensfonds zijn in verschillende Rotterdamse wijken organisaties gestart met intensieve, integrale projecten bedoeld om gezinnen in armoede duurzaam te versterken. Het betreffen organisaties die informeel van aard zijn en heel dichtbij de gezinnen staan. In haar programma Kinderen in armoede biedt Sint Laurensfonds financiële ondersteuning aan deze projecten. In opdracht van Sint Laurensfonds is vanuit het lectoraat Kwetsbare gezinnen, kansengelijkheid en kinderarmoede van Hogeschool Rotterdam een monitor uitgevoerd naar werkzame factoren in de aanpak om gezinnen in armoede te ondersteunen. In deze rapportage wordt verslag gedaan van de bevindingen en worden deze gebundeld tot inzichten voor de praktijk van (informele) projecten voor een integrale aanpak in gezinnen die kampen met armoede.

In overleg met Sint Laurensfonds en de betreffende organisaties zijn uitgangspunten benoemd voor het uitvoeren van de monitor. Afgesproken is dat de monitor aansluit bij de doelgroep en de werkwijze van het project en er geen onderzoeksinstrumenten worden ingezet die de gezinnen kunnen afschrikken en het broze vertrouwen tussen organisaties en gezinnen kunnen verstoren. Ook wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van gegevens die in de organisaties al voor handen zijn of relatief eenvoudig te verwerven zijn. Naast het in beeld krijgen van mogelijke succes- en faalfactoren van de ondersteuning van deze gezinnen, is als doel benoemd om te leren van de eigen praktijk en van die van de andere organisaties. De opbrengst moet bestaan uit inzichten die bijdragen aan het verbeteren van de praktijk, en niet uit een mal waaraan ieder project zich moet committeren.

Op basis van bovengenoemde uitgangspunten is gekozen voor een leerkring met de organisaties die gevoed wordt vanuit een monitor. Elke bijeenkomst van de leerkring wordt voorafgegaan door een onderzoeksrunde met betrekking tot de onderzoeksvraag die centraal staat. Hierdoor levert de leerkring gedurende het proces al inzichten voor de organisaties op en kan er expliciet ook van elkaar geleerd worden. In totaal hebben in een periode van twee jaar (november 2019 – oktober 2021) vijf leerkringbijeenkomsten plaatsgevonden. De eerste bijeenkomst stond in het teken van kennismaken en het bespreken van de gewenste vormgeving van de monitor. In de laatste bijeenkomst zijn de opbrengsten besproken en is er gediscussieerd over de succesfactoren van de aanpak. In de drie bijeenkomsten daar tussenin werden steeds de resultaten van het deelonderzoek naar een onderzoeksvraag (of meerdere vragen) ¹ besproken. Deze onderzoeksvragen waren:

1. Welke gezinnen nemen deel aan deze projecten en wat is hun hulpvraag?
2. Welke werkwijze hanteren de organisaties?
3. Hoe beleven de ouders hun deelname aan de projecten?
4. Wat zijn de resultaten en de kosten van deze aanpak?

In hoofdstuk 1 t/m 4 worden deze vragen beantwoord.

¹ De resultaten van de aanpak op de verschillende leefgebieden werden samen met deelvraag 1 in de eerste en laatste bijeenkomst van de leerkring besproken.

Beschrijving deelnemende organisaties

De monitor is uitgevoerd bij de vijf organisaties die als eerste met de aanpak van start zijn gegaan met de intensieve, integrale projecten gericht op gezinnen in armoede. In de leerkring namen bovendien organisaties deel die later van start gingen, waarvan sommige zich gaande de rit pas bij de leerkring aansloten.

Deze negen organisaties zijn alle toegankelijk en beschikbaar voor gezinnen in armoede. Vijf wijkgerichte organisaties (waarvan er vier deelnemen aan de monitor) hebben hun wortels in specifieke wijken en zijn daar al langer op een veel breder thema actief voor kwetsbare bewoners. Deze organisaties hebben alle een christelijke grondslag. In de projecten die zij hebben opgezet voor gezinnen in armoede bieden zij naast de individuele ondersteuning van gezinnen, ook andere activiteiten die ouders ondersteunen en waar kinderen en/of ouders elkaar treffen. Vier doelgroepgerichte organisaties (waarvan er één deelneemt aan de monitor) richten zich in hun basisactiviteiten op gezinnen in armoede, waarmee zij in contact komen via andere projecten die zij uitvoeren (hun eigen doelgroep dus). De Van Veldhuizen Stichting leert gezinnen bijvoorbeeld kennen via hun Kinderopvang Plus en Twinkeltje Opvoedondersteuning, De Katrol kent de gezinnen via de leer- en gezinsondersteuning die zij bij gezinnen thuis bieden, Stichting Mano kent gezinnen met jonge kinderen onder andere vanuit de VoorleesExpress en vluchtelingengezinnen via hun project SamenDoorSamen. Geld & Gezin (voorheen Budgetmaatjes Plus) leert gezinnen onder meer kennen als zij budgetondersteuning bieden. De doelgroepgerichte organisaties hebben een netwerk in de stad, met uitzondering van De Katrol die zich richt op buurten in Rotterdam Zuid. Naast de aanmeldingen uit de eigen doelgroep, worden veel gezinnen ook vanuit andere organisaties aangemeld. Bij de Van Veldhuizen Stichting betreft dit het merendeel van de aangemelde gezinnen.

Zie tabel A voor een overzicht van de wijk- en doelgroepgerichte organisaties die deelnamen aan de monitor en/of de leerkring. In dit hoofdstuk is basale informatie over alle deelnemende organisaties opgenomen. De hoofdstukken 3, 4 en 5 zijn gebaseerd op de resultaten van de monitor zoals uitgevoerd in vijf organisaties.

Tabel A Overzicht van de organisaties die deelnamen aan monitor en/of leerkring

Wijkgerichte organisaties	Doelgroepgerichte organisaties
Monitor + leerkring	
Helden van het Oude Noorden (Goud van Noord) Steunpunt Zevenkamp (De Buurtbron) Gezin Centraal (House of Hope) Krachtgezin (Thuis in West)	Van Kansarm naar Kansrijk (Van Veldhuizen Stichting)
Leerkring	
Kinderkansen in West (Wijkpastoraat R'dam West)	Geld & Gezin (Samen010) EHBO'-eR (De Katrol) Samen Groeien (Mano)

De organisaties zijn elk op een ander moment gestart met hun gezinsprojecten. De monitor richt zich op de intensieve gezinsaanpak en de gezinnen die daaraan deelnemen. Los daarvan heeft een aantal van deze organisaties ook middels kortdurende contacten (spreekuur, doorverwijzing, organiseren activiteiten) gezinnen ondersteund. In tabel B is aangegeven hoeveel gezinnen de organisaties bereikt hebben in intensieve en kortdurende begeleiding vanaf hun startdatum t/m eind oktober 2021.

NB Deze aantallen verschillen per organisatie, ook omdat de inzet van organisaties niet gelijk is. Bij sommige organisaties zijn de intensieve trajecten langduriger dan bij andere en er is een verschil in de zwaarte van de problematiek en mate van hulpverlening tussen organisaties die zich meer op preventie richten en organisaties die juist ook gezinnen in heftiger situaties ondersteunen. Bovendien is er een verschil in het aantal beschikbare gezinsondersteuners dat de organisatie in dienst hebben. Omdat de wijkgerichte organisaties hun huiskamer- en ontmoetingsfunctie niet konden benutten, hebben de lockdowns op hen bovendien een ingrijpender invloed gehad dan op de doelgroepgerichte organisaties. De kortdurende ondersteuning (1 tot 3 gesprekken, bijvoorbeeld bedoeld om ouders te helpen bij de aanvraag bij een fonds) betreffen veelal gezinnen die in andere projecten van de organisaties al bekend zijn met de organisatie en daarin structurele ondersteuning ontvangen. Zie bijlage 1 voor beschrijving van elke organisatie op hoofdpunten.

Tabel B Overzicht aantal gezinnen van deelnemende organisaties van startdatum t/m oktober 2021

Organisatie	Startdatum	Aantal gezinnen		
		Intensief	Kortdurend	Totaal
Monitor en leerkring				
Van Veldhuizen Stichting (VVS)	Januari 2019	152	n.v.t.	152
Goud van Noord (GvN)	April 2019	25	75	100
Buurtbron (BB)	Mei 2019	31	30	61
House of Hope (HoH)	Juni 2019	31	293	324
Thuis in West (TiW)	September 2019	23	95	118
Leerkring				
Samen 010	Oktober 2019	15	n.v.t.	15
Stichting Mano	September 2020	24	12	36
Wijkpastoraat R'dam West	Oktober 2020	26	2	28
De Katrol	September 2021	9	4	13
	totaal	336	511	847





1. Welke ouders nemen deel en wat is hun hulpvraag?

De eerste onderzoeksvraag betreft de achtergrondkenmerken en hulpvragen van de gezinnen die deelnemen aan de gezinsprojecten bij de vijf organisaties waar de monitor is uitgevoerd (Van Veldhuizen Stichting, Goud van Noord, Buurtbron, House of Hope en Thuis in West).² In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van de bevindingen van deze groep ouders en hun hulpvragen in totaal. In bijlage 2 is op een aantal onderdelen een uitsplitsing opgenomen naar de vijf organisaties.

Registratie gezinnen en hun hulpvragen

Deze onderzoeksronde heeft betrekking op de 213 gezinnen die bij de vijf organisaties waarbij de monitor werd uitgevoerd intensieve gezinsbegeleiding ontvingen tussen de startdatum van de projecten tot en met augustus 2021.³ Voor de tweede leerkring bijeenkomst was aanvankelijk een overzicht gemaakt van de eerste 101 ouders die in beeld waren tot en met met augustus 2020. Dit is aangevuld met de gegevens van de 112 gezinnen die zich nog melden tot en met augustus 2021. Het was niet eenvoudig om tot een gezamenlijke registratie te komen voor de vijf organisaties, omdat elke organisatie verschillende aspecten registreerde. De ene organisatie noteerde deze informatie bovendien heel beschrijvend, terwijl andere organisaties categorieën (die zelden onderling overeenkwamen) aanvinkten. De hulpvraag laat zich bovendien niet altijd direct vangen in de categorieën van het formulier en soms veranderen hulpvragen gaande het proces. Er is gekozen voor een pragmatische oplossing, waarbij organisaties zich hebben ingespannen om de gekozen categorieën in te vullen voor de ouders die zij begeleiden. Waar dat niet mogelijk bleek, is ingevuld dat deze informatie onbekend was.

² VVS=Van Veldhuizen Stichting; GvN=Goud van Noord; BB=Buurtbron; HoH=House of Hope; TiW=Thuis in West

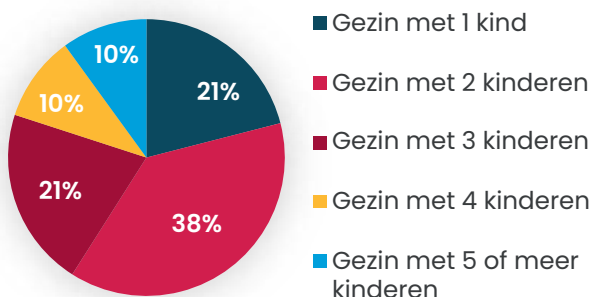
³ Dit betreft een lager aantal gezinnen dan vermeld is in tabel B, omdat in die tabel ook de gezinnen zijn meegenomen die in september en oktober 2021 zijn aangemeld, gebruik maakten van kortdurende trajecten en/of zijn aangemeld bij de organisaties die niet aan de monitor deelnamen.

Achtergrond deelnemende gezinnen

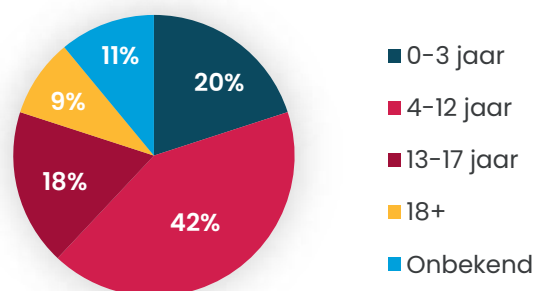
De volgende achtergrondkenmerken van de 213 gezinnen zijn in beeld gebracht (zie ook de diagrammen in deze paragraaf):

- ▶ **Gezinssamenstelling:** ruim twee derde van de gezinnen zijn éénooudergezinnen (69%) en bijna een derde betreft tweeoudergezinnen (31%).
- ▶ **Aantal kinderen in het gezin en hun leeftijd:** Er is een redelijk gelijkmatige spreiding van het aantal kinderen bij de verschillende gezinnen. De meeste gezinnen hebben 2 kinderen. In totaal zijn er 466 kinderen in de deelnemende gezinnen. Veruit de meeste van deze kinderen zitten in de basisschoolleeftijd, gevolgd door peuters en pubers. In 9% van de gezinnen zijn volwassen, thuiswonende, kinderen. Het aantal jonge kinderen is hoger dan lijkt, omdat de van Veldhuizen Stichting (VVS) alleen de leeftijd van het kind noteert waarop de aanmelding betrekking heeft, en de leeftijd van relatief veel kinderen daardoor onbekend is, terwijl er in deze gezinnen vaak meerdere jonge kinderen zijn. Zie de figuren 1.1 en 1.2.

**1.1 Aantal kinderen in gezin
213 gezinnen**



**1.2. Leeftijd kinderen
466 kinderen**

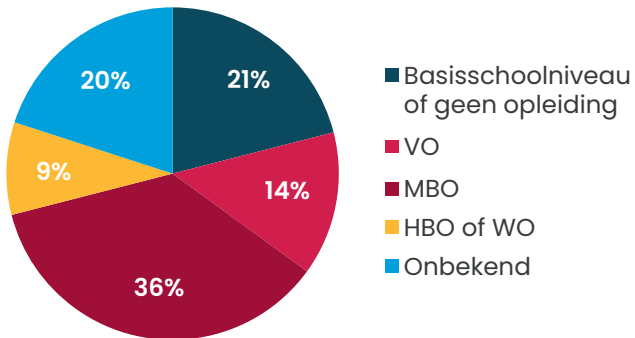


- ▶ **Opleidingsniveau ouders:**⁴ Van de ouders van wie de opleiding geregistreerd is, hebben ongeveer evenveel ouders een opleiding onder het startkwalificatieniveau⁵ (geen, basisschool, of voortgezet onderwijsniveau) als een mbo-opleiding (startkwalificatieniveau). Enkele ouders hebben een hbo- of wo-opleiding (boven startkwalificatieniveau). Zie figuur 1.3.
- ▶ **Beheersing Nederlandse taal ouders:** Hoewel het beeld verschilt per organisatie heeft 63% van de ouders naar de beleving van de organisaties voldoende of goede beheersing van de Nederlandse taal. Voor een derde van de ouders bemoeilijkt de taalbeheersing van de ouders het gesprek. Zie figuur 1.4.

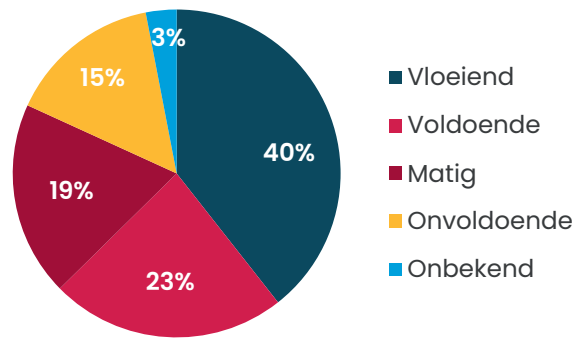
⁴ In geval van echtparen, is het opleidingsniveau, de taalbeheersing en de dagbesteding genoteerd van de ouder die het meeste contact heeft met de organisatie.

⁵ Het onderwijsniveau dat volwassenen minimaal nodig hebben om voldoende toegerust de arbeidsmarkt te kunnen betreden (minimaal een diploma op havo-, vwo- of mbo-2 niveau).

1.3 Opleidingsniveau ouders 213 ouders

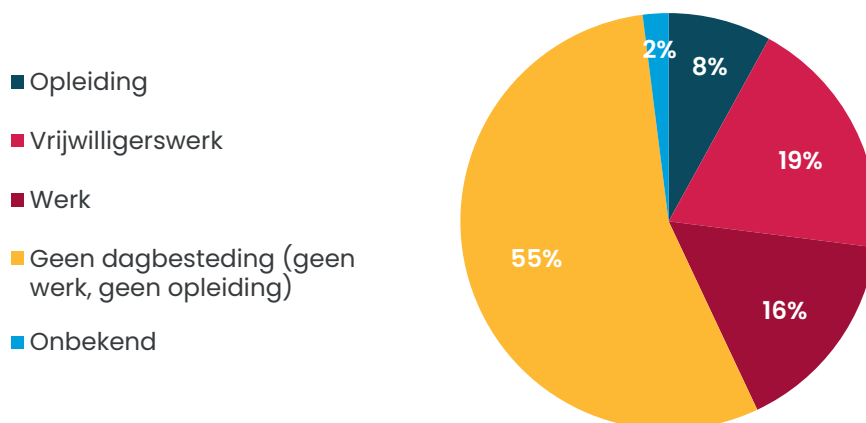


1.4. Beheersing Nederlandse taal 213 ouders



- **Dagbesteding ouders:** Voor het grootste deel van de ouders is de zorg voor hun kinderen de voornaamste dagbesteding (55%). Dat geldt vooral als de kinderen jong zijn. Een derde van de ouders heeft naast deze zorg (vrijwilligers)werk en een klein deel (8%) volgt een opleiding. (Vrijwilligers)werk en opleiding zijn met regelmaat een resultaat van de ondersteuning. Het is niet bekend hoeveel ouders mantelzorg verlenen. Zie figuur 1.5.
- In 55% van de gezinnen zijn schulden. Bij een derde van de gezinnen zijn geen schulden en van 9% is dit niet geregistreerd.

1.5 Dagbesteding ouders 213 ouders



Hulpvragen deelnemende gezinnen

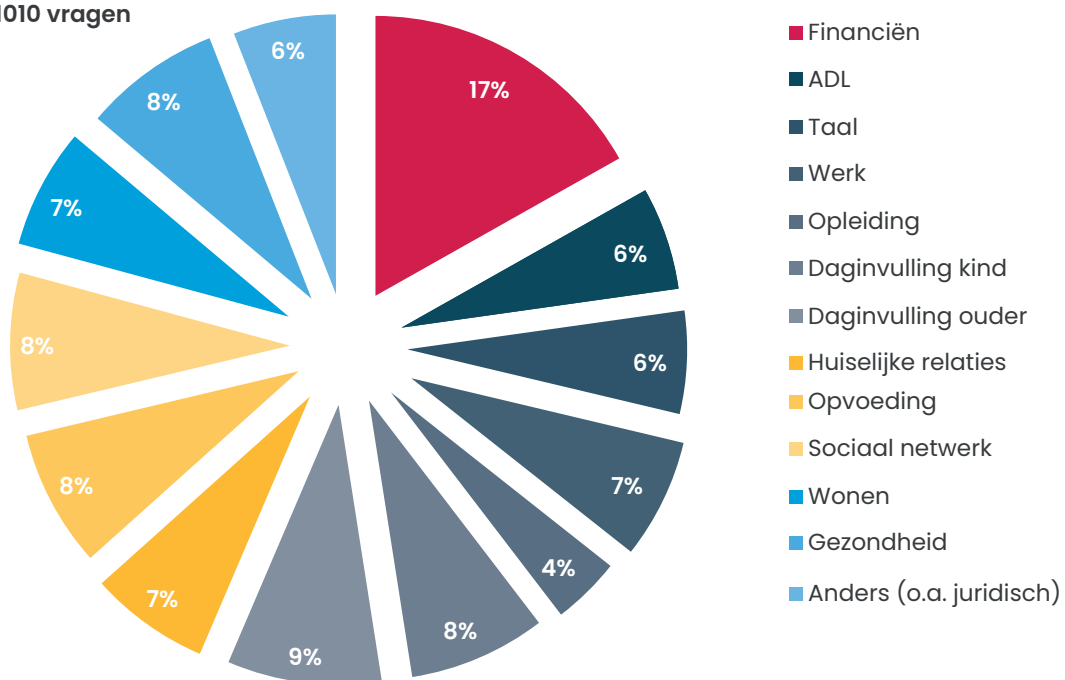
In totaal hebben de 213 gezinnen 1.010 hulpvragen. Dat zijn gemiddeld bijna 5 hulpvragen per gezin. 79% van de gezinnen heeft vragen op financieel gebied (schulden, gebrek aan overzicht, acute nood, bijvoorbeeld een lege koelkast of dreigende afsluiting, materiële tekorten zoals bed, fiets, laptop). Daarmee overtreft het aantal gezinnen dat vragen heeft op dit leefgebied, het aantal gezinnen met vragen op de andere leefgebieden royaal: 40% van de gezinnen heeft vragen over gezondheid en 35% heeft vragen over wonen. Op de onderscheiden categorieën bij de leefgebieden sociaal (opvoeding, sociaal netwerk en huiselijke relaties) en participatie (algemene dagelijkse levensvaardigheden, daginvulling ouder en kind, taal, werk en opleiding) heeft gemiddeld een derde van de ouders een vraag. Vaak hebben gezinnen ook meerdere vragen binnen deze categorieën. Tabel 1.1 geeft een overzicht van het percentage ouders dat vragen heeft op elk van de onderscheiden leefgebieden.

Tabel 1.1 Het percentage ouders dat een hulpvraag heeft per leefgebied (213 ouders)

Leefgebied	Ouders met vragen op dit leefgebied
Financiën	79%
Gezondheid	40%
Wonen	35%
Sociaal	
Huiselijke relaties	31%
Opvoeding	39%
Sociaal netwerk	36%
Participatie	
Algemene dagelijkse levensvaardigheden (ADL)	29%
Nederlandse taal	28%
Werk	33%
Opleiding	17%
Daginvulling kind	36%
Daginvulling ouder	43%
Overig (o.a. juridisch)	27%

Als de 1.010 hulpvragen nader beschouwd worden, blijkt er een spreiding te zijn over de verschillende leefgebieden. Figuur 1.6 geeft een beeld van deze spreiding. De vragen over het leefgebied participatie (de taartpunten in grijs) vormen het grootste aandeel van de vragen, gevolgd door sociaal (23% van de vragen), financiën (17% van de vragen), gezondheid (8%) en wonen (7%). Ter verduidelijking: 17% van de 1.010 vragen had betrekking op financiën, maar 79% van de gezinnen had minimaal één hulpvraag op dit thema.

1.6 Hulpvraag 1010 vragen





2. Welke werkwijze hanteren de organisaties?

Om de tweede onderzoeksvraag te beantwoorden, geeft dit hoofdstuk een beschrijving van de werkwijze zoals deze gehanteerd wordt bij de vijf organisaties waar de monitor is uitgevoerd. Naast de inzet van de professionals, is er ook aandacht voor de rol van vrijwilligers. In dit hoofdstuk wordt een organisatie-overstijgend beeld geschetst op de methodische uitgangspunten van de organisaties. Omdat de praktijken ook van elkaar verschillen, zijn soms specifieke inkleuringen per organisatie opgenomen. Citaten van (aankomend) professionals en vrijwilligers zijn met een afkorting aangegeven die verwijzen naar de organisatie waar zij werkzaam zijn.⁶

Interviews met professionals en vrijwilligers

Om te achterhalen welke werkwijze de organisaties hanteren in de begeleiding van gezinnen die kampen met armoedeproblematiek, zijn documenten bestudeerd waarin de organisaties hun werkwijze beschrijven. Dit is gebruikt om een beeld te krijgen van het ondersteuningsaanbod van de afzonderlijke organisaties (zie tabel 2.1 voor een vergelijkend overzicht) en ter voorbereiding op interviews met professionals. Vervolgens zijn twaalf (aankomend) professionals geïnterviewd die werkzaam zijn bij deze organisaties. Tien van hen zijn professionals, werkzaam in de uitvoering of coördinatie van de gezinsprojecten (of beide) en twee van hen zijn stagiairs, werkzaam in de uitvoering. Zij zijn bevraagd op de verschillende leefgebieden waar de ondersteuning zich op richt, de methodische aanpak, de instrumenten of tools die zij hierbij inzetten, samenwerking met anderen (waaronder formele en informele hulp), en wat voor hen successen of knelpunten zijn. De interviews zijn wegens de coronamaatregelen online afgenomen, met uitzondering van het interview bij de Buurtbron dat face-to-face werd afgenomen. Daarnaast heeft bij Goud van Noord, een groepsinterview (online) plaatsgevonden met acht vrijwilligers die gezinnen ondersteunen. Hierbij was ook een professional aanwezig.

6 VVS=Van Veldhuizen Stichting; GvN=Goud van Noord; BB=Buurtbron; HoH=House of Hope; TiW=Thuis in West.

Gehanteerde methodiek

Om de methodiek van de organisaties goed weer te kunnen geven is deze beschreven naar het aanbod dat de organisaties bieden (een breed aanbod), de leefgebieden die de aanpak bestrijkt (integraal werken), de fases waarin het begeleidingsproces plaatsvindt (flexibele fasering), en het informele karakter van de aanpak (professionele nabijheid).

Breed aanbod

Alle organisaties bieden regelmatige gezinsondersteuning op alle leefgebieden door een vaste contactpersoon aan. Bij sommige organisaties ligt daarbij de nadruk op één van de leefgebieden. Bij de wijkgebonden organisaties is bovendien een aanbod van aanvullende mogelijkheden, zoals ondersteuning door een vrijwilliger (soms als maatje), het bieden van een inloop- of huiskamerfunctie en het bieden van ontmoetings- en groepsactiviteiten voor ouders en/of kinderen. Gezinnen die deelnemen aan Van Kansarm naar Kansrijk, kunnen gebruikmaken van aanvullend aanbod van de Van Veldhuizen Stichting, zoals Twinkeltje en Kinderopvang Plus of worden warm toegeleid naar deelname aan activiteiten bij bijvoorbeeld het buurthuis. Zie tabel 2.1 voor een overzicht van het ondersteuningsaanbod van de organisaties.

Tabel 2.1 Ondersteuningsaanbod per organisatie*

	VVS	GvN	BB	HoH	TiW
Individuele ondersteuning op maat	v	v	v	v	v
Integrale ondersteuning op alle leefgebieden	v	v	v	v	v
Extra aandacht voor specifiek leefgebied	opvoeding	participatie	materieel		
Ondersteuning door vrijwilligers als methode		structureel		incidenteel	incidenteel
Breed activiteiten-aanbod, ontmoetingsfunctie		v		v	v
Huiskamer- en/of inloopfunctie		v	v	v	v
Aanbod kinder-activiteiten/huiswerk-begeleiding		v		v	v
Vrijwilligerswerk door deelnemers als methode		incidenteel	incidenteel	structureel	

* VVS=Van Veldhuizen Stichting; GvN=Goud van Noord; BB=Buurtbron; HoH=House of Hope; TiW=Thuis in West.

Integraal werken

De organisaties hebben een integrale aanpak, dat wil zeggen dat zij armoede niet alleen beschouwen als een financieel probleem, waar een financiële interventie het antwoord op is. Een duurzame aanpak vergt het versterken van gezinnen op de verschillende leefgebieden. Hieronder een overzicht van de wijze waarop deze organisaties op verschillende leefgebieden werken met de gezinnen.

Financieel

Alle organisaties bieden ondersteuning bij financiële problemen. Dat begint vaak met het reduceren van financiële stress, het creëren van administratief overzicht, het treffen van financiële regelingen (contact met schuldeisers), het bieden van materiële ondersteuning (voedselpakketten, fiets, spullen voor kinderen, soms een gift of lening) en doorverwijzing (naar financiële inloopspreekuren, schuldhulpmaatjes, schuldhulpverlening). Financiële stressreductie is nodig om tot verdere ondersteuning over te kunnen gaan, en het draagt bij aan vertrouwen bij het gezin (hier wordt werkelijk iets voor hen gedaan). Belangrijk is wel dat niet de indruk wordt gewekt dat het een 'sinterklaasproject' is. Financiële ondersteuning gaat gepaard met het werken aan nieuw gedrag.

De organisaties lopen bij het oplossen van financiële problemen soms tegen gemeentelijke regels aan die mensen niet verder helpen, bijvoorbeeld hoge boetes bij niet tijdig betalen van gemeentelijke belastingen of leges. Ook geven zij aan dat de gemeente het tegengaan van armoede weliswaar belangrijk vindt, maar dat de processen traag zijn.

Sociaal

Alle organisaties richten zich eveneens op het versterken en vergroten van het netwerk van het gezin. De professionals of vrijwilligers die individuele ondersteuning bieden, stimuleren en ondersteunen het uitbreiden van sociale contacten. Dat doen zij door toeleiding naar deelname aan sociale activiteiten, ondersteuning bij het contact leggen en hulp bij het onderhouden van de contacten. Sommige organisaties (HoH, TiW, GvN) bieden hiertoe sociale of groepsactiviteiten aan, zoals groepsmaaltijden, klusactiviteiten, koffieochtenden, workshops voor groepen. *"Dit maakt het mogelijk om de verbinding te maken tussen het gebied van hulpverlening of ondersteuning en het gebied van ontmoeting (netwerkvorming en participatie). Zo kun je ouders die deelnemen aan Gezin Centraal beter verbinden aan andere ouders. Je voert zo ook andersoortige gesprekken, niet alleen maar hulpverleningsgesprekken"* (professionaal HoH-2). Ook op andere manieren worden ouders in contact gebracht met andere ouders (HoH, GvN, BB, TiW, VVS). *"We verbinden ouders actief, bijvoorbeeld door een onderlinge WhatsApp-groep"* (professionaal BB). Sommige organisaties werken met vrijwilligers die blijvend deel uit kunnen maken van het sociale netwerk van het gezin (HoH, GvN). Bij opvoedvragen in het gezin geeft de professional of de vrijwilliger opvoedingssteun, zoals het bespreken van opvoedspanningen, het versterken van de dagstructuur en pedagogisch handelen. Ook wordt materiële steun geboden die kinderen en jongeren helpt om mee te kunnen doen met leeftijdsgenoten (het regelen van speelgoed, fiets, abonnement op sportclub en dergelijke). Daarnaast worden opvoedworkshops, ouderpraatgroepen, gezamenlijke ouder-kindactiviteiten en online oudernetwerken georganiseerd (HoH, TiW, GvN, BB). Soms wordt specialistische, pedagogische ondersteuning zoals gezinstherapie of contextuele hulpverlening gegeven. Dat kan door de organisaties zelf als zij dit in huis hebben of met een doorverwijzing naar een partner (HoH, TiW, VVS, GvN).

Alle organisaties zijn gericht op het versterken van psychische aspecten als een positief zelfbeeld, zelfzorg, zelfvertrouwen en de eigenwaarde van de gezinnen en het omgaan met tegenslagen. Daarbij is er oog voor de kwaliteiten van de gezinsleden. *“Die eigenwaarde was eerder weggezaakt, tot onder het minpunt. Daar een bijdrage aan leveren is erg belangrijk, ‘kijk, nu kom je voor jezelf op!’ en dat zij het vertrouwen krijgt dat er iets verteld mag worden”* (vrijwilliger-1 GvN). Waar nodig wordt doorverwezen naar psychologische hulp of maatschappelijk werk.

Participatie

Bij hulpvragen van het gezin op het gebied van participatie (taal, opleiding, werk of andere dagbesteding) worden laagdrempelige taallessen, sollicitatietrainingen, ontmoetingen met potentiële werkgevers en dergelijke georganiseerd. Daarbij wordt aandacht besteed aan jezelf presenteren en het verruimen van het perspectief (HoH, GvN, TiW, VVS). *“Doorverwijzen naar andere organisaties werkt niet, want mensen gaan dan niet. Maar als je professionals van andere organisaties in huis haalt of meegaat, dan gaan ze wel. Zo is een presentatie van Talentfabriek hier gegeven, worden gezamenlijk bezoeken gebracht aan organisaties waar kansen liggen op (vrijwilligers)werk, bijv. theater de Buurvrouw. Mensen worden meegenomen naar externe activiteiten zodat zij er daadwerkelijk naar toe gaan en het meemaken, wat niet zou gebeuren wanneer zij alleen op het aanbod gewezen zouden worden”* (professional GvN-1).

Daarnaast gaan gezinsleden met vrijwilligers of professionals aan de slag met oriënteren op kwaliteiten en (beroeps- of opleidings-)interesses, het bezoeken van open dagen of bedrijven en het uitzoeken van voorwaarden en regelingen voor deelnemen aan arbeids- of opleidingstrajecten (zoals kinderopvangtoeslag, instroomeisen, regelingen met uitkeringen). Sommige organisaties (GvN, HoH) stimuleren dat ouders zelf als vrijwilliger bij de organisatie werken, bijvoorbeeld bij de sociale activiteiten. *“Wij bieden veel mogelijkheden tot participatie, bijvoorbeeld telefonie, klusteam. Dit kan de stap naar de arbeidsmarkt verkleinen en laat mensen positieve ervaringen opdoen”* (professional HoH-2). Dit kan een eerste stap zijn in arbeidstoeleiding – geschikte banen of werkervaringsplekken op het niveau van de doelgroep zijn lastig te vinden. Doorverwijzing gebeurt naar taalaanbieders (voor NT2 bijvoorbeeld) en jobcoaches of arbeidstoeleidingstrajecten van de gemeente. De ondersteuning richt zich ook op participatie van de kinderen: voor hen worden kinderactiviteiten (kinderclub) en huiswerkbegeleiding georganiseerd (HoH, TiW, GvN). En ouders worden geholpen bij aanmeldingen van hun kinderen bij peuterspeelzalen, scholen, vrijetijdsvoorzieningen en dergelijke.

De organisaties ervaren belemmeringen die participatie van de gezinnen bemoeilijken. Bijvoorbeeld de strenge eisen en voorwaarden voor regelingen, waar mensen met een nul-urencontract of WW-uitkering geen gebruik kunnen maken. Of gezinnen in bewindvoering waarbij arbeidstoeleiding wordt belemmerd, omdat gevonden werk nadelige gevolgen kan hebben voor het inkomen, zoals bij ontslag in de proeftijd. Ouders moeten bovendien veel regelen (kinderopvang, kinderopvangtoeslag e.d.) voordat deelname aan een opleiding of een baan gerealiseerd kan worden. Sommige opleidingen hebben voorwaarden zoals in het bezit zijn van een rijbewijs (bijvoorbeeld bij kraamzorg). Deelnemers beschikken hier niet altijd over of starten pas veel later in het jaar, waardoor toeleiding stil komt te liggen. Ook werkervaringsplekken of opleidingen kennen soms hoge ingangseisen wat betreft taalbeheersing of digitale vaardigheden.

Overige steun

Naast ondersteuning op bovenstaande gebieden worden mensen geholpen bij vragen rondom wonen (zoals zoeken van een woning en urgentie aanvragen, opknappen, en schoonmaken en inrichten van een woning en hulp bij verhuizing, informatie over en hulp bij veiligheid in huis), gezondheid (ondersteuning bij arts-afspraken en ziekenhuisbezoeken, stimuleren gezonde leefstijl, informatie over persoonlijke verzorging en hygiëne e.d.) en andere zaken (bijvoorbeeld verblijfstatus, juridisch). Ook zingevingsvragen komen aan de orde.

Flexibele fasering

De organisaties werken fasegewijs aan verandering op verschillende leefgebieden. Hoewel dit niet bij alle organisaties zo is vastgelegd, zijn bij de uitvoering door de organisaties de volgende fases te onderscheiden: in contact komen; kennismaking, signalering en inventarisatie; activiteiten en interventies; stabiliseren; afronden en nazorg. De organisaties werken methodisch, maar zijn flexibel en volgen in de fasering het tempo van de gezinnen. Zo bieden zij methodische ondersteuning op maat.

Fase 1: In contact komen

De organisaties doen veel moeite om in contact te komen met de gezinnen. Door een presente en outreachende benadering zijn zij laagdrempelig te benaderen. De gezinnen zijn soms al bekend bij de organisatie, doordat zij deelnemen aan andere activiteiten (kinderen in de kinderclub of ouders komen naar koffieochtenden of een inloopspreekuur). Zij lopen makkelijk binnen in het inloopspreekuur of de huiskamer (HoH, TiW, GvN) of worden door korte lijnen intern makkelijk doorverwezen (VVS). Wanneer met andere activiteiten al een goede naam opgebouwd is, heb je eerder contact met ouders: *“daardoor vertrouwen mensen je al, komen sneller naar je toe”* (professional TiW-1).

Soms vinden ouders de weg naar de organisaties via bekenden of worden zij aangemeld door organisaties als de vraagwijzer en het wijkteam, of door lokale, informele samenwerkingspartners zoals kerk of moskee. Ouders vragen soms hulp, bijvoorbeeld bij brieven van schuldeisers. Maar soms worden de problemen indirect duidelijk, bijvoorbeeld als ouders langskomen voor huiswerkbegeleiding voor hun kinderen of de kinderclub en blijkt bij doorvragen dat er financiële problemen zijn. *“Als er nieuwe kinderen zijn voor huiswerkbegeleiding, dan komt moeder mee naar binnen. Er is een kort intakegesprek over de kinderen en de huiswerkbegeleiding, en dan stelt moeder in het gesprek de vraag “wat doen jullie nog meer?” Het aanbod bespreek je dan, en zo ben je binnen bij het gezin – dan blijkt er een torenhoge schuld”* (professional TiW-2). Een enkele organisatie (HoH) zet de professionals bewust in op verschillende activiteiten ook buiten het project zodat intern verbindingen worden gelegd, en gezinnen makkelijk toegeleid worden naar ander aanbod van de organisatie.

Fase 2: Kennismaking, stressreductie en inventarisatie

Het contact is in eerste instantie in veel gevallen vrij intensief, omdat er urgente noden zijn. Hier kan veel tijd in gaan zitten (bijvoorbeeld regelen van spullen voor in huis, contact met fondsen, contact met schuldeisers of belastingdienst, contact met overheidsinstellingen over werkvergunningen of verblijfstatus). Onderdeel van de werkwijze in de eerste fase is daarom het reduceren van deze stress en overnemen. *“Zorgen dat de stress niet toeneemt; een actie doen zodat in ieder geval op dat moment (een deel van) de stress afneemt. Al is het maar een toezegging dat ik ‘iets’*

ga uitzoeken. Dat hun vraag nu op mijn bord ligt" (professional BB). "In het begin kom je iedere week, om de schade te beperken, en doe je alles zelf om het niet uit de hand te laten lopen. Dan doe je aanvragen bij de voedselbank, maak je financiële overzichten. Als dat allemaal loopt en het overzicht er is, dan kun je vrij basale zaken samen gaan regelen. Bijvoorbeeld met z'n drieën bellen naar de gemeente" (vrijwilliger-1, GvN). Hoewel de financiële nood vaak eerst verlicht moet worden, staat de financiële problematiek nooit op zichzelf. Veelal zijn er onderliggende problemen op meerdere leefgebieden (bijvoorbeeld met huisvesting, participatie, gezondheid en/of opvoeding), crises die acuut de aandacht vragen en uiteenlopende behoeften van de gezinsleden. Ouders hebben bovendien vaak een gebrek aan zelfvertrouwen, gevoelens van stress en weinig sociale contacten. Er is veel schaamte en spanning en ouders kampen met verminderde praktische, oplossingsgerichte vaardigheden. Naast de acute stressreductie vindt in deze fase daarom een eerste oriëntatie plaats op de hulpvraag of behoeften van de gezinsleden op de verschillende leefgebieden. Dit gebeurt soms al bij een eerste of tweede gesprek, soms duurt dat langer. Om wat er speelt in het gezin goed in kaart te kunnen brengen, is naast de reductie van stress ook het opbouwen van vertrouwen van groot belang. Soms zijn gezinnen direct zeer open, soms duurt dat even, mogelijk wegens weerstand door eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening. De relatie is de belangrijkste voorwaarde. *"Mensen komen vanuit de relatie met een vraag en de relatie maakt het mogelijk zelf vragen te stellen (bijvoorbeeld: hoe doe jij dat nou eigenlijk...?" (professional TiW-1).* Wanneer het gezin al bekend is met de organisatie (door bijvoorbeeld de inloopactiviteiten, kinderactiviteiten of eerder contact) kan vertrouwen al opgebouwd zijn.

De organisaties gebruiken verschillende instrumenten om de hulpvraag in beeld te krijgen: een scorelijst, intakeformulier, matrix of visueel model om van de verschillende leefgebieden in kaart te brengen wat er goed gaat en wat het gezin wil verbeteren. Indien mogelijk wordt het formulier met beide ouders ingevuld, maar geregeld alleen met de moeder. Soms met de kinderen erbij of op een later moment met de kinderen. Dit om hen niet te confronteren met alle problemen die spelen in het gezin. Voor gezinnen kan het stressreducerend zijn om met het formulier concreet overzicht te krijgen van de problemen, en te zien dat er ook zaken zijn die wel goed gaan. *"Het eerste doel wordt in de intake al besproken (en het is een bewuste keuze om niet over hulpvraag maar over doel te spreken). Verschillende gezinsleden worden hierbij betrokken, we vragen: waar zou je over een jaar willen staan? Dat is een vraag voor het hele gezin. Of: wat wil je bereiken? Het antwoord is dan bijvoorbeeld: "Een goed leven". En wat is dat voor jou? "Voor mijn gezin kunnen zorgen" (professional GvN-1).*

Het eerste contact, maar ook het opstellen van het plan, de huisbezoeken en de evaluaties gebeurt vaak met de ouders, en dan met name de hoofdopvoeder, veelal de moeder. Kinderen (vooral oudere kinderen) en andere opvoeders worden wel betrokken bij de hulpvraag, maar de wijze waarop is veelal niet geëxpliciteerd. Dit wordt mede veroorzaakt doordat zowel professionals als ouders kinderen liever niet lastig vallen met de (geld-)zorgen in het gezin.

Fase 3: Activiteiten en interventies

Op basis van de in de eerdere fase benoemde doelen wordt een plan gemaakt met activiteiten of interventies op de verschillende leefgebieden. In dit plan wordt aangegeven welke interventies ingezet worden, welke acties uitgevoerd worden, van welk aanbod gebruik gemaakt wordt, wat de gezinsleden zelf kunnen doen en waar hulp van netwerk, professional of vrijwilliger nodig is. De organisaties gebruiken dit plan ook om

de voortgang van de gezinnen te monitoren: waar staan we nu, welke vooruitgang is geboekt, wat is niet gebeurd en wat is er voor nodig om dat wel te doen? In dit proces doen ouders succeservaringen op en leren zij zelf sturing te geven aan hun proces. Doelen worden gaandeweg het traject bijgesteld indien de situatie verandert. Het plan wordt bij alle organisaties door een professional opgesteld. *“Het Levenshuis maakt e.e.a. visueel en meetbaar, het wordt ook bij evaluatiemomenten gebruikt om met het gezin te bespreken waar het gezin nu staat en waar zij aan willen werken”* (professional HoH-1). Belangrijk is dat er kleine stappen worden gezet en dat de gezinsleden succesmomenten ervaren, want dat vergroot rust, zelfvertrouwen en motivatie bij het gezin.

Fase 4: Stabiliseren

De acties op de verschillende leefgebieden worden gecontinueerd, er komt rust in het gezin, het nieuwe gedrag wordt bestendigd. Dit is een periode van volhouden, terwijl de intensiviteit van de gezinsondersteuning afneemt. Het gezin kan in toenemende mate dingen zelf of weet beter zelf de weg te vinden wanneer er problemen zijn. De ondersteuning richt zich meer op motiveren, soms ook de waan van de dag helpen het hoofd te bieden en het lange termijn perspectief weer te zien. *“Dan komt een lastig moment: volhouden. Het nieuwe is eraf, het is allemaal niet meer zo leuk, maar het moet wel blijven gebeuren om je doel te bereiken. Hier komen motiverende gesprekstechnieken aan de orde”* (professional VVS-1). Deze fase duurt van alle fases het langst. Bij sommige organisaties gaan deelnemers als vrijwilliger aan de slag in het activiteitenaanbod (vaak bij klus-, kook-, of kinderactiviteiten of als gastheer of -vrouw). Dit vergroot het netwerk en de vaardigheden van de ouders en stelt ouders die dat willen in de gelegenheid iets terug te doen (wederkerigheid).

Fase 5: Afronding en nazorg

Wanneer de grootste problemen zijn opgelost en het gezin voldoende in staat is overige problemen het hoofd te bieden en hun weg te vinden bij toekomstige problemen, wordt de ondersteuning afgerond. *“Een probleemloos leven bestaat niet, maar als gezinnen de problemen het hoofd kunnen bieden is mijn begeleiding geslaagd. Dat ze niet in paniek raken en weten waar ze terecht kunnen”* (professional VVS-2). De afsluiting gebeurt doorgaans langzaam, om geen onnodige stress te creëren. De ondersteuning vindt steeds minder intensief plaats. Formeel is er wel een afsluitingsgesprek. De nazorg houdt in dat er nog regelmatig telefonisch contact opgenomen wordt, en ouders weten dat zij altijd contact op kunnen nemen. Bij sommige organisaties [HoH, TiW, GvN] komen ouders nog wel naar inloopactiviteiten, er is altijd wel contact in de wijk, op straat of zij werken zelf als vrijwilliger bij de organisatie. *“Wij weten dat er nog een stel lastige pubers aan zit te komen, waardoor ondersteuning vanuit onze kant weer nodig kan zijn”* (professional TiW-2). NB enkele organisaties hebben nog geen afgeronde trajecten, de afrondings- of nazorgfase is vaak nog niet beschreven. Nazorg is ook belangrijk om te zien of de hulpverlening aan het gezin eventueel door anderen opgepakt wordt.

Professionele nabijheid

De informele organisaties onderscheiden zich vooral van formele organisaties, door de manier waarop zij zijn ingebed in de leefomgeving van ouders en in het professionele netwerk in de wijk. Veel gezinnen in armoede leven in isolement en ervaren een drempel om hulp te zoeken. Om deze gezinnen te kunnen bereiken en ondersteunen, zetten alle organisaties in op versterken van het netwerk en (sociale) participatie, waarin verschillende elementen van gemeenschapsvorming terug komen.

Present, laagdrempelig en empowerend

Er zijn voor de ander, naast de ander staan, openstaan voor en aansluiten bij diens leefwereld is de basis voor alle organisaties. En ook vindbaar zijn door (ook buiten kantoor-uren) als goede buur in de buurt aanwezig te zijn, of door laagdrempelig aanbod zoals inloopactiviteiten of kinderopvang (zie ook fase 1: in contact komen). Een enkele organisatie (TiW) verricht activiteiten in de wijk, op pleintjes e.d., en gaat ook huizen langs. Soms wonen de professionals zelf ook in de wijk (TiW, HoH). Via kinderactiviteiten wordt vaak contact gelegd met ouders (HoH, GvN, TiW). Wanneer met andere activiteiten al een goede naam opgebouwd is, heb je eerder contact met ouders: *“daardoor vertrouwen mensen je al, komen sneller naar je toe”* (professional TiW-1).

En bij kinderactiviteiten signaleer je ook mogelijke hulpvragen van een gezin. In de individuele ondersteuning bieden de professionals een luisterend oor, een positieve bejegening, waarbij zij aansluiten op krachten, deze benoemen en versterken en de successen hiervan vieren.

Juist omdat de professionals (soms als ‘goede buur’) naast de ouders staan, kunnen zij ook zaken signaleren in het gezin die niet goed zijn. Dat kan een dilemma opleveren, want het is hun professionele plicht om dit bespreekbaar te maken, maar omdat dit ook ten koste kan gaan van het opgebouwde vertrouwen en de relatie, kan de professional ervoor kiezen juist dit deel van de hulpverlening bij een ander te beleggen. De professional blijft ook in die gevallen wel zicht houden op hoe het gaat en blijft monitoren.

Een tweede thuis

Sommige organisaties (GvN, BB, HoH, TiW) bieden een huiskamer met inloopfunctie voor gezinnen en ondernemen gezamenlijke activiteiten als maaltijden en uitjes. Deze organisaties kunnen als een familie zijn voor de gezinnen, waardoor zij zich onderdeel voelen van het grotere geheel. Binnen dit netwerk ontvangen gezinnen steun en worden zij soms ook gestimuleerd om zelf als vrijwilliger bij de organisatie te werken en daarmee steun te bieden. Dit draagt bij aan de zelfwaardering van mensen, aan een zinvolle dagbesteding en het kan een eerste stap zijn in arbeidstoeleiding. Door enkele professionals wordt de term ‘goede buur’ (professional TiW-2; professional GvN-3) of ‘tweede familie’ (professional HoH-1) gebruikt als kenmerkend voor hun werkwijze. Enkele organisaties presenteren zich naar gezinnen toe nadrukkelijk als behorend bij het informele netwerk (HoH, TiW). *“Je bent in de ogen van de gezinnen niet echt een professionele organisatie, voor een wijkteam geldt meer angst”* (professional TiW-2). Het informele wekt vertrouwen bij de gezinnen.

Duurzame ondersteuning

Waar formele steun vaak kortdurender en specialistischer begeleiding biedt en waar meer wisselingen van personeel plaatsvinden, bieden vooral de wijkgebonden organisaties meer continuïteit en daarmee duurzame steun voor de gezinnen. Dat kan eraan bijdragen dat gezinnen in zicht komen en blijven en zich verbonden voelen.

– het inzetten van vrijwilligers

Enkele organisaties (GvN, HoH) zetten structureel vrijwilligers in die blijvend verbonden kunnen zijn aan het gezin, ook wanneer de begeleiding vanuit de organisatie stopt. Waar dat ontstaat tussen gezin en vrijwilliger, verandert het sociale netwerk van het gezin duurzaam. De professional of vrijwilliger die in het gezin komt is al een uitbreiding van het netwerk. *“Het is bijvoorbeeld de eerste keer dat het gezin samen eet met iemand die geen migratieachtergrond heeft en Nederlands als moedertaal”* (professional GvN-1). Voordelen van de inzet van vrijwilligers zijn hun laagdrempelig-

heid, gedrevenheid en inzet. *“Wat we toevoegen is dat we op alle fronten mee kunnen denken, we zijn geen specialist, maar kunnen wel met alles meedenken. Dat is een belangrijke meerwaarde ten opzichte van reguliere hulpverlening, die vaak veel specialistischer is, en bepaalde zaken niet oppakt daardoor”* (vrijwilliger-2 GvN).

Vrijwilligers zijn geen vervanging voor, maar een aanvulling op professionals. Professionals voeren zelf de intake en een-op-een gezinsondersteuning uit, verwijzen door bij complexe problematiek en blijven altijd eindverantwoordelijk.

De vrijwilligers zijn veelal hoger opgeleid en verrichten vrijwilligerswerk vanuit sociale en levensbeschouwelijke motieven, met een missie om iets betekenisvol te doen voor een ander. De kerk is een goede vindplaats voor deze vrijwilligers. Veel van de vrijwilligers doen dit naast hun werk, terwijl het anderen juist een zinnige dagbesteding biedt. Deze vrijwillige maatjes worden getraind en krijgen intervisie geleid door professionals. Het koppelen van vrijwilligers aan gezinnen is maatwerk en vereist een goede kennis van de wensen van het gezin en de motivatie en kwaliteiten van de vrijwilliger. Soms raken vrijwilligers bevriend met de gezinnen, waardoor het netwerk blijvend wordt verbreed, waardoor een vervolgtraject nauwelijks nodig is. Zo vormen de vrijwilligers een extra ‘familielid’ voor het gezin (HoH), waardoor langdurige banden ontstaan.

– het vormen van een gemeenschap

Meerdere organisaties (HoH, GvN, BB, TiW) bieden activiteiten aan (inloopactiviteiten, koffieochtend) waar het gezin aan deel kan nemen wanneer het begeleidingstraject stopt, waardoor contact mogelijk blijft. Sommige organisaties bieden (met partners) een netwerk aan buurtactiviteiten waaraan de verschillende gezinsleden kunnen participeren. *“Het bevorderen van een wijkcommunity is het achterliggende doel. Je haalt ze bij elkaar tijdens bijvoorbeeld een bbq, en zo zien ze dat ze elkaar ook kunnen helpen. Hierdoor vindt duurzame verandering plaats – ze kunnen bij elkaar terecht. Dan kun je als professional weer met een gerust hart weg”* (professional GvN-3). Sommige organisaties (HoH, GvN) zetten sterk in op community building: ouders zijn deelnemers aan de activiteiten, maar worden als vrijwilliger zelf ook in toenemende mate betrokken bij de activiteiten, om zo een lokale, sociale gemeenschap te versterken.

Ingebed in een groot netwerk

Alle organisaties hebben grote, vaak lokale, netwerken van zowel formele als informele hulp op de verschillende leefgebieden. Zij zorgen dat zij in het wijknetwerk naamsbekendheid en een betrouwbaar imago hebben en duidelijkheid bieden over het aanbod aan de doelgroep. Partners in het netwerk leiden op hun beurt toe naar de organisaties. De organisaties kennen alle partijen uit dit netwerk en worden gekend, zodat er in alle fasen van de ondersteuning snel geschakeld kan worden om gezinnen de juiste steun te bieden. Organisaties kunnen een spil vormen in dit netwerk, of gezinsleden er naar toe leiden.

Het netwerk bestaat uit een breed scala van formele en informele organisaties op alle leefgebieden. Denk daarbij aan wijkteams (en via het wijkteam contact met specialistische hulpverlening), vraagwijzer, kredietbank, aanbieders van financiële ondersteuning of schuldhulp, gemeentelijke voorzieningen, woningcorporaties, welzijnsorganisaties per wijk, centra voor jeugd en gezin, scholen, huisartsen, bibliotheken, kinderopvang, taalaanbieders in de wijk, aanbieders van arbeidstoeleidingstrajecten, sociaal ondernemers en werkgevers met laagdrempelige werk(ervarings) plekken, voedselbanken, kringloopwinkels, vrijwilligersorganisaties, kerken, moskeeën. Verder vindt ter (financiële of materiële) ondersteuning van de gezinnen contact plaats met fondsen zoals Kinderhulp, Bijzondere noden, Sport- en Cultuurfonds, Stichting Meedoen, Stichting Jarige Job, en Sint Laurensfonds.



3. Hoe beleven de ouders hun deelname aan de projecten?

De volgende vraag is hoe de gezinnen hun deelname aan de projecten beleven en welke bijdrage dit naar de beleving van de ouders levert aan de verschillende levensdomeinen van het gezin. Dit hoofdstuk geeft weer een overall beeld van de organisaties. Citaten en waar nodig een toelichting geven zicht op de specifieke inkleuring van de verschillende organisaties. Citaten van ouders zijn met een afkorting aangegeven die verwijzen naar de organisatie waar zij ondersteund worden.⁷

Interviews met ouders

Er zijn 19 ouders geïnterviewd over de manier waarop zij de ondersteuning van de organisaties beleven: vijf via House of Hope (HoH), vier via Goud van Noord (GvN), drie via Thuis in West (TiW), de Van Veldhuizen Stichting (VVS) en de Buurtbron (BB). Ondanks dat De Katrol (Ktr) laat is gestart met het begeleiden van gezinnen en niet aan de monitor deelnam, kon ook hier een ouder (die bij wijze van pilot al begeleid werd) geïnterviewd worden. Alle ouders gaven schriftelijk toestemming om de interviews geanonimiseerd te gebruiken en om de professionals te vragen welke inzet zij gepleegd hadden ten behoeve van deze ouders.

Werving en uitvoering interviews

De deelnemers aan de leerkring hebben de ouders geworven en hebben daarbij gezocht naar een diversiteit in gender, leeftijd, sociaal-culturele achtergrond, aard van de hulpvraag en de duur van de begeleidingstrajecten. We spraken 15 moeders, 3 vaders en 1 echtpaar, veelal 30-ers en 40-ers, met een enkele 50-er. Van deze ouders zijn er 13 alleenstaand en wonen er 6 samen met een partner. Samen hebben zij 42 kinderen tussen 2 en 23 jaar oud (en een kind op komst). De tijd dat zij bekend waren met de organisatie varieerde van een half jaar tot in een uitzonderlijke situatie tien jaar. Door de toen geldende coronasituatie was het slechts ten dele mogelijk alle ouders persoonlijk te ontmoeten voor de gesprekken. De interviews hebben daardoor zowel telefonisch (13x) als fysiek (3x op locatie en 3x bij ouders thuis) plaatsgevonden. De gesprekken duurden ongeveer een half uur. De ouders gaven aan de organisaties via verschillende kanalen te hebben leren kennen (zie tabel 1).

⁷ VVS=Van Veldhuizen Stichting; GvN=Goud van Noord; BB=Buurtbron; HoH=House of Hope; TiW=Thuis in West.

Tabel 3.1 Toeleiding tot organisatie

N	Ouder kent organisatie via	Toeleiding
6	Activiteit van organisatie	Volwassenen (inloop, maaltijden, activiteiten) Kinderen (kinderopvang, kinderclub, leer-/ huiswerkondersteuning)
5	Maatschappelijke organisaties	Kerk, voedselbank
4	Professionele organisaties	Wijkteam, reclassering
4	Eigen netwerk ouder	Vrienden, bekenden, burens

19

Vertrouwen

Het vroeg vertrouwen van de professionals in de onderzoekers om ouders te benaderen voor deze interviews, omdat zij daarmee hun zorgvuldig opgebouwde vertrouwensrelatie met ouders op het spel kunnen zetten. En het vroeg vertrouwen van de ouders in de professionals, om in te stemmen met een gesprek over een kwetsbaar onderwerp. Het is altijd lastig om tegen een wildvreemde over moeilijke omstandigheden te vertellen. Dit geldt zeker als het gesprek (noodgedwongen) telefonisch plaatsvindt, waardoor lichaamstaal buiten beeld blijft en een minder goede beheersing van de Nederlandse taal een grotere belemmering vormt. Bij Thuis is West ging één van de professionals mee naar de gezinnen. Bij een andere doelgroep zou dit ouders wellicht belemmeren om eventuele kritiek te uiten. In deze situatie bleek deze aanwezigheid juist wenselijk om het vertrouwen naar de onderzoeker op te bouwen.

De andere gesprekken vonden plaats met alleen een onderzoeker. De onderzoekers maakten een flyer en een filmpje om de belangrijkste resultaten aan de ouders te melden en om hen te bedanken voor hun medewerking.

Gespreksleidraad

Er werd gewerkt met een interviewleidraad, waarin gevraagd werd naar de reden van aanmelding, de gestelde doelen, de ondernomen acties voor ouders en kinderen, de beleving van de begeleiding en het resultaat. Daarnaast werd de ouders een vragenlijstje voorgelegd over de domeinen waarop zij ondersteuningsvragen hadden en de mate waarin zij zich daarbij gesteund voelden. Tot slot konden ouders tips en pluimen geven aan de organisatie met betrekking tot de activiteiten waarbij zij betrokken waren.

De ervaringen ouders algemeen

Aanleiding tot het contact

De situaties waarin ouders zich bevinden bij hun eerste contact met de organisatie kunnen zeer heftig zijn. In de eerste fase zijn de organisaties intensief betrokken bij de ouders om de meest acute problemen te helpen oplossen. Veelal betreft dit schulden, acute huisvestingsproblemen en/of grote sociaal-emotionele problematiek. De ouders gaven de in tabel 2 genoemde belangrijkste aanleiding(-en) aan voor het contact met de organisatie en de doelen die zij zich bij aanmelding stelden.

Tabel 3.2 Aanleiding contact en doel gezin

N*	Aanleiding	Toelichting	Doel gezin
11	Financiën	Schulden (door scheiding, boetes, baanverlies, vertraging uitkering, toeslagenaffaire)	Financiële rust
7	Sociaal	Relaties, netwerk, opvoeding, eenzaamheid	Sociaal-emotionele stabiliteit Isolément doorbreken
3	Participatie	Werk, opleiding, taal	Werk vinden, inburgering, taal
2	Wonen	Urgent huisvestingsprobleem i.v.m. (dreiging) geweld	Dak boven het hoofd

23

* Alle ouders hebben deze vraag beantwoord. Sommigen benoemden meerdere aanleidingen voor het contact.

De ouders geven aan dat de ondersteuning van de organisaties rust en stabiliteit creëerde. Zij zeggen bijvoorbeeld: "Ik ben 3 jaar in Nederland en ik had veel problemen, ik wist niet waar ik met de kinderen en met financiën naar toe kon, ik sprak de taal niet. S. heeft mij met alles geholpen en geeft mij tips. Ja, mijn leven is een stuk beter geworden" (ouder BB-1). "Ik wilde niet meer doorgaan, wilde opgeven. Door E., de kerk en god ben ik nog steeds hier. Er zijn zoveel dingen verbeterd, alles is veranderd. Als ik een probleem heb bel ik HoH en er is een oplossing. Dat geeft veel rust in mijn hoofd" (ouder HoH-5).

Onderliggende vragen

De ouders werd gevraagd terug te kijken naar hun situatie bij hun eerste contact met de organisatie en deze te vergelijken met hun situatie nu. Als er sprake was van veranderingen was vervolgens de vraag wat de rol van de organisatie hierbij was geweest. Uit de verhalen van de ouders komt naar voren dat als de acute problemen onder controle zijn (ouders zijn bijvoorbeeld in de schuldsanering, hebben een dak boven hun hoofd, zijn aangemeld bij de voedselbank), de organisaties bij de ouders betrokken blijven. Als de rust hersteld is, komt er ruimte om aan de onderliggende problemen te werken. Bij de wijkgebonden organisaties zijn ouders en ook kinderen bovendien betrokken doordat zij deelnemen aan activiteiten die de organisatie biedt en/of door het uitvoeren van vrijwilligerswerk voor de organisatie. Zo blijven de lijnen kort, versterken ouders hun sociale netwerk en vergroten zij hun vaardigheden.

In het gesprek en in een kort vragenlijstje (zie tabel 3) over de mate waarin ouders zich door de organisatie geholpen voelden, beschreven de ouders hun ervaringen. Ouders konden de mate waarin zij zich gesteund voelden aangeven met de antwoordopties ja, een beetje of nee.

Tabel 3.3 Beleving van de ondersteuning

N*	Domein	Toelichting	Geholpen
15	Financiën	Schulden, administratie, financiële steun	15x ja
22	Sociaal	Sociaal netwerk, opvoeding, huiselijke relaties	24x ja**
14	Participatie	Werk, opleiding, taal	12x ja / 2x een beetje
7	Wonen	Dak boven hoofd, urgentie regelen, kinderkamer opknappen	6x ja / 1x een beetje

57

* 18 ouders hebben dit vragenlijstje ingevuld. Zij ontvingen allen ondersteuning op meerdere domeinen. Eén ouder was niet in staat de vragenlijst in te vullen, omdat het voor haar te heftig was om terug te kijken.

** Twee ouders die geen hulpvraag m.b.t. de opvoeding meldden, voelden zich hierbij toch gesteund.

Ervaringen ouders per leefgebied

Financiën

Zoals ook bij de interviews met de professionals bleek, zeggen ook de ouders dat het op orde brengen van de financiën en administratie bovenaan staat. De hulp van de organisaties varieert van het in kaart brengen van schulden, aanmelden voor bewindvoering, tot het verstrekken van leningen als de nood zeer acuut was. Een moeder vertelt: *"We zijn in het begin ook financieel geholpen, met het betalen van huur en elektriciteit. We zijn hier alleen, we hebben niet een netwerk dat financieel kan helpen. De situatie was echt te groot en te veel voor mij, om dat zelf te doen"* (ouder TiW-1). Er klinkt veel wanhoop en stress door in wat de ouders vertellen over hun financiële situatie bij de start van de begeleiding. Ouders schetsen de acute stress als zij 's ochtends niet weten hoe zij hun kinderen 's avonds een maaltijd kunnen voorzetten, de paniek waardoor zij rekeningen maar niet meer openden, hoe het ze niet lukt om dingen voor elkaar te krijgen bij instanties en de uitzichtloosheid van hun situatie. Een moeder vertelt: *"Ik maakte geen brieven meer open. Ik ben mishandeld, vernederd. Woonstad wilde mij eruit zetten"* (ouder TiW-2). Bij één moeder, een slachtoffer van de toeslagenaffaire, roept het terugkijken naar dat moment zoveel stress op, dat de onderzoeker het gesprek verder alleen nog voert over de ondersteuning die deze moeder krijgt van Thuis in West.

De ouders voelen zich op dit domein unaniem enorm geholpen door de organisaties en geven aan dat de financiële situatie is gestabiliseerd. Een moeder kwam door een fout in haar (door een vrijwilliger ingevulde) belastingaangifte in grote problemen en had letterlijk geen eten meer in huis. Zij zegt als er orde op zaken is gesteld: *"Het is nu rustig in mijn hoofd. Ik was bijna gek geworden"* (ouder Ktr). Zaken waar ouders zelf niet doorheen konden komen, werden opgelost. Zo zegt een moeder die problemen had met haar uitkering: *"Als ik bel naar het UWV bijvoorbeeld dan lukt er niets, maar met haar gaat het heel snel"* (ouder VVS-1). Een moeder die slecht Nederlands spreekt vertelt: *"Ik heb een belastingschuld en ook nog een andere schuld. Daar krijg ik hulp bij van het maatje. Die heeft een betalingsregeling in termijnen getroffen. Papieren die ik opgestuurd krijg en niet begrijp stuur ik door naar mijn maatje. Hij helpt mij dan"* (ouder GVN-2). Toch kan niet altijd voorkomen worden dat er weer nieuwe financiële problemen ontstaan. Zo vertelt een vader die een eerdere schuld als gevolg van een echtscheiding had opgelost, dat hij vervolgens in de problemen kwam doordat zijn huis financieel 'onder water' stond.

Behalve de steun bij acute problemen als gevolg van schulden, werd ook materiële steun geboden. Denk bijvoorbeeld aan de aanmelding bij de voedsel- en kledingbank en het – gebruik makend van fondsen en regelingen – zorgen voor een wasmachine, een fiets, een laptop of hygiënische producten als maandverband en luiers. Voor een gezin waarvan de vader wel, maar moeder en kind geen verblijfstatus hebben, helpt de organisatie met de vervoerskosten zodat de gezinsleden elkaar kunnen ontmoeten en draagt zorgt voor de tandartskosten van de onverzekerde gezinsleden. En ook zorgen de organisaties soms voor het opknappen en inrichten van kinderkamers, dat er een bed, een kast en een bureautje zijn en dat er geleverd wordt.

Ook deze steun neemt zorgen weg. Een moeder vertelt: *"Met de laptop voor de kinderen.....ik was in tranen. Mijn zoon zei: Mama is dat echt voor mij? Hij kon het niet geloven"* (BB-3). Niet alleen de materiële steun doet ouders goed, maar ook het gegeven dat er aandacht voor hen is. Zo zegt een moeder die een keer had verteld dat ze zo graag met haar kinderen wilde fietsen: *"Voor mij heeft dat heel veel betekend. Dat ze mijn verhaal onthouden heeft. Op het moment dat ik mijn fiets kreeg vond ik heel prachtig. Ik kon eindelijk waar ik van droomde echt doen. Dat ik met de kinderen kon fietsen.....ik was wel even in shock toen ik het kreeg"* (ouder VVS-2).

Sociaal

Als de rust is weergekeerd op het terrein van financiën en/of huisvesting, is het van belang om ook op sociaal vlak een basis te creëren. Het doorbreken van een sociaal isolement is meestal niet de eerste vraag van ouders, maar zij benoemen het vaak wel als resultaat van de ondersteuning. Het lijkt daarbij de vraag achter de vraag te zijn. Ouders laten doorklinken in welk sociaal isolement zij verkeren bij de start van de ondersteuning. Meerdere ouders melden dat zij depressief waren. De organisaties helpen hierbij door in de eerste plaats altijd een luisterend oor te bieden. Een moeder zegt hierover: *"Ik ben enorm goed geholpen. Ze is zo behulpzaam en zorgzaam. Ze staat altijd klaar met een luisterend oor en heel veel praktische hulp"* (ouder BB-2). Een depressieve moeder, die haar huis niet meer uitkwam en na haar scheiding geen contact meer had met haar familie, vertelt hoe zij de steun van Thuis in West heeft ervaren: *"Ik zat in mijn eigen wereld, met ups en downs, dan kwam Thuis in West naar mij toe. Thuis in West dacht altijd aan me. Ik dacht altijd dat er niemand voor mij was, dat ik de moeite niet waard was. Dan voelde ik dat er echt werd geluisterd naar me. Zij kwamen de kinderen ophalen, maar ook mij 'er is straks een activiteit, je bent welkom'. Ik was het vertrouwen*

in de mens kwijt, en nu denk ik: er zijn nog heel veel mooie mensen op de wereld, die jou belangrijk vinden, die je knuffelen, die je aanmoedigen ('je bent een topmoeder'). Dat heeft mij heel veel kracht gegeven" (ouder TiW-2). Ook de inzet van een maatje of buddy helpt het isolement te doorbreken. Een moeder vertelt: "Ik heb een leuk maatje, dat helpt mij echt. Ik heb een moeilijke situatie, ik kwam niet onder de mensen en dacht: ik moet mijzelf niet isoleren" (ouder GvN-3). Een andere moeder zegt: "Ik voelde me heel eenzaam.....maar nu voel ik me zekerder en rustiger" (ouder VVS-1).

De steun van de organisaties kan de wereld van ouders groter maken en hun vertrouwen in zichzelf vergroten. Een moeder zegt: "Er is veel veranderd. We komen bijvoorbeeld veel vaker buiten, op plaatsen waar we niet kwamen. Ik ben zelfstandiger geworden, heb meer zelfvertrouwen gekregen. Ik heb meer mensen leren kennen. Nu denk ik bij nieuwe dingen 'ik kan het proberen', eerder dacht ik 'dat kan ik niet'" (ouder GvN-4). Een vader zegt: "Ik heb geleerd dat dingen niet fout zijn, maar hoe het beter kan" (ouder HoH-2).

Stress in het gezin uit zich ook in hoe ouders met hun kinderen omgaan. Vooral de Van Veldhuizen Stichting richt zich met van Kansarm naar Kansrijk expliciet op de opvoeding, maar ook bij de andere organisaties is de opvoeding een thema waar aandacht voor is. Kinderen krijgen meer mee van de situatie thuis dan ouders zouden willen en ouders kunnen vanuit hun isolement moeilijk zelf steun bij de verzorging en opvoeding van hun kinderen organiseren. Een moeder vertelt hoe haar gedachten steeds naar de problemen op financieel gebied gingen. Zij vond het heel erg om te merken dat haar kleine kinderen onder de situatie leden. Zo vroeg een van haar kinderen een keer: "'Mama gaat 't wel?' Dat is moeilijk om te horen van je eigen kind, want ze zijn nog zo klein en dan nu al zorgen. Nu kan ik me gelukkig beter concentreren op de kinderen en hoef ik niet meer te zeggen: 'Sorry schat, wat zei je ook alweer'" (ouder VVS-2). Deze moeder heeft veel steun van de Van Veldhuizen Stichting ervaren: "Door hen heb ik een band met mijn kinderen op kunnen bouwen zoals ik altijd wilde. Veel hechter. Daar ben ik heel erg trots op.....elke dag hoor ik wel: mama ik hou van jou. Dat is heel waardevol en ik ben heel erg dankbaar" (ouder VVS-2). Een andere moeder vertelt hoe ze depressief en ongeduldig werd en een kort lontje kreeg en niets van haar kinderen kon hebben. Ook bij haar gaat het inmiddels veel beter. Ze vertelt: "Ik heb geleerd dat ik me moet bedenken dat de kinderen nog klein zijn. Als ik dat vergeet, helpt mijn begeleider me daaraan herinneren" (ouder VVS-3). En soms helpt ontspanning een gezin verder. Zo regelde De Buurtbron een vakantiehuisje voor een gezin dat zes jaar niet op vakantie was geweest. De moeder gunt het vooral haar kinderen zeer: "Het is de laatste week dus als ze terug naar school gaan hebben ze een heleboel ervaring en enthousiasme" (ouder BB-2). En ook als het om de opvoeding gaat, vinden ouders steun bij elkaar, bijvoorbeeld in de Family together groep van House of Hope. Een moeder zegt hierover: "Dan kunnen de kinderen samen spelen en komen moeders ook zitten met elkaar en delen we over hoe we de opvoeding doen. Zij leren hoe ik mijn kind op kan voeden hier" (ouder HoH-4).

Soms is de steun ook direct op de kinderen zelf gericht. Zoals al vermeld bij Financiën, bieden alle organisaties materiële ondersteuning voor de kinderen (kleding, speelgoed, laptops, fietsen, opknappen van kinderkamers). Vooral House of Hope biedt sommige kinderen zelf ook emotionele steun. Een vader vertelt: "HoH heeft mijn oudste dochter geholpen toen zij problemen had met haar 2^e moeder. Ze hebben haar laten ervaren: ik ben gewenst, belangrijk" (ouder HoH-2). Voor een kind dat opgroeide in een situatie waarin zijn moeder werd mishandeld is gezorgd voor traumatherapie. HoH zorgt voor dat er altijd vervoer en begeleiding is. De moeder zegt hierover: "Zij spelen ook een grote rol in het leven van mijn zoon. Ze zijn voor hem ook als familie" (ouder HoH-4).

Participatie

De organisaties streven ernaar om ouders meer te laten participeren in de samenleving. Sociale ondersteuning helpt ouders om het isolement te doorbreken, het durven aangaan van sociale contacten en deelname aan georganiseerde activiteiten (de eerste stappen van de participatieladder). Voor sommige ouders is zelfredzaamheid een te grote stap, maar kan er wel gestreefd worden naar wat House of Hope noemt 'samenredzaamheid': zelfredzaam met een steuntje in de rug. Het vinden van betaald werk is zeker niet voor alle ouders een reële optie. Stress, beperkte vaardigheden of een slechte gezondheid kunnen dit in de weg staan. Een moeder bij Thuis in West vertelt dat zij geholpen wordt in het traject om afgekeurd te worden, omdat zij arbeidsongeschikt is. Voor veel ouders gaat participatie richting (vrijwilligers)werk bovendien in kleine stappen, zeker ook omdat eerst de voorwaarden daarvoor gecreëerd moeten worden, zoals het leren van de Nederlandse taal en zekerheid over de verblijfstatus. Voor de moeder bij De Katrol is het leren van Nederlands bijvoorbeeld van groot belang, omdat zij graag haar inburgeringsexamen wil halen. Haar onzekerheid over de inburgering veroorzaakte ook dat zij geen hulp durfde te zoeken bij haar financiële problemen. Thuis in West is ruim een jaar bezig om een gemaakte fout rond de werkvergunning van een vader recht te zetten, wat een juridische strijd opleverde met de naturalisatiedienst. De Buurtbron ondersteunde een gezin bij het regelen van paspoorten bij de ambassade en House of Hope begeleidt een gezin waarvan de vader wel en moeder en zoon geen verblijfstatus hebben. Ook als de verblijfstatus niet de aanleiding is, is het goed beheersen van de Nederlandse taal een belangrijk thema voor de organisaties om de participatie van de ouders te bevorderen. Door de lockdowns zijn echter veel taallessen stop gezet en zijn ook groepsactiviteiten waarin de ouders Nederlands spreken niet doorgegaan.

Een belangrijke manier voor ouders om meer te participeren, is het uitvoeren van vrijwilligerswerk binnen de organisatie. Acht van de geïnterviewde ouders voeren vrijwilligerswerk uit. Deze ouders zijn gastvrouw of -heer, helpen de maaltijden mee verzorgen, of doen klussen voor de organisatie zoals het rondbrengen van de post. Bij House of Hope en ook Goud van Noord is het actief beleid om ouders een plek te bieden binnen hun organisatie. Een moeder zegt hierover: *"Ik ben nu actief en heb nu werk, vrijwilligerswerk. Voor corona was ik gastvrouw en hielp ik met koken. Sinds corona doe ik telefonie"* (ouder HoH-5). Een andere moeder vertelt: *"Ik heb eerst vrijwilligerswerk gedaan, bij de kinderclub en dergelijke. Nu werk ik, dus kan dat niet meer en kan ik ook minder vaak het programma van workshops volgen"* (ouder GvN-1). Maar ook de geïnterviewde ouders bij De Katrol en de Buurtbron voeren vrijwilligerswerk uit.

Deze ouders geven allemaal aan blij te zijn dat zij vrijwilligerswerk kunnen uitvoeren. De moeder bij De Katrol vertelt: *"Ik heb het zelf gevraagd. Thuis ben ik alleen en moet ik veel denken. Nu kan ik ook mijn taal verbeteren"* (ouder Ktr). En een ouder bij House of Hope zegt: *"Ik ben dankbaar voor mijn collega's"* (HoH-5). Vrijwilligerswerk helpt ouders om hun eigen grenzen te verleggen, zoals deze moeders: *"Het duurde even voor ik het onder controle had, maar heb er nu geen stress over"* (ouder HoH-1). *"Ik vind het heel fijn om dit werk te doen. Ik ben heel onzeker. Dit geeft mij kracht: je kunt het wel, je kunt een opleiding gaan doen"* (ouder HoH-4). De ouders bij House of Hope ontvangen een vrijwilligersvergoeding, wat ook bijdraagt aan hun zelfvertrouwen. Alle geïnterviewde ouders bij House of Hope benoemen het vrijwilligerswerk met trots als hun werk. Vrijwilligerswerk is bovendien een manier waarop ouders iets terug kunnen doen, zodat er meer wederkerigheid ontstaat. Een moeder zegt letterlijk: *"Ik doe vrijwilligerswerk om iets terug te kunnen doen"* (ouder HoH-5). En ook dat kan bijdragen aan een positief zelfbeeld.

De volgende stappen zijn gericht op het volgen van een opleiding of het zelfstandig verdienen van een inkomen door werk. Het programma van Goud van Noord richt zich specifiek op dit doel. Goud van Noord biedt sollicitatiewerkshops en de vrijwillige maatjes helpen de ouders om gerichte stappen te zetten om een opleiding te starten of een baan te vinden. Denk bijvoorbeeld aan het formuleren van de droom die de ouders hebben, tot aan het concreet uitwerken van een CV of het voorbereiden van sollicitatiegesprekken. De ouders vertellen hierover: *"Er zijn natuurlijk mensen die in een situatie zitten, die geen kracht hebben om zelf achter doelen aan te gaan. Mijn maatje gaf mij die duw wel, en dat was nodig. En dat deed zij met vertrouwen, zij was er echt voor mij. Ik heb nu gekozen voor een opleiding. Mijn maatje heeft mij daarbij geholpen"* (ouder GvN-3). *"Ik heb een baan gevonden - in de zorg -, via Goud van Noord. Er was een workshop solliciteren, met mijn maatje heb ik daaraan meegedaan. Wij hebben toen samen gesproken met iemand uit het zorgwerkveld. Bij de tweede sollicitatiepoging ben ik aangenomen"* (GvN-1). *"Ik ben in de kerk en later bij Goud van Noord vrijwilligerswerk gaan doen. G. heeft mij geholpen. Nu heb ik werk gevonden in een restaurant, maar dat is nu dicht in verband met corona. Ik maak nog wel het restaurant schoon. Ik ben aan het kijken naar een training of opleiding, maar dan wel op de dagen dat ik niet werk"* (ouder GvN-2).

Wonen

Naast de financiële problematiek, leidt ook het niet hebben van een woning, of het ontbreken van elke vorm van inrichting van de woning tot veel stress bij ouders. Deze situaties doen zich voor na scheidingen en zijn vooral acuut als er sprake is van geweld. Zo moest een moeder op stel en sprong verhuizen naar een ander deel van de stad – waar ze niemand kende – na dreiging met geweld. Deze moeder had een schuld, geen uitkering en dus geen geld voor eten of voor een basale inrichting van haar kale, slecht onderhouden huis. Vooral de angst om zonder eten te zitten voor haarzelf en haar kind gaf veel stress. Het wijkteam in West verwees haar naar het wijkteam in Zuid, die haar verwees naar House of Hope. Deze organisatie zorgde acuut voor leefgeld, een uitkering en schuldhulpverlening. Een groep vrijwilligers hielp de moeder om het huis op te knappen en in te richten. De moeder zegt hierover: *"Binnen een jaar is er veel geregeld. Zonder HoH zou dit veel langer hebben geduurd. Ik ben nu niet rijk, maar wel tevreden. De stress is afgenomen, er is altijd hulp en ik zit nooit zonder eten"* (ouder HoH-1).

In een andere situatie, waar eveneens sprake was van ernstig partnergeweld, duurde het ruim een maand voor een plek in de opvang geregeld kon worden. Om te voorkomen dat deze moeder en haar kind dakloos zouden worden, mocht zij zolang gebruik maken van de logeerkamer bij mensen van HoH thuis. De moeder, die als slachtoffer van mensen-smokkel naar Nederland kwam, zegt hierover: *"Ik ben blij dat ik hen mocht leren kennen. Als zij er niet waren, weet ik niet of ik nog had geleefd"* (ouder HoH-4).

Een andere problematiek vormen de slecht onderhouden huizen en/of overlast van de burens. Zo vertelt een moeder: *"Eerst woonden hier oude mensen, die waren netjes en rustig. De nieuwe mensen zijn allemaal dronken. We slapen niet goed. De slaapkamer van mijn kinderen is naast de deur. Zij waren tot 3 uur wakker van de herrie. Nu slapen de kinderen in mijn slaapkamer en ik slaap in de woonkamer"* (ouder Ktr). De professional van De Katrol vertelt dat ze met heel veel inzet (tot de directeur van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid aan toe) voor elkaar heeft gekregen dat de ergste mankementen aan de woning zijn gerepareerd. De woningmarkt zit echter dusdanig op slot, dat het krijgen van een ander huis niet mogelijk is.

Beleving van de activiteiten

Alle organisaties bieden algemene steun aan. House of Hope, Goud van Noord en Thuis in West bieden daarnaast in meer of mindere mate groepsactiviteiten aan voor ouders en/of kinderen om hen ook met elkaar in contact te brengen. Bijvoorbeeld door het aanbieden van maaltijden en groepsactiviteiten en speciale familiebijeenkomsten, een groepsapp voor moeders onderling en kinderactiviteiten en -clubs en huiswerkbegeleiding. In Tabel 3.4 is aangegeven hoeveel ouders melding maakten van deelname aan de verschillende activiteiten en wat hun waardering hiervoor was. Ouders konden hierbij kiezen tussen de smileys in verschillende kleuren (groen, oranje rood) waarmee zij konden aangeven of zij tevreden, een beetje tevreden of ontevreden waren.

Tabel 3.4 Deelname aan en tevredenheid over aangeboden activiteiten

	Steun, gesprekken ouders (door professionals en maatjes)	Groepsactiviteiten ouders (maaltijden, uitjes, workshops)	Steun en activiteiten kinderen
Deelname	19	10	13
Waardering	19x	10x	13x

De ouders ervaren een grote betrokkenheid van de organisaties en ervaren dat ze er altijd terecht kunnen. Ze voelen zich er welkom en thuis. Zo zegt een moeder: "Met elk probleem waarmee ik zit kan ik terecht bij House of Hope. Er is nooit een vraag geweest die ik zelf moest oplossen. Hoe betrokken ze zijn, ze hebben alle begrip, ze laten je niet vallen. Dit is een tweede huis en geen instantie. Het wijkteam is ook goed, maar bij House of Hope kan je altijd langskomen voor een bakje koffie. Ze geven hoop aan de mensen!" (ouder HoH-1). Een andere moeder verwoordt het zo: "Zij bieden een luisterend oor en zijn gastvrij. Ik voel me daar thuis, ik voel me daar welkom. Niet alleen door mijn maatje, maar door de hele organisatie, iedereen die daar werkt" (ouder GvN-1). Of: "D. is echt een lieve mevrouw. Ik had het nodig om mij te kunnen ontspannen. Zij heeft ervoor gezorgd dat ik meer kan ontspannen, ook door praten over wat ik wil en droom. Ik ben heel blij hier mee, zij heeft een groot hart" (ouder TiW-1). "Ze heeft niet altijd gelijk een oplossing maar dan belt ze later op met wel een oplossing. Dat is zo fijn. S. helpt mij van heel dichtbij. Dat is een groot verschil. Zij leeft met je mee. Het wijkteam is officieel en kost veel papierwerk. Bij S. voel je je vrij. Het is een cadeautje dat ze op mijn pad is gekomen" (BB-3). Een andere moeder vertelt: "Eén keer per week helpt ook een zorgbegeleider van de gemeente een uurtje. S. helpt altijd" (ouder Ktr). De ouders bij de Van Veldhuizen Stichting sluiten hierbij aan: "Ze doet haar werk heel goed, ze doet goed haar best en ze is heel aardig. Er is één keer per week contact maar ik kan altijd appen en vragen stellen" (ouder VVS-1).

Ook over de groepsactiviteiten zijn de ouders positief. Zo zegt een moeder die deelneemt aan de wijkmaaltijden. "Ik vond het leuk, nieuw! Ik vond het eerst een beetje eng, maar het voelde goed. Echt gezellig. Ik ben met open armen ontvangen" (ouder HoH-1). Als gevolg van de lockdowns konden veel van deze activiteiten echter langere tijd geen doorgang vinden. Ouders geven aan dit erg te missen. Een vader vertelt hierover: "Met corona is alles lastig. Alles verandert. Ik hoop dat alles goedkomt. Ze brengen nu voedselpakketten rond, maar het is niet hetzelfde als vroeger, met de

wijkmaaltijden. Ik mis ook de mannengroep erg" (ouder HoH-3). En ook uitjes met de gezinnen konden gedurende de lockdowns niet doorgaan. Een moeder mist de uitjes zeer: *"We krijgen een warm gevoel, gezellig. Ik hoop dat het snel weer kan, ik mis het"* (ouder GvN-1). De workshops van Goud van Noord zijn online doorgegaan en daar hebben nog best veel ouders aan meegedaan. Een moeder zegt over de workshops die zij zowel fysiek als online volgde: *"Dat is leuk, ik leer er veel, ook van de andere mensen. Er is veel informatie en het is gezellig"* (ouder GvN-4). De ouders geven aan dat zij (en hun kinderen!) blij zijn met de kinderactiviteiten. Ook voor kinderen is het fijn om hun netwerk uit te breiden en om eens uit een huis dat vol zorgen is te zijn. Sommige organisaties boden tijdens de schoolsluitingen opvang en huiswerkbegeleiding voor kinderen op hun locatie, toen scholen dit nog niet deden, of aanvullend op wat scholen deden. Dat helpt niet alleen met het huiswerk, maar ook om de spanning thuis niet te veel te laten oplopen. Een vader vertelt dat zijn dochter en hij niet goed op elkaars lip kunnen zitten, zegt: *"Ik had niet geweten wat ik zonder deze steun met mijn dochter had moeten tijdens de schoolsluiting"* (ouder HoH-2).

De ouders hebben complimenten genoeg voor de organisatie. Over de vraag welke tips zij voor de organisaties hebben voor verbetering, kunnen veel ouders niets bedenken. Zij zeggen bijvoorbeeld: *"Ik heb geen tips, want voor mij is het maximaal wat zij doen"* (ouder TiW-1). *"Ik zou echt niet weten wat er beter zou kunnen. Zij betekenen heel veel in mijn leven en in het leven van mijn zoon. Het gaat er niet om wat ze doen, maar om hoe ze het doen. Het is geen stichting die iemand als hulpzoekende helpt, maar als familie. Ze zijn familie van mij geworden. Het is net familie"* (ouder HoH-4). *"Ik weet geen verbeterpunten alleen dat ze door moeten gaan"* (ouder GvN-1). Toch zijn er een paar tips voor de organisaties. Zo zegt een vader: *"Mijn tip is om meer op de tijd te letten. Dingen lopen vaak uit en starten te laat"* (ouder HoH-2). Ook het vinden van een goed moment voor groepsactiviteiten is lastig, want de ene ouder wil dit graag onder schooltijd en de andere werkt dan juist. De tip voor activiteiten die echt voor de ouders bedoeld zijn en die niet goed samen gaan met kinderen (zoals workshops) is daarom: *"Als workshops buiten schooltijd zijn, vang dan de kinderen op"* (ouder GvN-3). En van een andere orde: *"S. mag soms wat strenger zijn. Zij is zo behulpzaam en meedenkend maar dat ziet niet iedereen goed"* (ouder BB-2).



4. Resultaten van de aanpak

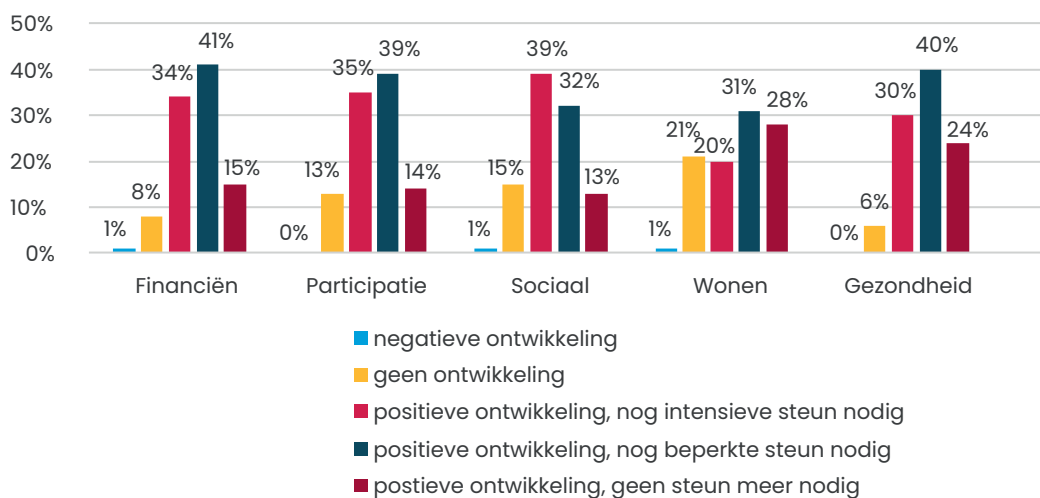
De laatste onderzoeksvraag richt zich op de bijdragen die de aanpak levert op de verschillende levensdomeinen van de gezinnen en de inzet die dit vraagt van de organisaties. Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de resultaten in het algemeen. In bijlage 3 zijn voorbeelden opgenomen van de resultaten en de inzet bij tien van de geïnterviewde gezinnen per organisatie.

Resultaten op de verschillende levensdomeinen

Om enig beeld te krijgen van de resultaten van de aanpak, hebben de gezinsondersteuners die de gezinnen daadwerkelijk begeleiden aangegeven wat in hun perceptie de vooruitgang is van de gezinnen. Zij scoorden daartoe de voortgang van de gezinnen per leefgebied. In Figuur 4.1 zijn de resultaten hiervan opgenomen per leefgebied: financiën, participatie, sociaal, wonen en gezondheid.

Wat opvalt is dat ruim de helft van de ouders op bijna alle leefgebieden een positieve ontwikkeling laat zien die verdere ondersteuning nog beperkt nodig maakte, of niet meer nodig. Een derde van de ouders laat wel enige positieve ontwikkeling zien, maar heeft desondanks nog intensieve ondersteuning nodig. Bij het leefgebied sociaal is er ook sprake van een positieve ontwikkeling, maar is de groep die desondanks nog intensieve ondersteuning nodig heeft het grootst. De organisaties geven aan dat soms het niet verder af laten glijden van gezinnen ook het best haalbare doel is. Bij enkele

4.1 Voortgang per leefgebied
213 gezinnen



ouders zien de ondersteuners geen (of incidenteel zelfs een negatieve) ontwikkeling. Dit doet zich vooral voor op het leefgebied wonen, waarbij de ondersteuners aangeven dat de zij gezinnen wel kunnen helpen bij lichtere vragen, zoals bijvoorbeeld het opknappen van een kinderkamer. Als ouders echter dringend een andere woning nodig hebben, kunnen zij daar, als gevolg van de huidige impasse op de woningmarkt, geen beweging in krijgen.

De duur van de begeleiding

Om een beeld te krijgen van de duur van de begeleiding hebben de organisaties ingevuld hoe lang de gezinnen in begeleiding zijn en welk van deze trajecten zijn afgerond. Een derde (32%) van de trajecten is afgerond en daarvan heeft ruim een kwart van de gezinnen (27%) langer dan anderhalf jaar ondersteuning gekregen. De gezinnen waarbij de begeleiding is afgerond houden vaak contact met de organisatie en kunnen bij nieuwe hulpvragen opnieuw aankloppen voor steun. Van de nog niet afgeronde trajecten is ruim de helft van de gezinnen (53%) nog geen jaar in begeleiding en wordt bijna een derde (30%) langer dan anderhalf jaar ondersteund (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1 Duur van de begeleiding bij gezinnen waarvan de begeleiding wel/niet is afgerond

Aantal maanden	Afgerond		Niet afgerond	
0 - 6 maanden	16	23%	30	21%
6 - 12 maanden	21	31%	46	32%
12 - 18 maanden	13	19%	26	18%
18 - 24 maanden	12	17%	21	15%
24 - 36 maanden	7	10%	21	15%
Totaal aantal gezinnen (N=213)	69	100%	144	100%

Inzet van professionals in de begeleiding

Om een indruk te geven van de kosten die de intensieve gezinsbegeleiding met zich meebrengt, hebben de organisaties elk voor één of twee van de geïnterviewde ouders (zie hoofdstuk 3) aangegeven hoeveel tijd zij in deze gezinnen hebben geïnvesteerd. In totaal is zo de inzet bij tien gezinnen in beeld gebracht. Daarbij is onderscheid gemaakt in de gemiddelde tijdsinvestering in de periode waarop de begeleiding van het betreffende gezin startte en in de periode waarin het interview met deze ouders plaatsvond (juni 2021). De organisaties baseren zich hierbij op hun administratie van de ureninzet. Voor deze gezinnen zijn ook de scores die de vooruitgang op de verschillende leefdomeinen tussen startdatum en datum van interview, in de perceptie van de begeleiders, weergegeven. In tabel 4.2 is het gemiddelde beeld opgenomen van de tien ouders die op deze manier zijn begeleid. Zie bijlage 2 voor de afzonderlijke overzichten van deze tien gezinnen.

Wat opvalt is dat de begeleiding van de gezinnen in de eerste periode intensief is en dat zich dit na verloop van tijd beperkt tot bijna een derde van de aanvankelijke tijdsinvestering.

Tabel 4.2 Gemiddelde tijdsinvestering en voortgang bij tien gezinnen

Duur begeleiding: Bij 2 trajecten wordt de begeleiding vermoedelijk januari 2022 afgerond: gemiddelde duur 17 maanden. Bij 8 gezinnen is er nog geen einddatum in zicht. Gemiddelde duur van de begeleiding bij deze gezinnen tot en met eind 2021 is 22 maanden.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	1,5 uur	50 minuten
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin	4 uur en 5 minuten	55 minuten
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	55 minuten	50 minuten
Totaal	6,5 uur	2,5 uur
Ondersteuning door een maatje	2 ouders, gem. 4,5 uur	4 ouders, gem. 1,9 uur 1 kind, 0,5 uur
Deelname ouder aan groepsactiviteit	4 ouders, gem. 1,6 uur	6 ouders, gem. 1,5 uur
Deelname kind aan groepsactiviteit	1 kind, 1 uur	3 kk, gem. 2,5 uur
Vrijwilligerswerk door ouder	1 ouder, 8 uur	8 ouders, gem. 3,3 uur
Voortgang van het gezin per leefgebied*	Gemiddelde score rond interview	
Financiën	3,8 (10 gezinnen)	
Wonen	3,9 (7 gezinnen)	
Gezondheid	3,3 (5 gezinnen)	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	3,7 (7 gezinnen)	
Participatie	3,8 (8 gezinnen)	

* Scores: 1= negatieve ontwikkeling/ 2=geen ontwikkeling / 3=positieve ontwikkeling, nog intensieve steun nodig/ 4=positieve ontwikkeling, nog beperkte steun nodig/ 5= positieve ontwikkeling, geen steun meer nodig

Dat geldt zeker ook voor gezinnen waar de ondersteuning door het vrijwillige maatje erbij opgeteld kan worden. Hoewel de trajecten van de gezinnen veelal langdurig zijn, ontstaat zo toch doorstroom en ruimte om nieuwe gezinnen te kunnen begeleiden. Vooral de regelzaken voor het gezin vragen veel tijd. Waar bij alle gezinnen gesprekken en regelzaken aan de orde zijn, wordt slechts incidenteel ook praktische steun geboden (bij twee van deze tien gezinnen). De deelname van ouders en kinderen aan een groepsactiviteiten en van ouders aan vrijwilligerswerk, bij of via de organisatie, neemt toe. Bij Goud van Noord (zie bijlage 3) valt op dat de inzet van de professionals in beide fasen even groot is, maar dat de inzet van het vrijwillige maatje in de eerste fase groot is (8 uur per week) en afneemt naar 1 uur per week rond het interview met dit gezin een jaar later. In datzelfde gezin neemt het vrijwilligerswerk af van 8-10 uur naar 2 uur per week. Dit omdat de ouder betaald werk heeft gevonden en daardoor minder beschikbaar is voor het vrijwilligerswerk. Hoewel de gemiddelde voortgang op de verschillende leefgebieden elkaar niet zo veel ontloopt, zijn er individueel wel grote verschillen.

Discussie

In dit onderzoek zijn de doelgroep, hulpvraag, methodiek, voortgang en beleving van vijf informele organisaties die gezinnen in armoede op integrale wijze begeleiden, in kaart gebracht. Daartoe is de praktijk van vijf organisaties van dichtbij gevolgd. In dit discussiehoofdstuk wordt de rode draad van de integrale gezinsaanpak kort samengevat. Vervolgens wordt op de aanpak gereflecteerd vanuit de praktijk en de theorie. Succesfactoren van de aanpak worden geformuleerd, evenals de beperkingen van dit onderzoek en mogelijkheden voor vervolgonderzoek.

In een notendop

In deze rapportage komt naar voren dat de organisaties die deel uitmaken van het programma *Kinderen in armoede* van Sint Laurensfonds, veel gezinnen weten te bereiken. Gemiddeld hebben de gezinnen in de intensieve begeleiding vijf hulpvragen. Hoewel er verschillen zijn tussen de organisaties in hoe zij de gezinnen bereiken en in de zwaarte van de problematiek, richten alle organisaties zich met een integrale aanpak op de met elkaar samenhangende problematiek in de verschillende leefgebieden. In eerste instantie is de inzet gericht op het creëren van rust door het ledigen van de acute nood schulden, geen dak boven het hoofd, verblijfsproblematiek of (partner-) geweld). Vervolgens trekken de organisaties zich niet terug, maar ondersteunen zij de gezinnen bij de achterliggende vragen (isolement, opvoeding, gezondheid, gebrek aan participatie). In de eerste fase gaat er aanzienlijk meer tijd in de begeleiding van de gezinnen zitten, dan in de latere fasen. Vooral het regel- en zoekwerk voor en met gezinnen vraagt zeker in het begin veel tijd. De professionals werken methodisch, maar zijn daarin flexibel omdat sommige gezinnen meer tijd nodig hebben dan andere, de problematiek weerbarstig is en zich nieuwe zaken kunnen voordoen. Hoewel de gezinnen veelal vooruitgang boeken op alle leefgebieden, is deze voortuitgang lang niet altijd in een dergelijke mate dat de gezinnen volledig zelfstandig door kunnen. De begeleiding van de gezinnen kan – zeker bij zwaardere problematiek – dan ook langdurig zijn. De organisaties zijn alle zeer toegankelijk voor de gezinnen en hun werkwijze wordt gekenmerkt door presentie en empowerment. De geïnterviewde ouders gaan meer participeren in groepsactiviteiten en doen meer vrijwilligerswerk. Als zij aankloppen bij de organisaties zijn zij regelmatig radeloos. Zij zijn dankbaar voor de steun die zij ontvangen en (vooral bij de wijkgebonden organisaties) voor het netwerk waarvan zij deel uit gaan maken.

Reflectie

Reflectie vanuit de praktijk

In de monitor, vooral in de gesprekken met professionals en vrijwilligers, komt een aantal aandachtspunten en dilemma's naar voren bij de gehanteerde werkwijze. Dit is beschreven bij de twee meest opvallende kenmerken, namelijk het integrale en informele karakter van de aanpak.

Een integrale aanpak

De organisaties willen de gezinnen graag ondersteunen op alle leefgebieden. Op een aantal van deze leefgebieden lopen zij echter vast op beleidsmatige barrières. Zo ervaren zij dat op het leefgebied financiën de gemeente van goede wil is, maar wel erg traag reageert. Dit zowel bij individuele verzoeken, als bij collectieve problemen. Een voorbeeld hiervan is toen in tijden van de coronacrisis steunregelingen onbedoeld voor problemen zorgden. Ook de hoge boetes bij het niet tijdig betalen van gemeentelijke belastingen of leges en strenge eisen ten aanzien van deelname aan regelingen werken niet mee. Bijvoorbeeld als een bijstandsuitkering een voorwaarde is, waardoor iemand met een nul-urencontract of WW er niet terecht kan. Participatie wordt soms belemmerd doordat de eerste stappen richting arbeidsmarkt ook vaak nieuwe financiële onzekerheden met zich meebrengen, bijvoorbeeld ontslag in de proeftijd. En regelingen voor kinderopvang en het hebben van een rijbewijs, kunnen het vinden van een baan of opleiding in de weg zitten. Verder blijken problemen die gezinnen ervaren op de woningmarkt erg moeilijk oplosbaar, als gevolg van de woningnood.

Een informele aanpak

De informele aanpak brengt de organisaties en de gezinnen veel. Wel is het soms even zoeken hoe de professionele plicht zich moet verhouden tot het moeizaam verkregen vertrouwen van het gezin. De professionals vinden hier hun wegen voor. Als de aanpak zich ook op de vraag achter de vraag richt, kunnen begeleidingstrajecten lang duren. De kunst is om daarin de balans te vinden tussen het niet te vroegtijdig afbouwen van ondersteuning aan gezinnen enerzijds en om wel de ruimte te houden voor het zonder voorwaarden of wachtlijst in kunnen stromen van nieuwe gezinnen anderzijds. De inzet van vrijwilligers draagt hieraan bij, omdat zij een deel van de ondersteuning op zich nemen en/of duurzaam onderdeel gaan uitmaken van het netwerk van de gezinnen. Vrijwilligers vragen echter ook aandacht en behoeven opleiding en begeleiding. Een risico is bovendien dat andere organisaties de vrijwilligers niet serieus nemen en hun potentieel daarmee onvoldoende benut wordt. Een aantal organisaties werkt echter niet met vrijwilligers omdat zij het risico op discontinuïteit te groot vinden en de problematiek te complex.

Het valt bovendien op dat zowel professionals als vrijwilligers flink belast zijn en de werkdruk groot is. Ook enkele geïnterviewde ouders geven aan zich soms zorgen te maken over het harde werken door de professionals. Bij vrijwilligers kan niet alleen de tijdsbelasting groot zijn, maar ook de mentale belasting. Vrijwilligers maken zich soms zorgen of zij wel voldoende weten en juist handelen.

Reflectie vanuit de theorie

In deze reflectie zijn de bevindingen in de praktijk van de organisaties kort getoetst aan de theorie. Ook hierbij is een onderverdeling gemaakt naar de integrale aanpak en de informele aanpak.

Een integrale aanpak

Met de integrale aanpak richten de organisaties zich op het duurzaam vergroten van de hulpbronnen van de gezinnen en daarmee op het bevorderen van de eigen kracht. De organisaties richten zich daarbij op het vergroten van het economisch (financiële rust), cultureel (voorwaarden voor werk), sociaal (netwerk) en het psychologische kapitaal (veerkracht, talenten, zelfregie) van deze gezinnen. Het blijven investeren in het vergroten van deze kapitalen, ook als de acute nood geledigd is, legt de basis voor duurzame oplossingen.

Integraliteit vraagt ook gerichtheid op alle gezinsleden en daarmee ook op de generaties in het gezin (kinderen, ouders, grootouders). De organisaties hebben zeker oog voor kinderen, maar de meeste organisaties leggen de focus in de eerste plaats op de ouders. Natuurlijk zijn kinderen erbij gebaat als het met hun ouders beter gaat en er rust en stabiliteit ontstaat en als zij materiële steun ontvangen vanuit fondsen. Bij sommige organisaties wordt hier ook op ingezet, maar het is nog geen structureel aandachtspunt in de aanpak. Toch hebben ook kinderen en jongeren behoefte aan iemand die specifiek naar hen luistert. De *'Child bridge for a brighter future™'* kan behulpzaam zijn bij het structureel aandacht bieden aan de kinderen in het gezin. Dit instrument is onlangs door Empath ontwikkeld als aanvulling op de Brug naar zelfredzaamheid, die overeenkomsten vertoont met de inventarisatie-instrumenten die een aantal organisaties gebruiken.

Een informele aanpak

De organisaties richten zich in hun programma's met een informele aanpak op het bereiken en empoweren van de gezinnen. De presente beroepshouding van de bij de organisaties betrokken professionals is daarbij een belangrijk kenmerk. Bij de deelnemende organisaties zien we dat de professional vanuit professionele nabijheid een relatie aangaat met de gezinnen vanuit de leefwereld van het gezin en op een niet oordelende wijze aandacht en een luisterend oor biedt. De presente houding geldt vanaf de fase waarin de organisaties hun drempel verlagen om de gezinnen te bereiken. Met een outreachende aanpak proberen zij onbekendheid met bestaande voorzieningen, wantrouwen tegen overheidsinstanties en/of schaamte om hulp te zoeken bij ouders te overwinnen. De wijkgerichte organisaties doen dit door veel in de wijk aanwezig te zijn, ook op straat en op pleinen en door het aanbieden van laagdrempelige inloop en activiteiten. De doelgroepgerichte activiteiten benutten hun bekendheid met de gezinnen vanuit ander aanbod van hun organisaties. Vervolgens zetten de professionals empowerment in voor het versterken van de zelfregie, vaardigheden, zelfvertrouwen, zelfbewustzijn en participatie van gezinnen. Zij richten zich hierbij op het vergroten van de al genoemde kapitalen van de gezinnen.

Dat betekent onder andere dat zij naast oog voor de risicofactoren en draaglast van een gezin, ook oog hebben voor de beschermende factoren in het gezin en in de buurt die de draagkracht van het gezin vormen. De professionals werken bovendien stress-sensitief, omdat mensen die chronische stress ervaren minder goed in staat zijn om zelfregie en eigen verantwoordelijkheid te nemen. Dat betekent dat zij zich onder meer in een flexibele fasering van hun methodiek aanpassen aan het tempo dat het gezin aan kan, kleine stappen nemen en ook buiten kantoortijden beschikbaar

zijn. De professionals proberen de draagkracht van het gezin te vergroten door onder andere het netwerk van het gezin te helpen versterken en het gezin in te bedden in de infrastructuur van de organisaties en de wijk. Ook de langdurige beschikbaarheid voor de gezinnen en de deur die open blijft als zich nieuwe vragen voordoen past in deze lijn. Juist de drempelloze instroom, zonder formele voorwaarden vooraf of wachtlijst is een groot goed voor de organisaties. Dat betekent dat zij trajecten zullen moeten afronden of op een laag pitje zetten, om ruimte te creëren voor nieuwe gezinnen.

Succesfactoren

De opdracht van Sint Laurensfonds behelsde uitdrukkelijk ook het benoemen van de werkzame factoren van de integrale gezinsaanpak van kinderarmoede, in zowel methodiek als professionele attitude. Op basis van de monitor en literatuur en het gesprek met de deelnemende organisaties in de leerkring, zijn acht met elkaar samenhangende succesfactoren benoemd.

Succesfactoren integrale aanpak gezinnen in armoede

De aanpak is **TOEGANKELIJK** voor alle gezinnen, want is gebaseerd op:

1. Laagdrempeligheid

Een outreachende benadering en informele toegang. Geen formele voorwaarden of wachtlijst.

2. Continuïteit

Vaste contactpersoon, ook buiten kantoortijden beschikbaar. Beschikbaar blijven als vangnet.

De aanpak **SLUIT AAN** bij alle gezinnen, want is gebaseerd op:

3. Vertrouwen

Positieve bejegening van, geloof in en regie bij het gezin.

4. Presentie

Niet oordelend luisteren naar gezinnen. Vanuit relatie onvoorwaardelijk naast gezinnen staan.

5. Maatwerk

Stress-sensitief, pragmatisch en flexibel aansluiten op behoeften en tempo van het gezin.

De aanpak is **DUURZAAM** voor alle gezinnen, want is gebaseerd op:

6. Integraliteit

Gerichtheid op alle leefgebieden en gezinsleden/generaties. Inbedding in het lokale netwerk.

7. Empowerment

Aandacht voor en versterken van wat goed gaat, gericht op het opdoen van succeservaringen.

8. Gemeenschapsvorming

Het versterken van het netwerk van gezinnen, de sociale gemeenschap en samenredzaamheid.

Beperkingen van en vervolg op dit onderzoek

Het onderzoek heeft een exploratief karakter en er zijn vooral kwalitatieve methoden gebruikt, aangevuld met deskresearch en beschrijvende statistiek. Veel van de informatie waarop dit onderzoek is gebaseerd is afkomstig van zelfrapportage vanuit de organisaties. Het programma Kinderen in armoede is nog pril en de projecten zijn nog in ontwikkeling, waardoor een toetsende aanpak nog niet mogelijk is.

Dit betekent dat uit dit onderzoek alleen bescheiden conclusies getrokken kunnen worden. Desondanks geeft deze rapportage een beeld van de werkwijze die informele organisaties hanteren in hun belangrijke werk om gezinnen in armoede te steunen. Het is interessant om deze integrale aanpak van armoede te blijven volgen, ook in vergelijking met projecten in verschillende maten van informaliteit. Deze rapportage en ook de succesfactoren die de monitor hebben opgeleverd, kunnen dienen als input voor het promotieonderzoek *'Professioneel handelen gericht op opgroeien in armoede'* dat in samenwerking tussen Hogeschool Rotterdam en Erasmus Universiteit Rotterdam in 2022 zal starten. In dit voorgenomen onderzoek is uitdrukkelijk ook aandacht opgenomen voor de professionele structuur waarin informele en formele organisaties zich dusdanig tot elkaar kunnen verhouden, dat er een sluitend aanbod is.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Korte beschrijving deelnemende projecten

Deelname monitor en leerkring

Van Kansarm naar Kansrijk, Van Veldhuizen Stichting

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede, met nadruk op jonge kinderen
	(0 – 12 jaar)
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat
Leefgebieden	Integraal, extra aandacht voor opvoeding
Uitvoering	8 gezinsondersteuners (5,2 fte)
Type	Doelgroepgericht
Regio	Rotterdam
Startdatum	Januari 2019

[Van Kansarm naar Kansrijk](#) is een van de activiteiten van de Van Veldhuizen Stichting. Deze organisatie zet zich in om alle kinderen eerlijke kansen te bieden om op te groeien in een gezonde en veilige omgeving. De stichting biedt onder andere ook kinderopvang Plus en opvoedingsondersteuning.

Helden van het Oude Noorden, Stichting Goud van Noord

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat, huiskamer, inloop- en ontmoetingsfunctie, aanbod kinder- en gezinsactiviteiten, vrijwilligerswerk door deelnemers (incidenteel)
Leefgebieden	Integraal, extra aandacht voor participatie
Uitvoering	2-3 professionals (0,8-1,1 fte) en 16-20 vrijwilligers
Type	Wijkgericht
Regio	Oude Noorden
Startdatum	April 2019

[Helden van het Oude Noorden](#) is een van de activiteiten van Goud van Noord (voorheen wijkpastoraat het Oude Noorden), een organisatie die alle bewoners van het Oude Noorden kansen wil bieden door het ontdekken, ontwikkelen en inzetten van hun talenten. De organisatie biedt ook een huiskamer, individuele hulpverlening en groepsactiviteiten voor volwassenen en kinderen.

Steunpunt Zevenkamp, Stichting De Buurtbron

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede met nadruk op jonge kinderen
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat, huiskamer en inloop-functie, vrijwilligerswerk door deelnemers (incidenteel)
Leefgebieden	Integraal, extra aandacht voor materiële steun
Uitvoering	1 professional (0,6 fte)
Type	Wijkgericht
Regio	Zevenkamp
Startdatum	Mei 2019

[De Buurtbron](#) is een wijkpastoraat dat kwetsbare en kansarme mensen in Ommoord en Zevenkamp steunt in het opbouwen van een waardig bestaan en hen helpt invloed te verwerven op factoren die hun leven bepalen. De organisatie biedt ondersteuning vanuit de ontmoetingsplek.

Gezin Centraal, Stichting House of Hope

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat, huiskamer, inloop- en ontmoetingsfunctie, gezinnenspreekuur, aanbod ouder/ gezinsactiviteiten en -groepen, aanbod kinderactiviteiten en huiswerkbegeleiding, vrijwilligerswerk door deelnemers (structureel)
Leefgebied	Integraal
Uitvoering	8 professionals (totaal 2,1 fte), 23 vrijwilligers en stagiairs
Type	Wijkgericht
Regio	Rotterdam Zuid (Katendrecht, Charlois, Beverwaard)
Startdatum	Juni 2019

Gezin Centraal is een van de activiteiten van [House of Hope](#). Vanuit een christelijke bewogenheid wil deze organisatie bewoners in Rotterdam-Zuid waar armoede, eenzaamheid en gebrokenheid is vinden, verbinden, versterken en met hen vieren als hun leven weer tot bloei komt. De organisatie biedt ook huiskamers, individuele hulpverlening en groepsactiviteiten voor volwassenen en kinderen.

Krachtgezin, Stichting Thuis in West

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat, huiskamer, inloop- en ontmoetingsfunctie, aanbod kinderactiviteiten en huiswerkbegeleiding
Leefgebieden	Integraal
Uitvoering	2 professionals (0,4 fte), 2 vrijwilligers
Type	Wijkgericht
Regio	Rotterdam-West (Middelland/Delfshaven/Nieuwe Westen)
Startdatum	September 2019

[Krachtgezin](#) is een activiteit van Stichting Thuis in West, een buurtcentrum dat is voortgekomen uit een kerk. Thuis in West wil mensen de kans bieden zich te ontwikkelen en elkaar te ontmoeten, vanuit de termen Vinden, Vertrouwen, Verbinden, Versterken, Verdiepen en Vermenigvuldigen. De organisatie biedt ook huiskamers, individuele hulpverlening en groepsactiviteiten voor volwassenen en kinderen.

Deelname leerkring

Geld & Gezin, Samen 010

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede met nadruk op kinderen vanaf 4 jaar
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat
Leefgebieden	Integraal, extra aandacht voor financiën, participatie en opvoeding
Uitvoering	1 professional (0,22 fte), 15 vrijwilligers
Type	Doelgroepgericht
Regio	Rotterdam
Startdatum	Oktober 2019

[Geld & Gezin](#) (voorheen Budgetmaatjes Plus) is een activiteit van Samen 010. Bij deze organisatie bieden kerken en vrijwilligers projecten rondom zorg, armoede en sociaal isolement gericht op kwetsbare Rotterdammers.

Samen groeien, Stichting Mano

Doelgroep	Gezinnen met een migratieachtergrond in (dreigende) armoede
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat
Leefgebieden	Integraal
Uitvoering	2 professionals (0,6 fte) eindverantwoordelijk ⁸ , meerdere vrijwilligers en stagiairs
Type	Doelgroepgericht
Regio	Rotterdam
Startdatum	September 2020

Samen Groeien is een activiteit van [Stichting Mano](#). Deze organisatie wil de voorwaarden creëren voor mensen om hun kwaliteiten te ontdekken en in te zetten en stimuleert hen om mee te doen in de samenleving. De organisatie biedt ook de VoorleesExpress waarbij vrijwilligers voorlezen in gezinnen, taalactiviteiten en activiteiten voor statushouders.

⁸ Bij sommige organisaties (waaronder Stichting Mano) is een groter team van professionals en vrijwilligers werkzaam voor de totale organisatie, waaronder meerdere projecten en activiteiten vallen. De indeling naar de personele inzet dit afzonderlijke project is daardoor niet exact te maken.

Kinderkansen in West, Stichting Wijkpastoraat Rotterdam West

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat
Leefgebieden	Integraal
Uitvoering	3 professionals (0,4 fte) en 2 vrijwilligers
Type	Wijkgericht
Regio	Oude en Nieuwe Westen
Startdatum	Oktober 2020

Kinderkansen in West is een van de activiteiten van [Wijkpastoraat Rotterdam West](#). De organisatie zet zich in voor bewoners die er alleen voor staan, het hoofd nauwelijks boven water kunnen houden en/of levensvragen hebben. De organisatie biedt ook een inloop, projecten om eenzaamheid te doorbreken en om vrouwen te versterken en activiteiten voor kinderen.

EHBO'er (Eerste Hulp bij Opvoeding en Rekeningen), Stichting De Katrol

Doelgroep	Gezinnen in (dreigende) armoede met nadruk op kinderen van 2 tot 13 jaar
Aanbod	Individuele ondersteuning op maat
Leefgebieden	Integraal
Uitvoering	2 professionals (0,5 fte)
Type	Doelgroepgericht
Regio	Rotterdam-Zuid (Carnisse)
Startdatum	September 2021

[De EHBO'er](#) is één van de activiteiten van Stichting De Katrol. De Katrol biedt leer- en gezinsondersteuning aan huis bij jonge kinderen en hun ouders in Rotterdam Charlois en beheert 'Speel-o-theek leuk leren' in de Afrikaanderwijk en in twee Huizen van de Wijk in Charlois.

Bijlage 2 Overzicht investering en resultaten in individuele gezinnen

Moeder VVS-1

Startdatum: Oktober 2020/ **Einddatum:** (nog) niet van toepassing

Beginsituatie: Doordat vader in detentie zit, staat deze moeder alleen voor. Zij had sociaal-emotionele problemen en problemen met financiële regelzaken en de opvoeding. Als gevolg van ernstige gezondheidsklachten, was haar huis onvoldoende toereikend en een verhuizing dringend gewenst.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond	Juni 2021
	aanmelding	
Gesprekken met gezin	1 uur	25 minuten
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin	0,5 uur	5 minuten
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	1 uur	n.v.t.
Totaal	2,5 uur	0,5 uur
Ondersteuning door een maatje	1 uur	1 uur
Deelname ouder aan groepsactiviteit	1 uur	n.v.t.
Deelname kind aan groepsactiviteit	1 uur	1 uur
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	n.v.t.
Voortgang van het gezin per leefgebied	Score rond interview⁹	
Financiën	5	
Wonen	5	
Gezondheid	4	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	2	
Participatie	n.v.t.	

Moeder VVS-3

Startdatum: november 2020/ **Einddatum:** (nog) niet van toepassing

Beginsituatie: Deze alleenstaande moeder had psychische gezondheidsproblemen, geen overzicht over haar financiën en miste opvoedvaardigheden. Zij voelde zich eenzaam en nutteloos.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond	Juni 2021
	aanmelding	
Gesprekken met gezin	1,5 uur	0,5 uur
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin	2 uur	15 minuten
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	1,5 uur	15 minuten
Totaal	5 uur	1 uur
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	2 uur (Humanitas)
Deelname ouder aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	n.v.t.
Wekelijks gesprek bij psycholoog	n.v.t.	1 uur (buiten VVS)
Voortgang van het gezin per leefgebied	Score rond interview	
Financiën	5	
Wonen	n.v.t.	
Gezondheid	3	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	4	
Participatie	5	

⁹ Scores: 1= negatieve ontwikkeling/ 2=geen ontwikkeling / 3=positieve ontwikkeling, nog intensieve steun nodig/ 4=positieve ontwikkeling, nog beperkte steun nodig/ 5= positieve ontwikkeling, geen steun meer nodig/ n.v.t. = dit gezin ontving geen steun op het betreffen de leefgebied.

Moeder BB-2**Startdatum:** mei 2020/ **Einddatum:** (nog) niet van toepassing**Beginsituatie:** Deze alleenstaande moeder had/heeft toenemende schulden. Ondanks verwoede pogingen, lukt het haar als vrouw met jonge kinderen niet om werk te vinden in een technisch beroep. Wel had zij een opleidingsvoucher.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	1,5 uur	0,5 uur
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin*	4 uur	15 minuten
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	1 uur	15 minuten
Totaal	6,5 uur	1 uur
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	n.v.t.
Deelname ouder aan groepsactiviteit	n.v.t.	1 uur
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	2 uur (speeltuin)
Voortgang van het gezin per leefgebied		Score rond interview
Financiën		3
Wonen		n.v.t.
Gezondheid		n.v.t.
Sociaal (sociaal netwerk en opvoeding)		4
Participatie		3

Moeder BB-3**Startdatum:** augustus 2020/ **Einddatum:** naar verwachting januari 2022**Beginsituatie:** Deze alleenstaande, werkende moeder heeft veel stress omdat er weinig financiële ruimte is. Zij had bijvoorbeeld in de coronaperiode dringend een laptop voor een van de kinderen nodig en wordt geholpen aan menstruatieproducten.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	1 uur	15 minuten
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin*	1,5 uur	5 minuten
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	0,5 uur	10 minuten
Totaal	3 uur	30 minuten
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	n.v.t.
Deelname ouder aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	1 uur (Moove maatjes)
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	n.v.t.
Voortgang van het gezin per leefgebied		Score rond interview
Financiën		4
Wonen		n.v.t.
Gezondheid		n.v.t.
Sociaal (netwerk en opvoeding)		n.v.t.
Participatie		n.v.t.

Echtpaar GvN-2**Startdatum:** juli 2020/ **Einddatum:** naar verwachting januari 2022**Beginsituatie:** Door ontslag in begin corona periode was de financiële nood hoog en financieel overzicht ontbrak. De eerste schuldeisers begonnen zich te melden. Ouders wilden graag aan het werk en hebben nu beiden een vast contract. Beheersing van de Nederlandse taal en digitale vaardigheden vergen meer tijd.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	0,5 uur	0,5 uur
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin	0,5 uur	0,5 uur
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	1 uur	1 uur
Ondersteuning door een maatje	8	1,5 uur
Deelname ouder aan groepsactiviteit	1	1,5 uur
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Vrijwilligerswerk door ouder	8 a 10 uur (kerk)	2 uur (bij GvN)
Voortgang van het gezin per leefgebied		Score
Financiën		4
Wonen		5
Gezondheid		n.v.t.
Sociaal (netwerk en opvoeding)		5
Participatie		4

Moeder Ktr**Startdatum:** januari 2020 (pilot gezin)/ **Einddatum:** (nog) niet van toepassing**Beginsituatie:** Deze alleenstaande moeder had schulden als gevolg van problemen met de belastingdienst (toeslagenaffaire). Er was geen eten meer in huis en zij had migraine. De moeder die nog geen verblijfsstatus heeft, wilde geen schuldhulpverlening uit angst het land uitgezet te worden. Ook had zij een slecht onderhouden huis met veel burenoverlast.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	1	1 uur
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken) voor gezin*	8 uur	0,5 uur
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	1	0,5 uur
Totaal	10 uur	2 uur
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	n.v.t.
Deelname ouder aan groepsactiviteit	4 uur (taalles)	4 uur (taalles, Dock)
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	2 uur (Ktr)
Voortgang van het gezin per leefgebied		Score rond interview
Financiën		3
Wonen		2
Gezondheid		4
Sociaal (netwerk en opvoeding)		3
Participatie		4

Moeder HoH-1**Startdatum:** december 2019/ **Einddatum:** (nog) niet van toepassing.**Beginsituatie:** Deze alleenstaande moeder had bij aanmelding geen huisvesting en inkomen en kwam uit een gewelddadige relatie waar de juiste hulp voor ingezet moest worden.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	2 uur	0,75 uur
Regelzaken (bellen/mailen, financiën uitzoeken, mee naar instanties/therapie) voor gezin	5,5 uur	1,15 uur
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	0,5 uur	1 uur
Totaal	8 uur	3 uur
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	n.v.t.
Deelname ouder aan groepsactiviteit	0,5 uur	0,5 uur
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	8-12 uur (HoH)
Voortgang van het gezin per leefgebied	Score rond interview	
Financiën	3	
Wonen	4	
Gezondheid	4	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	4	
Participatie	4	

Vader HoH-3**Startdatum:** januari 2019/ **Einddatum:** (nog) niet van toepassing**Beginsituatie:** In 2013 was het gezin dakloos geworden door schulden en er speelde verblijfsproblematiek, tekort aan inkomen en relatieproblematiek.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	1,5 uur	1,5 uur
Regelzaken (bellen, mailen, financiën uitzoeken, mee naar instanties/therapie) voor gezin	3,5 uur	2 uur
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	0,5 uur	0,5 uur
Totaal	5,5 uur	4 uur
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	3 uur
Deelname ouder aan groepsactiviteit	n.v.t.	0,5 uur
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	0,5 uur
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	6 uur (HoH)
Voortgang van het gezin per leefgebied	Score rond interview	
Financiën	4	
Wonen	4	
Gezondheid	3	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	3	
Participatie	3	

* Dit gezin ontvangt al sinds 2013 steun van HoH. Bij de start van Gezin Centraal (2019) werd het gezin hierin opgenomen. Sinds juni 2019 geldt een WMO-arrangement voor het gezin.

Ouder TiW-1**Startdatum:** januari 2021/ Einddatum: (nog) niet van toepassing**Beginsituatie:** Dit gezin had grote schulden doordat het UWV de uitkering had stopgezet. Ook was er onduidelijkheid over de verblijfstatus en daarmee over de werkvergunning van de vader.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	3 uur	1,5 uur
Regelzaken (bellen, mailen UWV/IND, schrijven verweerschrift)	6 uur	2 uur
Praktische steun (huis opknappen, vervoer verzorgen)	n.v.t.	n.v.t.
Totaal	9 uur	3,5 uur
Ondersteuning door een maatje	n.v.t.	n.v.t.
Deelname ouder aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	n.v.t.
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	1 uur
Voortgang van het gezin per leefgebied	Score rond interview	
Financiën	4	
Wonen	4	
Gezondheid	3	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	4	
Participatie	4	

Ouder TiW-3**Startdatum:** september 2020/ Einddatum: (nog) niet van toepassing**Beginsituatie:** Dit gezin (slachtoffer toeslagenaffaire) heeft schulden, zorgen met betrekking tot de school van de kinderen, de relatie van de ouders en de gezondheid van de moeder die ook depressieve klachten heeft.

Type ondersteuning	Tijdsinvestering gemiddeld per week	
	Rond aanmelding	Juni 2021
Gesprekken met gezin	2 uur	1 uur
Regelzaken (contact met UWV, advocaten, huisarts en school)	8 uur	1 uur
Praktische steun (boodschappen, huiswerkbegeleiding aan huis)	1 uur	3 uur
Totaal	11 uur	5 uur
Ondersteuning door een maatje (voor de kinderen)	n.v.t.	0,5 uur
Deelname ouder aan groepsactiviteit	n.v.t.	1 uur
Deelname kind aan groepsactiviteit	n.v.t.	6 uur (per kind)
Vrijwilligerswerk door ouder	n.v.t.	2 uur
Voortgang van het gezin per leefgebied	Score rond interview	
Financiën	3	
Wonen	3	
Gezondheid	2	
Sociaal (netwerk en opvoeding)	4	
Participatie	3	

Bronnen

- 1 www.nji.nl/nl/Databank/Cijfers-over-Jeugd-en-Opvoeding/Cijfers-per-onderwerp/Armoede-in-gezinnen
- 2 CBS (2019). Minder kinderen in langdurige armoede. Den Haag: CBS.
- 3 Van Geuns, R. & Madern, T. (2019). Armoede, schulden en financieel gedrag (in bron 8).
- 4 SCP (2019). Als werk weinig opbrengt. Den Haag: SCP.
- 5 CBS (2019). Armoede en sociale uitsluiting. Den Haag: CBS.
- 6 www.nji.nl/nl/Databank/Cijfers-over-Jeugd-en-Opvoeding/Cijfers-per-onderwerp/Armoede-in-gezinnen#ch323820
- 7 Madern, T. & van der Werf, M. (2015). Omgaan met schaarste. Utrecht: Nibud.
- 8 Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam: Maven Publishing.
- 9 Poeran, J., Denktas, S., Birnie, E., Bonsel, G., & Steegers, E. (2011). Urban perinatal health inequalities. *Journal of maternal fetal & neonatal medicine*, 24(4), 643-646.
- 10 Roseboom, T. (2018). De eerste 1000 dagen. Utrecht: De Tijdstroom.
- 11 Guiaux, M., Roest A., Iedema, J. (2011). Voorbestemd tot achterstand? Den Haag: SCP.
- 12 Roest, A. Lokhorst, A. & Cok Vrooman, J. (2010). Sociale uitsluiting bij kinderen: omvang en achtergronden. Den Haag: SCP. <https://www.volksgezondheiden-zorg.info/onderwerp/gezonde-levensverwachting/cijfers-context/huidige-situatie#node-gezonde-levensverwachting-bij-geboorte-naar-opleiding>
- 13 Kinderombudsman (2017). Alle kinderen kansrijk. Het verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen in armoede. Den Haag: Kinderombudsman.
- 14 Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2014). Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening. Leuven: Uitgeverij Lannoo Campus.
- 15 Van der Weijden, R. (2019). Hulpverlening op maat: hoe pak je dat aan? (In bron 8 – Van Geuns e.a.).
- 16 Zie ook: Lusse, M. & Le Sage, L. (2021). Integrale aanpak van armoede in gezinnen. In: Witte, T. (red.). Armoede en bestaansonzekerheid: beleid en sociaal professionele aanpak (p. 93-105). Bussum: Coutinho.
- 17 Bourdieu, P. & Passeron, J. (1990). *Reproduction in education, society and culture*. Beverly Hills: Sage.
- 18 Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2014). Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening. Leuven: Uitgeverij Lannoo Campus.
- 19 Omlo, J. (2016). Dossier: wat werkt bij de aanpak van armoede. Utrecht: Movisie.
- 20 Kinderombudsman (2017). Alle kinderen kansrijk. Het verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen in armoede. Den Haag: Kinderombudsman.
- 21 Babcock, E. & Ruiz De Luzuriaga, N. (2016). *Families Disrupting the Cycle of Poverty: Coaching with an Intergenerational Lens*. Boston: Economic Mobility Pathways.
- 22 Zie ook: Lusse, M. & Kassenberg, A. (2021). Omgaan met kinderarmoede in het sociaal domein. Handreiking voor professionals. Hogeschool Rotterdam & Hanzehogeschool Groningen.
- 23 Baart, A. (2001). *Theorie van de presentie*. Utrecht: Lemma.
- 24 Delhey, J. & Newton, K. (2003). Who trusts: the origin of social trust in seven societies. *European Societies*, 5, 93-137.

- 20 Plantinga, A. (2019). *Poor psychology: Poverty, shame and decision making*. Tilburg: Tilburg University.
- 21 Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2014). *Bind-kracht in armoede. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: Uitgeverij Lannoo Campus. Omlo, J. (2016). *Dossier: wat werkt bij de aanpak van armoede*. Utrecht: Movisie.
- 22 <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/BalansmodelBakker.pdf>
- 23 Jungmann, N., Wesdorp, P, & Madern, T. (red) (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Colofon

Dit is een uitgave van
Kenniscentrum Talentontwikkeling
Hogeschool Rotterdam
Museumpark 40, 3015 CX Rotterdam
December 2021

Ontwerp: JARGO design BV



Sint Laurensfonds

