

Gezinsaanpak in de wijk

Onderzoek naar samenwerking met en positionering van de gezinsaanpak



Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij?

Onderzoek en Business Intelligence
is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam.

De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs



Petra van de Looij-Jansen



Annemarie Reijnen



Toine Wentink

Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 1 november 2021
Projectnummer: 8118
Vragen: onderzoek@rotterdam.nl
Meer informatie: onderzoek010.nl



Gemeente
Rotterdam

Inhoud.

1	Inleiding	4
1.1	Achtergrond van het onderzoek	4
1.2	Onderzoeksvragen	4
1.3	Methode van onderzoek	4
1.4	Leeswijzer	5
2	Armoedeproblematiek in de wijken	6
3	Samenwerking in de praktijk	8
3.1	Bekendheid met de gezinsaanpak	8
3.2	Samenwerking op casusniveau en in de wijkcoalitie	9
3.3	Beïnvloedende factoren	10
3.3.1	Signaleren van armoede	10
3.3.2	Toeleden naar de gezinsaanpak	11
3.3.3	Samenwerking algemeen	13
3.4	Waardering van de samenwerking	13
3.5	Conclusies	16
4	Meerwaarde van de gezinsaanpak	18
4.1	Toegankelijkheid	18
4.2	Integrale aanpak	20
4.3	Brugfunctie kwetsbare gezinnen en instanties	20
4.4	Neutraal imago	20
4.5	En de ondersteuning bij signalering?	21
4.6	Conclusies	21
5	Borging van de gezinsaanpak	22
5.1	Inleiding	22
5.2	Functionele borging	22
5.3	Organisatorische borging	22
5.4	Overige adviezen	24
5.5	Conclusies	26
6	Conclusies	27



1 Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

De gezinsaanpak is één van de onderdelen uit 'Uit de Knoop', het Rotterdamse beleidskader voor armoede. De gemeente wil met dit project de ontwikkelingskansen voor kinderen uit 500 arme gezinnen versterken, zodat zij later minder risico op armoedeproblematiek lopen. De gezinsaanpak is eind 2019 van start gegaan de wijk Bospolder-Tussendijken, begin 2020 volgden de wijken Crooswijk en Tarwewijk en vanaf begin 2021 is de gezinsaanpak ook in Carnisse in uitvoering.

Onderzoeksafdeling OBI van de gemeente Rotterdam voert vanaf eind 2019 tot juli 2022 onderzoek uit naar deze nieuwe aanpak. Doel van het evaluatieonderzoek is om het project gedurende haar looptijd te voorzien van kennis en informatie over de uitvoering, werking en opbrengsten van de gezinsaanpak. Het onderzoek bestaat uit verschillende deelonderzoeken. In de eerste rapportage is een voorlopige interventietheorie van de gezinsaanpak beschreven.¹ Deze interventietheorie geeft aan hoe de interventie werkt, bij wie en onder welke voorwaarden. Naar aanleiding van deze rapportage is in overleg met de opdrachtgever besloten een vervolgonderzoek uit te voeren naar de signalerende functie van de gezinsaanpak en de samenwerking hierin met netwerkpartners. Daarnaast lagen er vragen over de meerwaarde en de positionering van de gezinsaanpak binnen het huidige zorg- en ondersteuningsaanbod in de wijk. Onderliggend rapport doet verslag van dit deelonderzoek.

1.2 Onderzoeksvragen

De centrale vraagstellingen zijn als volgt geformuleerd:

- Wat zijn de ervaringen en verwachtingen van signalerende partners in de wijk en de gezinsondersteuners met de signalering en benadering van arme gezinnen? En hoe ervaren zij de samenwerking met de gezinsaanpak daarbij?
- Wat is in de optiek van lokale zorgactoren (professioneel, vrijwillig) de meerwaarde van de gezinsaanpak in het lokale aanbod en hoe kijken ze aan tegen de positionering van de gezinsaanpak in het lokale aanbod?

1.3 Methode van onderzoek

Met een diverse groep sleutelinformanten, zowel uit formele als informele organisaties, uit de betrokken wijken zijn interviews gehouden. Sleutelinformanten waren wijknetwerkers, een wijkconciërge, een huisarts, een participatiecoach, een voorlichter EU arbeidsmigranten, een ouderconsulent van een school, schoolmaatschappelijk werkers, een wijkpastor en medewerkers/betrokkenen van de volgende organisaties/initiatieven: Vraagwijzer, wijkteam, House of Hope, Team Toekomst, project Gijsingflats, islamitische voedselbank, TOS, wijkgebouw De Bron, Van Veldhuizen Stichting (project Van Kansarm naar Kansrijk), afdeling Jeugd (gemeente), gebiedscommissie en armoedepplatform Delfshaven, leerkring Crooswijk, Expertiseteam Financiën (gemeente), politie en NPRZ. Totaal zijn 33 interviews gehouden in de periode mei tot en met augustus 2021.

¹ Looij-Jansen, P. van de, A. Reijnen en T. Wentink (2021) *Interventietheorie van de gezinsaanpak kinderen in armoede*. Rotterdam: afdeling Onderzoek en Business Intelligence, gemeente Rotterdam.

Naast de individuele interviews met sleutelinformanten is in oktober 2021 via MS-teams een groepsinterview met vijf gezinsondersteuners gehouden.

De gesprekken zijn met een voicerecorder opgenomen en woordelijk uitgewerkt. De gegevens zijn anoniem verwerkt. Alle interviews zijn vervolgens gecodeerd en geanalyseerd met behulp van Atlas.ti versie 9. De uitspraken, die ter illustratie in deze rapportage zijn opgenomen, zijn niet herleidbaar tot individuele respondenten.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op hoe de sleutelinformanten aankijken tegen aard en omvang van armoedeproblematiek in de wijken. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van sleutelinformanten met de samenwerking met de gezinsaanpak. Hoofdstuk 4 gaat in op de ervaren of verwachte meerwaarde van de gezinsaanpak in het lokale aanbod en hoofdstuk 5 over de toekomstige positionering en borging van de gezinsaanpak. Ten slotte volgen in hoofdstuk 6 de conclusies.

2 Armoedeproblematiek in de wijken

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe sleutelinformanten de lokale context bezien waarin de gezinsaanpak wordt uitgevoerd. Deze beschrijving toont het belang en mogelijkheden van een dergelijke aanpak gericht op de bestrijding van kinderarmoede.

De informanten ontwaren veel armoedeproblemen in de wijken of gebieden waar ze werkzaam zijn. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat armoede vele gezichten heeft en een complex fenomeen is. De aspecten of kenmerken van armoede en groepen armen, genoemd door onze respondenten, worden hier puntsgewijs opgesomd.

- **Armoede is meer dan alleen financiële problematiek**

Naast het hebben van een laag inkomen, verschuldiging en dergelijke, toont armoede zich op veel andere manieren. Slechte en te kleine behuizing, spanningen in het gezin en relationele problematiek, non-participatie door ouders en kinderen, problemen met de (mentale) gezondheid, niet weten hoe kinderen te ondersteunen bij hun school, etc.

- **Problemen vallen samen: multiproblematiek**

Niet alleen kan armoede zich op verschillende manieren uiten. Doorgaans vallen problemen van materiële, psychosociale en sociaaleconomische aard samen en wordt een kluwen van achterstanden.

- **Armoede is niet minder geworden**

De armoedeproblematiek is niet verminderd, ook al zijn er in de loop van de jaren diverse initiatieven van overheidswege en particuliere initiatieven geweest om de nood van arme groepen wat te lenigen.

- **Armen lopen veel mis**

Armen komen vaak niet aan bij de hulpverlening en er is een aanzienlijk niet-gebruik van inkomensvoorzieningen en fondsen die hun situatie (enigszins) zouden kunnen verlichten. Dit kunnen 'quick wins' zijn voor deze groepen en helpen om vertrouwen te winnen.

- **Problemen zijn niet allemaal lokaal oplosbaar**

Schaarste van goede woningen wordt als een groot probleem gezien en tegelijkertijd het voorbeeld van iets dat niet lokaal kan worden opgelost.

- **De culturele factor**

De groep armen is in cultureel opzicht uitermate divers. Van de autochtone achterblijver uit Crooswijk tot de Oost-Europese arbeidsmigrant op Zuid tot de langer gevestigde, traditionele migrantengroepen in Bospolder-Tussendijken. Ook binnen de wijken is de culturele diversiteit onder kwetsbare gezinnen groot – zelfs binnen bepaalde herkomstgroepen kunnen er aanzienlijke culturele verschillen zijn. Nu zeggen culturele verschillen op zichzelf nog niet zo veel, maar ze kunnen wel belemmerend zijn als ze gepaard gaan met andere kenmerken, zoals slechte beheersing van de Nederlandse taal, gebrekkige kennis van de Nederlandse samenleving en instituties en het verkeren in cultureel-homogene sociale netwerken (bonding) waardoor contacten met andere culturele groepen (bridging) niet tot stand komt.

- **Kennis**

Gebrekkige kennis van mogelijke hulpbronnen en voorzieningen is een belangrijke belemmerende factor. Dat geldt voor veel armen, niet in de laatste plaats ook doordat het nogal wat kennis vergt om inzicht/overzicht te hebben over allerlei mogelijke

(inkomens) voorzieningen en fondsen. Daarnaast ziet men ook dat het aan vaardigheden ontbreekt, zoals administratieve vaardigheden, waardoor men een groot risico loopt in betalingsproblemen te raken.

- **Afstand tot de overheid; wantrouwen en schaamte**

Veel genoemd is de afstand van armen tot de overheid en wat zij als vertegenwoordigers van de overheid zien, zoals sommige hulporganisaties. Deels komt dit voort uit gebrek aan kennis van hulpmogelijkheden. Vaak wordt wantrouwen als een factor genoemd door de sleutelinformanten. Dat wantrouwen komt voort uit overtuigingen dat de overheid de regie over het leven overneemt, kinderen uit huis plaatst en dergelijke. Deze verhalen gaan vaak rond in gemeenschappen en laten zich niet gemakkelijk ontkrachten. Overtuigingen worden door landelijk breed uitgemeten gebeurtenissen als de kindertoeslagaffaire bevestigd. De andere kant is, zo melden enkele informanten, dat als je er als hulpverlener in slaagt een goed imago binnen een gemeenschap te krijgen dat de mond-tot-mondreclame ook zijn (positieve) werk kan doen.

Een andere factor is schaamte voor de situatie, waardoor men zich niet gemakkelijk en vaak pas in een laat stadium, als men geen uitweg meer ziet, tot hulpverleners wendt.

Samengevat zien de informanten het belang van een intensieve armoede-aanpak gezien de omvang en complexiteit van het probleem in de wijken. Daarbij wijzen zij op verschillende factoren die armoede zowel ingewikkeld als hardnekkig maken: factoren op persoons- en gezinsniveau, situationele factoren (het samenvallen van belemmeringen), interactiefactoren (relatie tussen overheid en kwetsbaren) en institutionele factoren (beleid bereikt de armen moeilijk, sommige problemen zijn te groot voor lokale organisaties).

3 Samenwerking in de praktijk

In dit hoofdstuk gaan we in op de bekendheid van netwerkpartners met de gezinsaanpak, op de wijze waarop de samenwerking tussen netwerkpartners en gezinsondersteuners in de praktijk vorm heeft gekregen en hoe dit wordt ervaren. Tevens komt in dit hoofdstuk aan de orde welke factoren de samenwerking belemmeren dan wel bevorderen en hoe sleutelinformanten de samenwerking waarderen.

3.1 Bekendheid met de gezinsaanpak

De kennis van sleutelinformanten over de gezinsaanpak is over het algemeen wisselend. Over het doel en de doelgroep weet men wel het een en ander te vertellen. Niet altijd is men bekend met de uitvoerende partijen van de gezinsaanpak en met de werkwijze van de gezinsondersteuners. Het grote aanbod van projecten en initiatieven in de wijk kan een belangrijke factor zijn voor gebrekkige kennis van de gezinsaanpak. Volgens een aantal sleutelinformanten, vooral uit Bospolder-Tussendijken en Crooswijk, zijn uitvoerenden hierdoor niet altijd bekend met elkaars hulpaanbod.

Het zijn hartstikke goeie initiatieven en tegelijkertijd vind ik het ook jammer dat we het niet meer koppelen omdat het allemaal zo versnipperd raakt... ik merk het nog weleens bij aanmelders dat ze gewoon in de war raken van, bij wie moet ik nou zijn? Want er zijn zoveel verschillende interventies. En dat vind ik dan een gemiste kans. Dan denk ik van, als je het allemaal onder een grotere noemer zou brengen, dan is het duidelijk voor de aanmelders en dan komen er uiteindelijk misschien gewoon wel meer ouders op de juiste plek terecht. [Projectleider]

Sommige sleutelinformanten, ook van gemeentelijke onderdelen zoals de Vraagwijzer en Werk en Inkomen (W&I), die zelf wel op de hoogte zijn van de gezinsaanpak melden daarentegen dat niet alle uitvoerenden in hun

organisatie bekend zijn met of zich bewust zijn van de aanwezigheid van de gezinsaanpak in de wijk. Een gevolg is dan dat uitvoerenden routinematig doorverwijzen naar reguliere partners. Een voorbeeld zijn de werkcoaches van W&I, die tot nu toe weinig gebruik hebben gemaakt van het hulpaanbod van de gezinsaanpak, omdat ze daar minder bekend mee zijn.

Ja, dat klinkt natuurlijk ook zo of ze het helemaal niet weten. Ze zijn natuurlijk op de hoogte van de folders, de informatie, het delen. Maar in het grote aanbod wat zij moeten onderhouden of moeten weten, denk ik dat ze nog steeds te weinig weten waarvoor ze een gezinsondersteuner kunnen inzetten. [Wijkcoördinator]

Dat de gezinsaanpak niet bij alle netwerkpartners bekend is, komt onder andere ook door de werkdruk van uitvoerenden waardoor er vaak onvoldoende tijd is om elkaar te leren kennen, te weten wat andere partners doen én om gezamenlijk de verdieping te zoeken in de aanpak van complexe problematiek. Tot slot is er de coronacrisis die door sommige sleutelinformanten als een belemmerende factor wordt ervaren. Door de lockdown-maatregelen was het voor uitvoerenden minder mogelijk om elkaar fysiek te ontmoeten.

Verschillende sleutelinformanten, die wel bekend zijn met de gezinsaanpak, geven aan dat niet helder is waarin de gezinsaanpak zich onderscheidt van aanpakken met een vergelijkbaar hulpaanbod. Dat maakt volgens hen dat het voor aanmelders onduidelijk is waar ze hun cliënten kunnen aanmelden. Voorbeelden van vergelijkbare aanpakken zijn de aanpak Van Kansarm naar Kansrijk (Van Veldhuizen Stichting), het gezinnensprekuur van House of Hope en de aanpak van de Children's Zone als onderdeel van NPRZ én het wijkteam.

Daarnaast denken sommige sleutelinformanten dat de gezinsaanpak onderdeel is van het wijkteam. Volgens één van de wijkteamleiders heeft deze verwarring te maken met de brede uitvraag en de begeleiding en ondersteuning van gezinnen met meervoudige problemen door gezinsondersteuners. Hierdoor is het volgens de wijkteamleider onduidelijk geworden waar netwerkpartners gezinnen voor hulp en ondersteuning kunnen melden ofwel hoe de toegang tot zorg is georganiseerd. Volgens de wijkteamleider was de brede uitvraag destijds bedoeld om vast te stellen welke oorzaken ten grondslag liggen aan de financiële problematiek om vervolgens de gezinnen op financieel vlak te begeleiden en voor overige problematiek door te verwijzen naar het wijkteam.

3.2 Samenwerking op casusniveau en in de wijkcoalitie

Het contact of de (intentie tot) samenwerking tussen netwerkpartijen en de gezinsaanpak is tot stand gekomen op initiatief van de gezinsondersteuners en/of op initiatief van de beide projectleiders rond of voorafgaand aan de start van de uitvoering in de wijken. In een aantal gesprekken geven sleutelinformanten aan dat beleidsadviseurs van de gemeente al bij de planvorming van de gezinsaanpak contact met hen hadden gezocht.

De contacten/samenwerking van sleutelinformanten met de gezinsaanpak zijn incidenteel dan wel structureel. Bij de incidentele contacten gaat het om eenmalige gezamenlijke acties, zoals folders uitdelen in een bepaald deel van de wijk, organiseren van workshops, beschrijven onder welke condities een gezin geschikt is voor de gezinsaanpak, gezamenlijk optrekken in een casus en om onderlinge doorverwijzingen.

Met het gezamenlijk optrekken in een casus wordt onder meer bedoeld op driegesprekken als een ouder (nog) niet zelfstandig in staat is om het gesprek aan te gaan met de organisatie waarnaar is doorverwezen, inwinnen van informatie over

een gezin bij de andere partij zodat voor beide partijen duidelijk wordt wat er aan de hand is, en overleg/advies over een casus zodat duidelijk wordt naar welke organisatie een gezin kan worden verwezen of wie van beide partijen (gezinsaanpak versus wijkteam of Children's Zone) de casus oppakt.

Ervaringen met toeleiding van gezinnen vanuit het wijknetwerk naar de gezinsaanpak zijn over het algemeen beperkt. Er zijn sleutelinformanten die enkele gezinnen hebben doorverwezen. Maar er zijn er ook die hiermee nog geen ervaringen hebben. Ook komt het soms voor dat er vanuit de gezinsaanpak gezinnen worden doorverwezen naar een netwerkpartner met een vergelijkbaar hulpaanbod als een gezin niet in het juiste postcodegebied woont of daar geen schoolgaand kind heeft of naar het wijkteam als de casus te complex wordt gevonden.

De structurele contacten bestaan uit overleggen die geregeld plaatsvinden tussen netwerkpartijen. Dit betreft overleggen met verschillende netwerkpartners of overleggen tussen de gezinsaanpak en een bepaalde netwerkpartner. Bij deze overleggen worden procesafspraken gemaakt en/of geëvalueerd. Het zijn geen inhoudelijke overleggen waarbij casuïstiek wordt besproken. Zo zijn er bijvoorbeeld zes-wekelijkse overleggen tussen gezinsaanpak en de Children's Zone. Men wisselt ervaringen en nieuwtjes uit en maakt zo nodig afspraken over de verdeling van vindplaatsen en de samenwerking met netwerkpartijen.

Nee, we bespreken geen casuïstiek. Het is vaak meer een update als in, er zijn vanuit de gezinsaanpak misschien weer nieuwe medewerkers gestart, een nieuwe netwerkpartner die we misschien zijn tegengekomen en waar we het contact mee zijn aangegaan. Ja, dat wij een flyer hadden hebben we toen in de informatie meegegeven. Het gaat een beetje meer daarom. [Werkbegeleider]

Structurele samenwerking is er met scholen, welzijnsorganisaties en informele organisaties waar gezinsondersteuners al of niet samen met de

netwerkpartner een inloopspreekuur verzorgen. Deze netwerkpartijen vinden de aanwezigheid van de gezinsondersteuners op hun locatie van belang, omdat ze daarmee een rol spelen in het vinden en toeleiden van gezinnen naar de gezinsaanpak. Ook gezinsondersteuners benoemen de meerwaarde van de inloopsprekuren. In alle gebieden zijn er inmiddels spreekuren opgezet, waarbij alleen in Bospolder-Tussendijken inloopsprekuren op een aantal scholen zijn. Gezinsondersteuners ervaren daarnaast dat de laagdrempelige inloopsprekuren tot mond-tot-mondreclame onder bewoners leiden. Veel aanmeldingen komen inmiddels via inloopsprekuren. Gezinsondersteuners voelen daardoor minder de noodzaak om te netwerken.

Het verschilt per pilotgebied hoe de samenwerking met bepaalde netwerkpartners is vormgegeven en hoe dit loopt. Wat in het ene gebied goed werkt, werkt niet automatisch goed in een ander gebied. Een voorbeeld is de samenwerking met scholen die in BoTu goed verloopt, terwijl dit in Crooswijk en Tarwewijk minder goed van de grond komt. Een ander voorbeeld is Welzijn op Recept dat goed loopt in Tarwewijk.

Een onderdeel van de gezinsaanpak dat slechts in een enkel gesprek naar voren is gekomen, is de wijkcoalitie armoede, bedoeld om het thema in het wijknetwerk te agenderen. In Crooswijk en Tarwewijk zijn werkgroepen gestart voor de vorming van een wijkcoalitie armoede. Deze verkeren volgens de informanten (mede door corona) nog in een opbouwfase. In Crooswijk wordt de werkgroep speciaal gebruikt om een zogeheten leerkring te vormen, ook wel leernetwerk genoemd. Volgens de trekker van de leerkring en een nauw betrokken sleutelfiguur is het doel om gezamenlijk te leren over gezinnen die in armoede leven.

Maar die wijkwerkers, die moeten dus in de vorm van elkaar ontmoeten, weten wie ze zijn, wat ze doen, casuïstiek delen, trends delen. Kleine vormen van deskundigheidsbevordering. (...) meer in de zin

van toepassingsgerichte kennis. En dat je dus die mensen gewoon bij elkaar moet zetten een aantal keren per jaar. Daar gaan we nu mee aan de slag. Dat hebben we twee keer gehad. [Zelfstandig adviseur]

Want ik geloof dat daar een enorme sleutel ligt om tussen de oren te krijgen van sleutelfiguren, wat is nou armoede? Hoe zie je het? Hoe signaleer je? Hoe kun je gebruik maken van elkaar? Want alleen maar aanbod op papier of een product is totaal niet voldoende om dit onderwerp in te bedden. [Netwerkregisseur]

In de wijk Bospolder-Tussendijken was het volgens de betreffende sleutelinformanten niet nodig om een wijkcoalitie armoede te vormen voor de gezinsaanpak; want er was al een sterk samenwerkingsverband in de wijk én het armoedethema was al actueel. De gezinsondersteuners konden daarop aansluiten.

3.3 Beïnvloedende factoren

Uit de gesprekken met de sleutelinformanten komt een aantal factoren naar voren die van invloed kunnen zijn op de samenwerking rondom het signaleren van armoede en toeleiden naar de gezinsaanpak.

3.3.1 Signaleren van armoede

- Schaamte bij cliënten

In algemene zin is schaamte bij cliënten een factor die het voor netwerkpartners lastig maakt om armoede te signaleren, zo geven enkele sleutelinformanten aan. Mensen komen er niet graag voor uit dat ze moeite hebben met rondkomen en doen zich vaak beter voor dan ze zijn met als gevolg dat de situatie escaleert. Of, zoals een sleutelinformant opmerkt, dat het vaak nog steeds zo is dat armoede pas kan worden gesignaleerd als de financiële situatie al nijpend is.

Schulden heeft toch vaak ook met schaamte te maken. Dus ik probeer ook altijd door te vragen of er ook andere schulden zijn. Nou, sommige zijn daar heel open in en daar krijg je een eerlijk antwoord. Maar de helft geeft geen eerlijk antwoord of maakt het toch af en toe wat mooier dan dat het

daadwerkelijk is. We hebben soms ook gewoon geen idee hoe groot of de schulden zijn. En dan zit je wel gelijk op een beetje moeilijke situatie, welke hulp kan ik bieden? Maar welk poppetje kan ik ook aanbieden, een beetje oneerbiedig gezegd, maar die de beste hulp kan... [Sociaal incasso consulent]

En ik denk dat het vaak zo was maar ook nog steeds zo is dat veel armoede pas aan het licht komt op het moment dat mensen het water aan de lippen staat en dan met name financieel. En dan komen die mensen vaak in beeld, of bij een woningbouwvereniging of bijvoorbeeld bij het wijkteam, of bij een deurwaarder, omdat ze de rekeningen niet meer kunnen betalen. Of ze belanden in een uitkering omdat ze werkloos zijn. Dus ik denk en dat het nog steeds heel vaak zo is, dat mensen pas heel laat in beeld komen met betrekking tot het onderwerp armoede. [Netwerkregisseur]

- **Taakgerichtheid**

Een andere factor die belemmerend kan werken bij het signaleren van armoede is de primaire blik van waaruit netwerkpartners werken. Volgens meerdere sleutelinformanten zijn netwerkpartners in het algemeen minder gericht op het signaleren van armoede, omdat het niet hun primaire taak is. Een voorbeeld zijn de werkcoaches van W&I: hun focus is primair gericht op het aan het werk krijgen van werkzoekenden.

En ook de bril waar ze mee kijken, hè. Natuurlijk kijken ze heel mensgericht, heel erg, wat heeft de werkzoekende nodig? Maar in de eerste instantie is het natuurlijk bij ons ook wel gericht op werk. [Wijkcoördinator]

- **Perverse prikkels**

Volgens enkele sleutelinformanten uit Crooswijk kan er bij scholen een perverse prikkel de signalering van armoede in de weg staan. Zij zeggen te weten dat er scholen zijn die uit vrees voor een dalend leerlingenaantal in relatie tot armoede *'niet al te kritisch naar ouders willen zijn'* of *'het voor ouders niet ingewikkeld willen maken'*.

3.3.2 Toeleiden naar de gezinsaanpak

- **Voorwerk**

Verschillende factoren kunnen het doorverwijzen belemmeren, zowel in meer algemene zin als specifiek naar de gezinsaanpak. Zo geeft een sleutelinformant aan dat het tijd kost om mensen toe te leiden naar hulp omdat veel mensen een afstand tot hulpverlening ervaren waardoor er 'voorwerk' nodig is om gezinnen bij de gezinsaanpak te krijgen. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat een netwerkpartner eerst zelf enige tijd gesprekken voert met een ouder alvorens door te verwijzen naar de gezinsaanpak.

Dat is natuurlijk ook de crux van gezinnen in armoede, dat er best soms heel veel voorwerk voor nodig is om mensen zover te krijgen, om ze op de goede plek te krijgen. Maar daar is inmiddels wel- Dat is natuurlijk altijd heel belangrijk en daar stuur ik ook op, dat er goed collegiaal of intercollegiaal contact is, dat je elkaar consulteert en belt en met elkaar kunt meedenken van, goh, wat is hier nou nodig en hoe kunnen we nou die moeder of die ouders op de goede plekken krijgen? Soms is daar nog een tussenstop voor nodig. Misschien dat een schoolmaatschappelijk werker dan nog eens een tijdje met een ouder in gesprek gaat of met een kind in gesprek gaat en dan pas bijvoorbeeld bij Gezinsaanpak terecht komt. Dus het voortraject is best een heel complex gebeuren, met name rondom armoede. [Netwerkregisseur]

Dat toeleiden tijd (en geld) kost en allerlei hindernissen met zich mee kan brengen, daar houdt de gemeente nog weinig rekening mee, zo geeft een beleidsadviseur aan. En dan gaat het niet alleen om het toeleiden van kwetsbare gezinnen naar de gezinsaanpak, maar ook bijvoorbeeld om het toeleiden van kinderen uit deze gezinnen naar een sportvereniging. Ook dan kunnen er allerlei hindernissen zijn om (duurzaam) te participeren. Lukt het de ouders bijvoorbeeld om hun kinderen twee keer in de week naar de sportvereniging te brengen?

En wat je in de praktijk ook ziet, is dat met name de kwetsbare groepen, die wat meer afstand tot de samenleving, de maatschappij hebben. Dat we eigenlijk nog te weinig onderkennen dat dat veel tijd

nodig heeft. Dat we eigenlijk denken van, ja toeleiden en blijven toeleiden, duurzaam toeleiden naar de instanties, het vertrouwen, weer krijgen, ja dat heeft gewoon zijn tijd nodig. En dat betekent dat dat geld kost. En dat is bij ons merk ik ook wel een beetje een discussie, een spagaat, ook bij welzijn, om te zeggen van ja, weet je kom daar gewoon voor uit, dat dat langer duurt. [Beleidsadviseur]

Nou wat je dan ziet, is dat vaak ouders sowieso het aanbod niet kennen wat er is. Vervolgens zitten ze met twee of drie kinderen zeggen ze, ja, maar die moeten allemaal tegelijkertijd naar een club toe. En ondertussen zitten ze met die schuldenproblematiek of in armoede. Dus dat is al te veel. Vervolgens zie je vaak dat ze zich niet thuis voelen bij een vereniging of dat zo'n vereniging ja ook denkt ja, we willen eigenlijk niet met die mensen, dat wordt dan niet zo gezegd, maar ja, dan zie je toch dat er ook cultuurverschillen tussen verenigingen en het gezinsleven. En vervolgens is het ook de kunst om ervoor te zorgen ja, als je eenmaal in dat patroon zit, om de die kinderen twee keer per week daarnaartoe te brengen of laten brengen, kun je dat ook een half jaar volhouden of een jaar? Ook als het bijvoorbeeld winter is en het slecht weer wordt. Ja, dat zijn dus allemaal facetten die meespelen in het toeleiden naar of zorgen dat kinderen wel hun dingen kunnen blijven doen, ook in de vrije tijd. Die het ingewikkeld maken om te zeggen van, ja we gaan toeleiden, waar we eerst voorheen zeggen van, ja we geven een foldertje en dan we hebben toe geleid. En nu zeggen we van, ja dit kost het wel, er zitten gewoon een heleboel hindernissen in voor mensen die kwetsbaar zijn om daarnaartoe te gaan of hun kinderen daarnaartoe te laten brengen. [Beleidsadviseur]

- Gemeentelijke afspraken

Een aantal sleutelinformanten heeft gemeentelijke afspraken waardoor ze primair doorverwijzen naar andere partners, zoals bijvoorbeeld naar Veilig Thuis of het Wijkteam. Doorverwijzen naar de gezinsaanpak is dan niet aan de orde. Volgens een respondent hebben woningcorporaties de afspraak met de gemeente dat zij bij huurachterstanden een signaal afgeven bij het Meldpunt preventie huisuitzetting, waarna het wijkteam in gesprek gaat met de betreffende huurder.

- Referentiekader professional

Een andere factor die volgens sommige sleutelinformanten van invloed is op het toeleiden naar de gezinsaanpak is het referentiekader van professionals. De vraag die hierbij speelt is, wanneer is armoede ernstig genoeg om door te verwijzen?

Ik vergelijk het maar even met schone en vieze straten, als je in Delfshaven dus door de wijk loopt, vind ik het daar over het algemeen vies op straat, want ik relateer het aan het wijkje waar ik zelf mag wonen. Terwijl als je het afzet tegen bijvoorbeeld de Tarwewijk is het in Delfshaven hartstikke schoon. Als je zo kijkt naar- Van joh, wanneer is iets nu ernstig of erg al gaat het om armoede en achterstanden? Dan- En wij werken voor een deel ook met professionals afkomstig uit de doelgroep zelf, het is maar net wat hun insteekmoment is hè, wat is nu erg, wat is de moeite al waard om te zeggen? Is er een onderkant van melden of is er een moment van melden? [Directeur welzijnsorganisatie]

- Niet vanzelfsprekend

Waar schulden voor de ene partij een reden is om een gezin naar de gezinsaanpak te verwijzen, kan dat voor een andere partij een reden zijn om juist niet naar de gezinsaanpak te verwijzen. Zo is de ervaring van een sociaal incasso consultant van een woningbouwcorporatie dat het makkelijker of aannemelijker is om gezinnen met een betalingsachterstand door te verwijzen naar iemand die specifiek met de schulden aan de slag gaat. Vooral ook omdat doorverwijzen bij schulden naar een gezinsondersteuner gevoelig kan liggen omdat mensen vaak bang zijn dat er iets met de kinderen gaat gebeuren. Voor Team Toekomst in Bospolder-Tussendijken zijn schulden juist een reden om gezinnen wel naar de gezinsaanpak toe te leiden.

Ja, eigenlijk is schulden voor ons de prikkel om naar de Gezinsaanpak te gaan. En wat wij dus meestal ook doen is wij verwijzen niet, want dat verwijzen geloven wij niet in. We pakken vast en we houden vast. We gaan mee. Want anders gebeurt het niet. [Bewonersinitiatief]

- **Personele wijzigingen**

Sleutelinformanten hebben verschillende redenen om gezinnen al dan niet naar de gezinsaanpak toe te leiden. Zo zijn personele wijzigingen van gezinsondersteuners voor sommige sleutelinformanten een reden om niet (onmiddellijk) door te verwijzen naar de gezinsaanpak, bijvoorbeeld omdat ze niet weten wat de kwaliteiten zijn van de 'nieuwe' gezinsondersteuner. Ze verwijzen liever door naar of werken liever samen met een professional die ze al langer kennen en in wie ze vertrouwen hebben.

3.3.3 Samenwerking algemeen

- **Verkokering**

Verkokering in het sociale domein kan een belangrijke factor zijn voor het langs elkaar heen werken van netwerkpartners. Sleutelinformanten denken dat netwerkpartners in het algemeen de belangen van de moederorganisatie te veel centraal stellen met als gevolg dat uitvoerenden nauwelijks beschikbaar zijn voor inhoudelijke samenwerking (op casusniveau).

Er zijn natuurlijk prachtige projecten en hele mooie organisaties, maar die hebben allemaal hun eigen doel en dat belandt allemaal in diezelfde leefwereld van dat gezin. Al die aparte projecten, al die organisaties met hun eigen KPI's. En alleen dat al brengt al beperkingen met zich mee voor de professionals, want die hebben gewoon een taak uit te voeren. [Netwerkregisseur]

- **Privacyrichtlijnen**

Ook de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) kan de samenwerking tussen netwerkpartners in de weg staan. De privacyrichtlijnen maken dat sleutelinformanten elkaar niet altijd mogen informeren over een specifieke casus of met elkaar een complexe casus mogen bespreken vanuit eigen specialisme. Zo meldt een wijkteamleider dat gezinnen die zijn doorverwezen door de gezinsaanpak naar het wijkteam soms geen toestemming geven om informatie over hen terug te koppelen naar de gezinsaanpak. Het omgekeerde komt ook voor.

- **Fysieke ontmoetingen**

Behalve negatieve factoren benoemen sleutelfiguren ook factoren die de samenwerking positief kunnen beïnvloeden, zoals fysieke ontmoetingen. Zo vinden sommige sleutelfiguren dat netwerkoeverleggen en werken in hetzelfde wijkgebouw bevorderlijk zijn voor de samenwerking tussen netwerkpartners. Men leert elkaar daardoor kennen, men kan elkaar als het nodig is snel informeren, raadplegen, en met elkaar afstemmen.

... en waren we nu niet in deze coronatijd beland, dan hadden wij waarschijnlijk de afspraak gemaakt in de Nieuwe Branding, het Huis van de Wijk, van joh, op het moment dat de werkcoaches daar zitten, zorg dan dat jij er ook zit, dan kan je heel makkelijk schakelen. [Wijkcoördinator]

- **Wijkbudget**

Eén van de sleutelinformanten is nadrukkelijk van mening dat integrale samenwerking tussen netwerkpartners bevorderd kan worden door een opdracht op basis van een wijkbudget voor samenwerking.

(...) ik vind samenwerking altijd een product. Daar zou gewoon een prijskaartje aan moeten hangen, terwijl in feite in elke subsidie die er verstrekt wordt, samenwerking eigenlijk als een bijproduct wordt gezien van, je doet het er maar bij (...) Dus in feite zou je ook in gebieden en in wijken veel meer opgavegericht moeten werken. (...) Dus ik zeg eigenlijk, je zou veel meer budgetten moeten organiseren op wijk- en gebiedsniveau. [Netwerkregisseur]

3.4 Waardering van de samenwerking

Algemene tevredenheid

Netwerkpartijen zijn over het algemeen tevreden over de (bilaterale) contacten met de gezinsondersteuners. Men waardeert de contacten met termen als "fijn", "prettig", "plezierig", "laagdrempelig". De ervaring is dat gezinsondersteuner goed bereikbaar en toegankelijk zijn en snel reageren op vragen van sleutelinformanten: per whatsapp, mail, of telefoon. Daarnaast waardeert men de

gezinsondersteuners om hun kennis en deskundigheid én om hun pragmatische aanpak.

Ik moet zeggen dat ik het heel fijn vind dat zij hier op school zit. En ik krijg heel snel een reactie, ik vind het heel pragmatisch, heel erg direct. Dit is een vraag, dit is de oplossing. En dat is wel heel prettig. En met de Vraagwijzer ervaarde ik dat mensen bij mij kwamen met, ik moet daar lang wachten, ik word daar niet goed gehoord. Ik mag niet met deze vraag daar terecht, ik moet er toch ergens anders weer voor. Het leek veel ingewikkelder bij de Vraagwijzer. En het is nu in dit geval veel prettiger, veel korter. [Schoolmaatschappelijk werker]

Als het om inhoudelijke samenwerking gaat, geeft een aantal netwerkpartijen aan dat die afwezig is. In die gevallen zegt men nogal eens: *“Als het nodig is, weten we elkaar te vinden”*.

Dus als ze vragen hebben of dat ze denken, oh, zou die hiervoor geschikt zijn, dan nemen ze wel onderling ook contact op. Dus dat heeft het wel opgeleverd. Maar het is geen geoliede machine. We weten elkaar te vinden, maar het is geen vanzelfsprekendheid van dat je denkt, dit is een zaak die wel voor de gezinscoaches is. Laten we die dan maar gelijk doorzetten. Zo werkt het niet. [Wijkteamleider]

Ervaringen aanmelders: geen of onduidelijke afspraken

Sommige partijen zijn minder tevreden over de samenwerking met de gezinsondersteuners. Zij hebben daar hun eigen redenen voor. Voor verschillende partijen, zoals schoolmaatschappelijk werkers en huisartsen, is onvoldoende duidelijk welke casussen gezinsondersteuners kunnen oppakken en wat de samenwerking inhoudt. Daar zijn volgens hen vanuit het project geen afspraken over gemaakt. Partijen verwachten bijvoorbeeld dat de gezinsondersteuners na vooroverleg over een betreffende casus deze niet nog eens doorverwijzen naar het wijkteam omdat de casus alsnog te complex is. Ook zijn er partijen die verwachten dat gezinsondersteuners een terugkoppeling geven over de (begeleiding van de) casussen die ze wel oppakken. Het zou

volgens verschillende partijen de samenwerking meer inhoud geven en structureren.

Eigenlijk zou je willen dat er een soort van geoliede machine op een soort vanzelfsprekende samenhang ontstaat, tussen de mensen die met kinderen en gezinnen werken. Dat zij elkaar versterken, vinden, dat ze elkaar van informatie voorzien. Dat ze sparren met elkaar over waar ze vastlopen. Dat ze ook gewoon eens zeggen, kijk eens mee met deze casus of ik kom hier niet uit. Dus dat je eigenlijk van het individuele vangnet wat een medewerker biedt aan een gezin, zoals- Dat je eigenlijk veel meer een gezamenlijke draagkracht hebt naar dat gezin. [Zelfstandig adviseur]

Ervaringen wijkteams: werkrelatie soms lastig

In de samenwerking tussen het wijkteam en de gezinsaanpak zijn er onduidelijkheden rondom (afschalen van) casuïstiek. Het is volgens de wijkteams niet mogelijk om casussen af te schalen naar de gezinsaanpak of op onderdelen (zoals voor financiële zaken en praktisch opvoedproblemen) door te verwijzen. De medewerkers van de wijkteams vinden het lastig te accepteren dat er niet afgeschaald kan worden, ook al snapt men dat de gezinsaanpak zich wil richten op de gezinnen met geldproblemen die nog niet bij de hulpverlening zijn aangekomen. De gedachte is dat gezinnen die (nog langer) hulp en ondersteuning nodig hebben, baat hebben bij een samenwerking tussen beide partijen, omdat ze bij verwijzing naar de gezinsaanpak eerder worden geholpen. Bijkomend voordeel zou zijn dat de wachtlijsten van de wijkteams kleiner worden als ze casussen kunnen afschalen of doorverwijzen naar de gezinsaanpak. De gezinsaanpak is echter niet opgezet met als doel om problemen van de wijkteams, zoals de wachtlijst, op te lossen.

Een ander punt betreft de casuïstiek. Hoewel uitvoerenden van de verschillende wijkteams en de gezinsaanpak hierover na de start van de aanpak verschillende overleggen hebben gehad, is er nog steeds discussie over of casussen wel of niet toebehoren aan de gezinsaanpak. De wijkteams nemen waar dat gezinsondersteuners ook casussen oppakken die eigenlijk door de meervoudige problematiek thuishoren bij het

wijkteam. Daar staat echter tegenover dat gezinsondersteuners merken dat medewerkers van het wijkteam soms casussen doorzetten die complex blijken te zijn. Verschillende verwachtingen en geen heldere afspraken maken dat het onduidelijk is welke casuïstiek al dan niet door de gezinsondersteuners opgepakt kan worden.

Want de discussie blijft wel een beetje boven hangen, is dit nou een casus voor het wijkteam, is het een casus voor de gezinsaanpak of moeten we hier samen in optrekken? Dat is wel altijd gebeven, ook nog wel ten einde van, ondanks de overleggen bleef dat nog wel hangen. En dat is nog steeds, toen ik wegging, bleef nog steeds die, hij wordt niet zo concreet benoemd maar daar kwam het wel iedere keer op neer met elkaar van, nu ben jij aan de slag gegaan met deze cliënt en dit had eigenlijk een wijkteam moeten worden. Want jullie doelgroep is afgekaderd, jullie doelgroep is inderdaad mensen die vanuit een armoedesituatie financiële problemen hebben en met die kaders ga je aan de slag. En als het gaat om andere problematieken, bijvoorbeeld een HG-kwestie, dus huiselijk geweld. Of het is op meerdere domeinen, leefgebieden, dan is het een wijkteamcasus. En dan kan het wel zo zijn dat je start vanuit de gezinsondersteuning maar op een gegeven moment moet jij ook doorpakken, en moet je melden bij het wijkteam. [Wijkteamleider]

Enige wrevel ontstaat soms als blijkt dat het wijkteam en de gezinsaanpak onafhankelijk van elkaar en zonder dat te weten bij hetzelfde gezin betrokken zijn, ondanks de registratie in Gidso. Het wijkteam is dan bijvoorbeeld alleen betrokken bij de aanvraag van een persoonsgebonden budget voor vader, terwijl andere problemen in een gezin via een leerkracht bij de schoolmaatschappelijk werker terecht komen, waarna het via de gezinsondersteuner weer bij het wijkteam terecht komt. Dit soort zaken kunnen volgens een wijkteamleider worden voorkomen als gezinsondersteuners eerst Gidso raadplegen voor ze met een gezin aan de slag gaan. Het direct raadplegen van Gidso druist echter in tegen de werkwijze van de gezinsondersteuners die eerst werken aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Pas als een gezin 'klaar' is

voor een begeleidingstraject raadplegen de gezinsondersteuners Gidso. Als blijkt dat een gezin al onder begeleiding is van een wijkteam, nemen de gezinsondersteuners contact op met het wijkteam om afspraken te maken.

Enige ergernis is er ook als een gezinsondersteuner geen afstand wil doen van een complexe casus; dus als een gezin behalve financiële problemen ook problemen heeft op andere leefgebieden. Dit gebeurt soms als een gezinsondersteuner de regiefunctie wil blijven behouden, bijvoorbeeld als er al toezeggingen zijn gedaan naar een gezin of als bekend is dat de moedertaal van een ouder met een migratieachtergrond niet beschikbaar is bij het wijkteam. Door deze werkwijze kan het volgens sommige wijkteamleiders gebeuren dat een gezinsondersteuner te lang met complexe problematiek blijft zitten en niet op tijd naar het wijkteam escaleert.

Ervaringen Children's zone: waardering voor werkoverleggen en -afspraken

Ook bij sleutelinformanten van de Children's zone bestaat soms onvrede. Deze onvrede heeft echter enkel betrekking op het feit dat de gemeente ervoor gekozen heeft om een project met dezelfde doelgroep en dezelfde aanpak naast elkaar in de wijk te zetten, waardoor medewerkers de gezinsondersteuners onbedoeld als concurrent ervaren. Waardering is er voor de gezamenlijke overleggen en werkafspraken op uitvoeringsniveau, zoals over het gebruik van vindplaatsen en postcodegebieden.

Wat mij is verteld is dat de gezinsaanpak meer als doel heeft om de armoede te verminderen. Aan de andere kant is dat ook één van onze doelstellingen om de gezinnen daarin te ondersteunen, ook met een stukje armoede en betere kansen voor kinderen. Dus ja, ik weet nog steeds niet heel goed wat nou echt het verschil is tussen hun en ons. Wij kunnen volgens mij net zoveel als zij dat kunnen, zeg maar. Dus ik moet ook eerlijk toegeven, op het moment dat zij in onze wijk kwamen, dat ik dat meer als bijna een soort concurrent zag. Ok, maar wat gaan wij dan nog doen in de wijk, want we doen precies hetzelfde

werk. Is dat niet een beetje zonde?
[Werkbegeleider]

3.5 Conclusies

- De bekendheid met (de werkwijze van) de gezinsaanpak is wisselend onder sleutelinformanten. Het grote aanbod van projecten en initiatieven rondom armoede, de werkdruk onder uitvoerenden en de coronacrisis, waardoor fysiek ontmoeten minder was, hebben een negatieve invloed gehad op de bekendheid.
- Voor sleutelinformanten was het niet altijd helder waarin de gezinsaanpak zich onderscheidt van vergelijkbare aanpakken of de werkwijze van het wijkteam. Dat maakt volgens hen dat het voor aanmelders onduidelijk is waar ze gezinnen kunnen aanmelden.
- Met een aantal netwerkpartners is een structurele samenwerking opgebouwd, veelal in de vorm van inloopsprekuren. Deze netwerkpartijen vinden de aanwezigheid van de gezinsondersteuners op hun locatie van belang, omdat ze daarmee een rol spelen in het vinden en toeleiden van gezinnen naar de gezinsaanpak. Ook gezinsondersteuners benoemen de meerwaarde van de inloopsprekuren. Ze merken dat deze laagdrempelige aanpak tot mond-tot-mondreclame onder bewoners leidt. Veel aanmeldingen komen inmiddels via inloopsprekuren. Gezinsondersteuners voelen daardoor minder de noodzaak om te netwerken.
- Het verschilt per pilotgebied hoe de samenwerking met bepaalde netwerkpartners is vormgegeven en hoe dit loopt. Wat in het ene gebied goed werkt, werkt niet automatisch goed in een ander gebied.
- De ervaringen die sleutelinformanten met de wijkcoalitie rondom armoede hebben, zijn beperkt. De wijkcoalities rondom armoede die in Tarwewijk en Crooswijk zijn opgezet, verkeren volgens verschillende sleutelinformanten nog in een opbouwfase.
- In de samenwerking rondom het signaleren van gezinnen in armoede benoemen netwerkpartners verschillende factoren die hierop van invloed zijn. Een factor die bij de cliënt speelt is schaamte waardoor netwerkpartners armoede pas signaleren als de financiële situatie nijpend is. Bij organisaties en professionals spelen factoren als taakgerichtheid ('armoede geen primaire focus') en perverse prikkels ('scholen die vrezen voor daling leerlingenaantal').
- Wat betreft het toeleiden geven netwerkpartners aan dat het tijd kost om mensen toe te leiden naar hulp omdat veel mensen een afstand tot hulpverlening ervaren waardoor er 'voorwerk' nodig is om gezinnen bij de gezinsaanpak te krijgen. Dat toeleiden naar hulp tijd kost en allerlei hindernissen met zich mee kan brengen, daar wordt in beleid nog weinig rekening mee gehouden. Andere factoren die een rol spelen bij toeleiden zijn gemeentelijke afspraken waardoor naar andere partners wordt doorverwezen, eigen afwegingen van netwerkpartners om mensen met schulden naar een bepaald aanbod te verwijzen of het referentiekader van een professional.
- Algemene factoren die een negatieve invloed hebben op de samenwerking zijn 'verkokering' en privacyrichtlijnen waardoor het moeilijker is om informatie met elkaar te delen. Een factor die bevorderend is in de samenwerking is om elkaar fysiek in de wijk te ontmoeten, bij voorkeur op eenzelfde werklocatie.
- Netwerkpartijen zijn over het algemeen tevreden over de (bilaterale) contacten met de gezinsondersteuners. De ervaring is dat gezinsondersteuners goed bereikbaar en toegankelijk zijn en snel reageren op vragen van sleutelinformanten. Men waardeert de gezinsondersteuners om hun kennis en deskundigheid én om hun pragmatische aanpak.
- In de samenwerking tussen het wijkteam en de gezinsaanpak zijn er onduidelijkheden

rondom (afschalen van) casuïstiek. Vanuit het wijkteam bestaat de wens om casussen af te kunnen schalen of cliënten voor onderdelen (financiën, opvoedproblemen) te verwijzen naar de gezinsaanpak. Daarnaast is niet helder of gezinnen met meervoudige problemen al dan niet bij de gezinsaanpak 'thuishoren'. Hierover zijn geen duidelijke afspraken gemaakt tussen het wijkteam en de gezinsaanpak.

4 Meerwaarde van de gezinsaanpak

In dit hoofdstuk wordt de ervaren of verwachte meerwaarde van de gezinsaanpak beschreven volgens de samenwerkingspartners in de wijk en volgens de gezinsondersteuners. Het perspectief daarbij is de meerwaarde van de gezinsaanpak binnen de lokale sociale infrastructuur. Dát de gezinsaanpak meerwaarde heeft wordt niet betwist. Sterker, er bestaat over een aantal elementen consensus, al worden door gesprekspartners verschillende accenten gelegd. Er zal ook blijken dat een aantal elementen overeenkomt met de eerder beschreven interventietheorie van de gezinsaanpak.²

4.1 Toegankelijkheid

Verreweg de meest gebruikte term in dit verband is 'laagdrempeligheid'. Als een belangrijk element van de gezinsaanpak én meerwaarde binnen de lokale sociale infrastructuur wordt de toegankelijkheid voor kwetsbare gezinnen gezien – zowel door de ketenpartners als de gezinsondersteuners. Daarbij wordt ook nogal eens verwezen naar andere organisaties, zoals bijvoorbeeld het wijkteam of de Vraagwijzer, die voor sommige kwetsbare gezinnen minder toegankelijk zijn, met als gevolg dat ze belangrijk ondersteuningsaanbod kunnen mislopen.

Goed, het is eigenlijk een poging van de gemeente Rotterdam om een laagdrempelige aanpak te doen. Het voordeel is volgens mij dat er best wel een pot geld is opengetrokken. En dat die werkers gewoon tijd hebben, om gewoon echt te kijken naar wat er nodig is. En dat je tegelijkertijd niet heel erg vast zit aan, er moet een bepaalde ernstige indicatie zijn of er is een bepaalde verplichte werkwijze. [Kinderwerker]

Wat maakt nu de gezinsaanpak zo laagdrempelig? De informanten, zowel ketenpartners als gezinsondersteuners, noemen daarbij de volgende aspecten:

- Presentie

Continue presentie in de wijk op 'vindplaatsen' is belangrijk om de interventie te doen slagen. Informanten wijzen op dit belang van 'duurzaamheid', omdat het bereik van een interventieprogramma voor kwetsbare doelgroepen sterk afhankelijk is van het vertrouwen in de persoon van de hulpverleners. Daarom is het van belang dat uitvoerders een bekend gezicht worden op 'vindplaatsen'. Het institutioneel vertrouwen van kwetsbare groepen is doorgaans laag, persoonlijk vertrouwen is een belangrijke voorwaarde om een stap richting hulpverlening te zetten. Continuïteit zou dus gewaarborgd moeten zijn, niet alleen op programmaniveau, maar ook op medewerkerniveau. Als een onderdeel van 'presentie' kan ook worden gezien de bereikbaarheid van de gezinsondersteuners, zo nodig ook buiten kantooruren.

Dus eigenlijk zou ik meer zeggen, met name de plek, de laagdrempelige plek is heel belangrijk voor dit aanbod. Waar kwetsbare bewoners komen. Dus niet dat Mozes naar de berg moet komen maar dat de berg naar Mozes komt. [Netwerkregisseur]

Maar die fysieke plekken met inlooppunten waar mensen dezelfde mensen zijn die goed weten waar het over gaat- Want ik merk ook in deze mensen zit ook echt gewoon goede kennis, niet alleen opvoeding, maar ook in schulden, in het aanbod- Dat

² Looij-Jansen, P. van de, A. Reijnen en T. Wentink (2021) *Interventietheorie van de gezinsaanpak kinderen in armoede*. Rotterdam: afdeling Onderzoek en Business Intelligence, gemeente Rotterdam.

is gewoon belangrijk. En die plekken die moet je hebben in de wijk. [Coördinator welzijnsorganisatie]

- **Persoonlijk contact**

Voor de gezinsondersteuners benadrukken, in het verlengde van het vorige aspect, het belang van het persoonlijke contact. Een bekend en vast gezicht zijn op een locatie, zodat mensen je gemakkelijker durven aan te spreken, zeker als anderen ook positief vertellen over een gezinsondersteuner. Veel kwetsbare gezinnen hebben weinig vertrouwen in 'de overheid' of organisaties, maar zijn wel in staat vertrouwen te geven op basis van persoonlijk contact aan professionals – soms weten ze niet of nauwelijks bij welke organisaties deze professionals werkzaam zijn en dat doet er dan eigenlijk ook niet toe.³

Ik denk dat sommige mensen niet eens weten dat we de gezinsaanpak zijn, de mensen die hulp van ons krijgen. Maar ze kennen ons als persoon. [Gezinsondersteuner]

- **Protocol-loos**

Er is geen sprake van entree-procedures, indicatiestellingen, protocollaire intakegesprekken, het vooraf moeten invullen van formulieren en dergelijke om een gesprek te kunnen krijgen met gezinsondersteuners. Vaak worden persoonlijke gegevens van burgers pas na enkele gesprekken geregistreerd om niet af te schrikken.

Wat wij zo fijn vinden is dat zij ook snel kunnen starten en dat het heel laagdrempelig is. Waar wij vanuit het wijkteam toch misschien moeilijker te bereiken zijn en onze processen ook lang zijn. Dus je moet een vraagverheldering invullen, een ondersteuningsplan maken. En daar heb je zes weken de tijd voor. De hulpverlening komt soms wat langzaam op gang omdat je eerst echt breed onderzoek doet. [Wijkteammedewerker]

Om gewoon, wat dichterbij of zo. Weet je wel. Minder echt uit die, nou ja, professionele hoek. Weet je tweede lijn, dat zijn toch van die arrangementen en gebonden aan de uren. En ik heb het gevoel dat Frontlijn daar net een stapje verder ingaat, zeg maar. In dingen uitzoeken of meegaan naar een afspraak. Weet je wel, even die extra stap die die vrouwen vaak gewoon echt wel goed kunnen gebruiken. [Projectleider sociaal domein]

- **Praktisch aan de slag**

Een ander aspect van de laagdrempeligheid, verwant aan het vorige, is dat de gezinsondersteuners zonder veel omhaal snel praktische hulp bieden. Ketenpartners en de gezinsondersteuners zelf zien dit als een belangrijk aspect omdat daarmee aangesloten wordt bij een concrete hulpvraag, waarop kan worden ingesprongen en waarmee de waarde van de gezinsaanpak voor de burger 'bewezen' kan worden. Geregeld blijkt achter die enkele hulpvraag een wereld van andere problemen schuil te gaan.

- **Tijd**

Tot slot hebben de gezinsondersteuners niet alleen de (discretionaire) ruimte om aan te sluiten bij de (eerste) hulpvraag waarmee burgers bij hen komen, ze hebben ook de tijd om 'te doen wat nodig is'. Soms is een intensiever contact met de burger in de eerste fase van het ondersteuningsproces nodig of om contacten te leggen met andere organisaties of daarvoor met de burger op pad te gaan. De gezinsondersteuners hebben deze mogelijkheid.

Het is ook niet gek dat iemand dat niet meteen met je deelt, dus ik ben heel blij dat we die tijd er wel voor hebben. En niet alleen aan het begin, maar ook gedurende het traject. Het feit dat we 1,5 jaar de tijd hebben ongeveer om iemand te begeleiden en nog steeds de tijd hebben om daar wekelijks langs te gaan, nazorg kunnen leveren en ook als iemand is

³ Recent is geconstateerd dat het zgn. institutioneel vertrouwen in de coronatijd enorm is afgenomen (vertrouwen in de overheid, de GGD, etc.), maar dat het vertrouwen in professionals met wie men een min of meer persoonlijke relatie heeft (met als voorbeeld: de huisarts) onverminderd groot is. (Engbersen, G., et al. (2021) *De laag-vertrouwensamenleving. De maatschappelijke impact van COVID-19 in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Nederland. Vijfde meting*. Rotterdam: EUR.)

afgesloten dat die persoon nog terug kan komen. (...) Dat vind ik echt super. [Gezinsondersteuner]

Volgens de sleutelinformanten winnen gezinsondersteuners met hun laagdrempelige aanpak aan vertrouwen bij gezinnen waardoor er een grotere kans is dat de gezinnen eerder hulp aanvaarden. De gezinsaanpak bereikt daarmee volgens de sleutelinformanten een andere doelgroep dan de meer formele hulporganisaties, namelijk de groep die zich niet onmiddellijk voor hulp bij een instantie aanmeldt.

4.2 Integrale aanpak

Hoewel de integrale benadering niet een exclusief kenmerk is van de gezinsaanpak, bijvoorbeeld ook het wijkteam hanteert een integrale aanpak, wordt dit door de ketenpartners wel benoemd als een belangrijke meerwaarde. Dit houdt in de ogen van de ketenpartners in dat de gezinsaanpak zich richt op het gehele gezin (ouders én kinderen) en daarbij, in vergelijking met meer specialistische organisaties, op diverse leefgebieden hulp biedt.

Nou, omdat het een aanpak is die heel breed is, dat alle vragen er besproken kunnen worden. Dus alle leefgebieden, ook een stukje opvoedondersteuning. Dat hebben de buurtbewoners daar nodig. Financiën, huisvesting. Heel vaak is het heel specialistisch, de hulp terwijl je denkt mensen die ik tegenkom, ze leven in één spaghetti en als je aan één draadje trekt, gaat alles heen en weer. Dus als je alleen de financiën oplost, dan blijven er nog zoveel problemen over. [Wijkpastor]

Je bent niet alleen bezig met de ouders, maar dat je ook tegelijkertijd kijkt, wat hebben kinderen nodig? Dus met name ook fondsaanvragen, kinderen toeleiden naar sportverenigingen. Dus dat je eigenlijk die hele gezinsbenadering daarop zet, dat heeft echt wel een meerwaarde. Je gaat sowieso het gezin in, niet alleen maar kijken waar zitten nou de schulden? Maar dat je eigenlijk naar het totale gezinsplaatje kijkt. [Beleidsadviseur gemeente]

4.3 Brugfunctie kwetsbare gezinnen en instanties

Met name sleutelinformanten uit Bospolder-Tussendijken benadrukken de meerwaarde van een 'brugfunctie'. De gezinsaanpak speelt een belangrijke rol in de signalering van armoede en toeleiding naar en interactie met andere organisaties en bureaucratieën. Dit wordt ook wel de 'brugfunctie' van deze aanpak bedoeld. Daardoor weet de gezinsaanpak de afstand die er is tussen kwetsbare doelgroepen en mogelijke institutionele hulpbronnen te dichten. Gegeven wat er eerder is geconstateerd over de afstand tussen kwetsbare gezinnen en 'instanties', mede door het wantrouwen bij de gezinnen, wordt dit als een zeer belangrijke meerwaarde van de gezinsaanpak gezien.

4.4 Neutraal imago

De gezinsaanpak is de 'new kid on the block' en heeft geen specifiek imago. Ketenpartners vertellen dat dat zeker niet voor andere organisaties geldt. Er doet over het wijkteam de mare de ronde dat je het risico loopt dat je kinderen uit huis worden geplaatst en bijvoorbeeld over de Kredietbank Rotterdam dat je de regie over je leven volledig kwijtraakt. Los van hoe terecht deze beelden ook mogen zijn, probleem is dat ze in wijkgemeenschappen rondgaan en voor veel mensen een reden vormen om geen hulp te zoeken. De gezinsaanpak heeft in dit opzicht een neutraal imago dat niet geassocieerd wordt met ongebreidelde macht die over het gezin kan worden uitgeoefend. Mogelijk op kleine schaal eerder een positief imago gezien de aanmeldingen via mond-tot-mondreclame die zich volgens gezinsondersteuners steeds meer voordoen.

4.5 En de ondersteuning bij signalering?

Eén van de drie pijlers van de gezinsaanpak is de ondersteuning van ketenpartners bij het signaleren en bespreekbaar maken van armoede. In een eerder rapport over de interventietheorie van gezinsaanpak is geconstateerd dat dit mogelijk de minst uitgewerkte pijler betreft – met op dat moment ook nog weinig concrete actie (Van de Looij et al. 2021).

En ook nu heeft deze pijler in de interviews weinig nadruk gekregen. Er is weinig ‘praktijk’ – overigens mede door de contactbeperkende coronamaatregelen. Maar ook de behoefte aan een dergelijke vorm van ondersteuning door de gezinsaanpak wordt niet of nauwelijks geformuleerd. Slechts één gesprekspartner noemt dat een training gesprekstechniek ondersteunend kan zijn bij het signaleren. En enkele andere informanten, in Crooswijk met name, noemen het maken van een stroomdiagram of routekaart een belangrijk hulpmiddel om te weten welk gezin je waar naartoe moet verwijzen.

Veel belangrijker dan de ondersteuning bij signalering en bespreekbaar maken, lijkt, zoals hiervoor al beschreven, de aanwezigheid van de gezinsaanpak op vindplaatsen bijvoorbeeld in de vorm van inloopsprekuren. En het ter plekke al kunnen voeren van ondersteuningsgesprekken of afspraken maken over eerste praktische hulp. Deze laatste functie is reden van enkele informanten om niet meer te spreken van ‘vindplaatsen’ van kwetsbare gezinnen, op scholen bijvoorbeeld, maar over ‘werkplaatsen’ waar eerste ondersteuning in gang kan worden gezet.

4.6 Conclusies

Hoewel informanten niet allemaal dezelfde accenten leggen, lijkt er een redelijke consensus te zijn over de meerwaarde van de gezinsaanpak in de wijken. Elementen van meerwaarde die worden genoemd zijn:

- Toegankelijkheid
- Integrale aanpak
- Brugfunctie
- Neutraal imago

Deze elementen van meerwaarde sluiten deels aan bij wat eerder als werkzame elementen binnen de interventietheorie zijn geïnventariseerd. Voor een ander deel kan hiermee de interventietheorie worden aangevuld (bijvoorbeeld de brugfunctie, neutraal imago) of genuanceerd (bijvoorbeeld uitwerken van presentie, praktisch aan de slag, persoonlijk contact, etc. als aspecten van toegankelijkheid).

De ervaringen van de sleutelinformanten dragen daarmee bij aan de onderbouwing van de interventietheorie, voor zover de gezinsondersteuning betreft. De pijler ‘signaleren en ondersteunen’, althans zoals het in het project oorspronkelijk is bedacht, lijkt weinig draagvlak te kennen en in ieder geval weinig bij te dragen aan wat als meerwaarde van de gezinsaanpak wordt gezien.

5 Borging van de gezinsaanpak

5.1 Inleiding

In de interviews met de sleutelinformanten in de drie pilotgebieden en met de gezinsondersteuners is gevraagd hoe zij naar de borging van de gezinsaanpak kijken. Hoe kan deze ontwikkelde aanpak ingebed worden in de wijk of het wijknetwerk? Niet alle informanten hadden daar onmiddellijk een pasklaar antwoord op. Wel hadden de meesten een idee over welke kenmerken van de gezinsaanpak in ieder geval overleind moeten blijven – we noemen dit hier de functionele borging. Een deel van de informanten had ook ideeën over de organisatorische borging.

5.2 Functionele borging

Nog los van de wijze waarop het wordt georganiseerd, begonnen diverse informanten te praten over welke elementen van de gezinsaanpak hoe dan ook overleind gehouden moeten worden. Het zal niet verbazen dat het een deel van de eerdergenoemde elementen van meerwaarde betreft. Het spitst zich toe op twee elementen:

a) De toegankelijkheid of laagdrempeligheid
Hieronder worden de aspecten genoemd die in het vorige hoofdstuk ook reeds aan de orde kwamen. Het gaat om presentie op vindplaatsen, persoonlijk contact, personele continuïteit en praktisch aan de slag gaan.

b) De brugfunctie
De gezinsaanpak speelt een belangrijke rol in het overbruggen van de kloof die ervaren wordt tussen ‘instanties’ en kwetsbare doelgroepen.

5.3 Organisatorische borging

Zoals aangegeven hadden informanten doorgaans niet een concreet beeld van de toekomstige organisatie van de gezinsaanpak. Al pratend over een mogelijke organisatievorm

passeerden diverse overwegingen de revue. We lopen deze hier na:

- Hoe dan ook in de frontlinie

In het verlengde van de opvatting dat de laagdrempeligheid van de gezinsaanpak één van de te behouden kwaliteiten is, zijn informanten doorgaans van mening dat de gezinsaanpak een vrij toegankelijke organisatie moet zijn en dus niet in de tweede lijn, waarnaar verwezen moet worden, moet opereren. Mogelijk kan de gezinsaanpak aansluiten bij de zorgstructuur van scholen. Of het zou onderdeel van het welzijnswerk kunnen worden – en naast andere vindplaatsen vanuit de huizen en huiskamers van de wijk opereren. Of onderdeel kunnen worden van de Vraagwijzer. In het laatste geval wordt dat door informanten gezien als een manier om de toegankelijkheid van de Vraagwijzers te vergroten: de gezinsaanpak zou dan een outreachend onderdeel in de wijk worden.

Sommige informanten verwoordden een vergezicht waarin de gezinsaanpak een goed bereikbare, algemene poort naar de zorg is, waar andere meer specifieke of specialistische vormen van hulp als een schil omheen kunnen worden georganiseerd. Een verbreding van de doelgroep van de gezinsaanpak naar andere huishoudtypen zou dan wenselijk zijn.

- Maar bij welke organisatie?

Zoals gemeld hebben de informanten doorgaans geen ‘harde’ overtuigingen over wat de beste organisatiewijze van de gezinsaanpak in de toekomst zou kunnen zijn. Aan verschillende opties kleven voor- en nadelen.

Een veel gehoorde overweging is of de gezinsaanpak onderdeel van de gemeentelijke organisatie zou moeten worden (denk aan aansluiting bij de Vraagwijzer of het wijkteam). Een belangrijk argument tegen is de afstand tussen dergelijke gemeentelijke organisaties en

kwetsbare gezinnen. Een wijkteammedewerker waarschuwt in dit verband voor een 'verbureaucratisering' van de gezinsaanpak:

Echt ondergebracht bij het wijkteam dan moeten hun ook gaan voldoen aan- Of in ieder geval de processen die wij allemaal hebben. En die zijn vind ik dus best wel langdradig allemaal. Veel registratie, veel plannen schrijven, daar ben je veel tijd mee kwijt. En ik denk dat het juist voor deze gezinnen en ook voor hun werkwijze fijn is dat je gewoon veel praktischer aan de slag kan. Kijk, ik weet niet hoe hun registreren, of ze zullen natuurlijk ook wel doelen formuleren natuurlijk met het gezin. Maar ik denk dat juist als het wat laagdrempeliger en sneller kan, dat dat misschien fijner is dan dat dat ondergebracht wordt bij het wijkteam. Dan zouden ze meer een soort zelfde werk gaan doen misschien als de gezinscoach uiteindelijk. Ik denk dat het juist meer mooi is dat ze een brug zijn tussen organisaties in de wijk waar gezinnen dan niet goed aankomen. [Wijkteammedewerker]

Een ander argument dat door een informant wordt genoemd, is het risico op belangenverstrengeling (financiële belangenafwegingen versus zorgbelangen).

Omdat ik zelf vind dat de gemeente zou moeten faciliteren en dat de uitvoeringsorganisaties niet- Of de uitvoerende professionals niet onder de gemeente zouden moeten vallen. (...) Omdat ik denk dat er sowieso te veel belangenverstrengeling is, ook weer financieel gezien. [Netwerkgeregisseur]

Er worden echter ook een enkele voordelen van een gemeentelijke inbedding genoemd, vooral door de gezinsondersteuners zelf. Eerste voordeel is de toegankelijkheid tot de gemeentelijke zorgregistratie (Gidso) waarin ook de Vraagwijzers en wijkteams registreren; dit vergemakkelijkt in principe de mogelijkheid van onderlinge afstemming. Als tweede voordeel is ervaren dat een gemeentelijke organisatie meer status heeft in de samenwerking met andere (gemeentelijke) organisaties, waardoor je als partij serieuzer wordt genomen. Ook de gezinsondersteuners geven aan dat het slechte imago van de gemeentelijke organisaties bij de gezinnen een belemmering kan gaan vormen,

maar ze hebben de ervaring nu dat ze de gezinnen toch wel weten te bereiken.

Ik vind die gemeentelijke insteek wel echt een meerwaarde, omdat je ook meer inzage hebt in systemen en zo en echt kortere lijnen hebt met belangrijke nou ja, afdelingen bij de gemeente. Want ik merk ook als ik vanaf mijn (welzijnsorganisatie -red.)mail of vanaf mijn gemeentemail naar een inkomensconsulent; nou daar komt echt iets anders uit, dus ik vind het... en hetzelfde is dat je toch in Gidso dingen kan zien wat ik in het welzijnssysteem... dat vind ik echt wel dingen die van meerwaarde zijn. Anderzijds vind ik wel dat er zijn heel veel bewoners, die hebben geen goed beeld van de gemeente of die hebben heel negatief beeld. [Gezinsondersteuner]

Aansluiting bij het lokale welzijn heeft ook zijn voors en tegens. Een argument voor is dat het welzijnswerk goed in het lokaal netwerk zit, vanuit locaties in de wijk werkt en mogelijk ook minder last heeft van een negatief imago bij de doelgroep. Daar tegenover staat de periodieke aanbesteding van dit werk. Dit wordt vanuit het belang van presentie en personele continuïteit als een flink probleem gezien.

Nou ja, als ik wat dat betreft één advies mag geven aan de gemeente Rotterdam, is van zorg dat het in een wijkorganisatie zit die duurzaam in de wijk kan blijven. Bijvoorbeeld, een wijkorganisatie als X die moet elke paar jaar opnieuw de aanbesteding doen voor het sociaal werk in de wijk. Maar de aanpak van armoede, die kun je niet in drie, vier jaar tijd doen. En als je elke vier, vijf jaar gaat wijzigen van organisatie, dan verliezen de mensen ook hun vertrouwen. Want ze weten gewoon van, je komt nooit ergens. En wat je nodig hebt, is gewoon mensen die in de wijk zijn en de wijk blijven en niet weggaan. [Kinderwerker]

Sommige informanten opperen het idee om een eigen, onafhankelijke organisatie voor de gezinsaanpak op te zetten. Ze zijn bang dat de gezinsaanpak haar eigenheid verliest als ze organiek elders wordt ondergebracht, met een aantasting van haar werkwijze en meerwaarde als gevolg.

- **Afhankelijk van lokale infrastructuur (gebied)**

Een laatste overweging is dat er mogelijk niet één algemene, organisatorische oplossing is voor de gezinsaanpak, maar dat de lokale situatie, de sociale infrastructuur, specifieke mogelijkheden biedt en het goed is om daarbij aan te sluiten.

Voorbeelden worden genoemd met betrekking tot Bospolder-Tussendijken en Tarwewijk. In Bospolder-Tussendijken zijn veel bewonersorganisaties actief, ook met betrekking tot het thema armoede. Er is sprake, overigens in heel het gebied Delfshaven, van een uitgebreid netwerk, een armoedecoalitie waarin diverse initiatieven samenkomen. Eén van de initiatieven is het Team Toekomst dat zich richt op de ondersteuning en participatie van kinderen uit arme gezinnen. Vanuit dit Team Toekomst wordt de gezinsaanpak als een belangrijke en welkome aanvulling gezien op het eigen aanbod, met name vanuit het idee dat men dan meer systemisch zou kunnen gaan werken. Een verregaande samenwerking of mogelijk integratie wordt als perspectief gezien.

Anders dan vaak wordt aangegeven, ziet men in Tarwewijk wel meer mogelijkheden voor aansluiting van de gezinsaanpak bij het wijkteam. Dat heeft alles te maken met de Children's Zone (CZ). In dat verband zijn er al CZ-teams actief binnen het wijkteam die laagdrempelig zijn en een vergelijkbare brede benadering hebben als de gezinsaanpak.

Als je dit in de wijkteams gaat borgen, zou ik zeggen, voeg het samen. Voeg Children's Zone en de gezinnen op Gezinsaanpak, maak er één van. Want het is in principe hetzelfde. Als je er één project van maakt, denk ik dat je de sterke krachten, de sterke punten bij elkaar kan zetten en verder kan doorontwikkelen. Dat zou mijn voorstel zijn. Kijk, als je naast elkaar wijkteams gaat zetten, snapt niemand het meer.

X: En zou wijkteams dan de beste plek zijn, om het daar te positioneren?

Dat is de vraag. Ik heb het hier eerder over gehad. Ik zeg dan ook, ook over de Children's Zone, om het eventueel weleens apart van de wijkteams- Nou,

daar hebben ze tot nu toe de handen niet voor op elkaar gekregen. Het heeft echt zijn voor- en zijn nadelen. Kijk, in de wijkteams kan je wel- Je kan veel makkelijker op- en afschalen en je hebt veel meer elkaars expertise, dat je eventueel met elkaar een casus op kan pakken. Dat heeft echt wel zijn voordelen. Wij leiden natuurlijk ook stagiaires op voor de wijkteams, dus dat is nog een bijkomende factor. Nadeel is wel dat er toch altijd mensen zijn die niet graag in de wijkteams geholpen willen worden. Dus dat heb je altijd. Maar goed, daarom zijn ze een heel sterk imago-verbeterend... Het imago van de wijkteams ook weer aan het verbeteren. Dus daar wordt heel hard aan gewerkt. En ik denk dat we niet heel veel projecten naast het wijkteam weer op moeten tuigen omdat mensen ontevreden zijn over het wijkteam, want dan krijg je allerlei dingen weer ernaast. En nu kun je toch het imago van de wijkteams verbeteren en dan zoveel mogelijk daarbinnen organiseren, denk ik.
[Wijkteammanager]

Vanuit de gezinsondersteuners wordt opgemerkt dat het voor een eventuele 'uitrol' van de gezinsaanpak van belang is om sowieso het wijknetwerk voorafgaand aan de implementatie van de gezinsaanpak goed te informeren en te betrekken. Nu zijn er 'achteraf' allerlei discussies op de positie van de gezinsaanpak in de wijk en de afbakening en relatie met ander hulpaanbod. Het is belangrijk om dat voor te zijn. Daarbij zou het ook heel behulpzaam zijn als er regisseurs in de wijk zijn die goed en actueel overzicht hebben over het lokale hulpaanbod en de ontwikkelingen daarin. Deze regisseurs zijn er nu ook wel, vanuit verschillende organisaties, maar de gezinsondersteuner hebben de ervaring dat hun informatiepositie nogal kan verschillen.

5.4 Overige adviezen

Naast de visies op de functionele en organisatorische borging hebben diverse informanten al pratend over de toekomst van de gezinsaanpak nog andere adviezen gegeven aanvullend op wat hiervoor is beschreven. Deze adviezen hebben soms een bredere strekking dan alleen de gezinsaanpak.

- Kennisgedreven werken

In verschillende varianten komt de oproep van informanten voorbij om meer gebruik te maken van informatie en kennis bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Zij zien hier nog diverse mogelijkheden. Dat kan gaan om het gebruik maken van data over de wijkpopulatie om zo meer inzicht te krijgen in doelgroepen en het bereik van sociaal beleid. Het kan gaan om monitoring van interventies en inzicht bieden in effecten en effectiviteit. Verder wordt genoemd dat er meer gebruik kan worden gemaakt van de kennis van professionals over de wijk. En tot slot wordt aangegeven dat er meer geleerd kan worden door uitwisseling van ervaringen en kennis over interventies bijvoorbeeld in verband met armoedebestrijding.

Je kan dus op basis van die cijfers vanuit het wijkprofiel zien van, om hoeveel gezinnen gaat het nou in de wijken? Is het nou toegenomen of niet? Op basis van die nieuwe cijfers volgend jaar, kun je ook zeggen, het gaat om vijfhonderd gezinnen, hoeveel pakken we dan vanuit de gezinsaanpak en hoeveel doen we vanuit Children's Zone? Kunnen we nou met elkaar, met de afspraken die er zitten met budget, kun je dan bijvoorbeeld zeggen, we kunnen 20% van het aantal gezinnen wat in armoede zit, gaan bereiken. Dus ik vind dat eigenlijk wel interessant, dat je op basis van die cijfers ook kan kijken van, het volume wat we nu neerzetten, ja kan dat wat opleveren voor het aantal gezinnen in armoede wat we constateren op basis van de cijfers? [Beleidsadviseur gemeente]

Want ik vind het eigenlijk schandalig dat wat scholen ook zeggen ja, tientallen jaren armoedebeleid en het levert niks op. We moeten gewoon kijken- Er zijn dingen effectief, dat zien we. En die gezin- En ik weet niet in relatie met de gezinsaanpak weet ik nog niet, daar ben ik nog wel benieuwd naar. En ook die Team Toekomst heeft vanuit de universiteit een club die dat helemaal meet en bekijkt. (...) En dat vind ik ook heel belangrijk, dat je ook kijkt en ziet wat het effect is. Dus niet maar zo van alles doet, de effectmeting vind ik toch wel heel belangrijk op een heel goede manier. [Lid gebiedscommissie]

Ik vind heel goed dat het is neergezet, ik vind het heel goed dat het is geagendeerd. Ik denk dat er uit gaat komen dat die methodiek [van de

gezinsaanpak] werkt, dat die methodiek door moet, maar durf die methodiek open te gooien, net zoals ik dat doe met mijn methodiek. Want die is echt- Die mag iedereen benutten. [Coördinator welzijnsorganisatie]

- Gerichter experimenteren, structureel oplossen

Door enkele informanten wordt genoemd dat er in het sociale veld veel pilots en projecten zijn, die, vaak tijdelijk, gebruikt worden als oplossing voor structurele problemen of lacunes in het aanbod. Nu wordt het belang van experimenteren in de praktijk niet ontkend, maar men vindt dat de lessen uit die experimenten tot aanpassingen in het structurele beleid moeten leiden. Zo wordt bijvoorbeeld de gezinsaanpak als een belangrijke functie gezien om de brug te kunnen slaan tussen kwetsbare burger en andere hulpverleners. Echter, het moet volgens informanten niet zo zijn dat de gezinsaanpak steeds de gaten dichtloopt die anderen laten vallen:

En wat je dan ziet, is dat een school uit een soort van een noodbeweging denkt van, we hebben nu een gezinsondersteuner dus dan laten we onze zorgstructuur staan zoals hij is, die hoeft geen kwaliteitsslag. Want we hebben nu toch immers een gezinsondersteuner, die worden bijna een soort van vervanging van wat er daadwerkelijk met hun zorginspanning, de zorgverplichting vanuit de school, die wordt dan een beetje achterwege gelaten. En dat vind ik jammer want ik vind ergens wel dat je met elkaar moet kijken naar, hoe kunnen we de bestaande structuur versterken, en wat is daarvoor nodig? En dan vind ik dat de gezinsondersteuner niet te pas en onpas, daar waar de gaten zitten, dat die die moeten dichtlopen, dan worden ze straks een manusje van alles. En dat wil je ook niet hebben. [Wijkteamleider]

Soms moet je buiten de regeltjes denken en handelen in het belang van het kind en het gezin. En ik heb begrepen- Op een gegeven moment had ik wel contact met een intern begeleider van een school die bij mij terugkwam van ja, in die gezinsaanpak heeft een overbruggingsfase iets tijdelijk gefinancierd, maar dat kan niet structureel en is nog steeds wel nodig. En dan denk ik ja, het kan niet structureel. Dan moet er ook aan gewerkt worden om te onderzoeken dat het wel structureel kan na die tijd. [Zelfstandig adviseur]

- **Regie op samenwerking**

Beetje in het verlengde van het vorige advies ligt de opmerking van een aantal informanten dat het sociale veld onoverzichtelijk is, steeds verandert en dat, mede daardoor, de samenwerking niet altijd goed verloopt. De gemeente wordt daarin als de geëigende partij gezien om meer regie op die samenwerking te voeren.

- **Doelgroepen niet segmenteren**

Tenslotte wordt enkele keren genoemd dat het goed zou zijn om de toegang tot de basishulp niet te verkokeren. Men ziet meer in een brede toegang met een generalistische benadering van waaruit zo nodige andere (specialistische) hulp kan worden ingeschakeld. De gezinsaanpak biedt die benadering en die toegankelijkheid, maar dat zou dan niet beperkt moeten blijven tot kwetsbare gezinnen.

5.5 Conclusies

Het is niet verwonderlijk dat een deel van 'elementen van meerwaarde' uit het vorige hoofdstuk terugkomen in het antwoord op de vraag wat zeker behouden moet blijven in de toekomst. Daarbij wordt de nadruk vooral gelegd op de toegankelijkheid en de brugfunctie van de gezinsaanpak.

In lijn hiermee is de algemene consensus dat de gezinsaanpak ook in de toekomst, na de pilotperiode, in de frontlinie moet worden gepositioneerd: in de wijk, op vindplaatsen, makkelijk benaderbaar, etc.

Stevige overtuigingen over wat een goede organisatorische 'ophanging' van de gezinsaanpak in de toekomst zou kunnen zijn, zijn we niet tegengekomen. Aan verschillende opties kleven voor- en nadelen, of het nu aansluiting bij de gemeentelijke organisatie, bij een welzijnsorganisatie of het doorgaan als onafhankelijke organisatie betreft. Interessant is om te merken dat ketenpartners doorgaans wat minder zien in aansluiting bij de gemeentelijke organisatie en gezinsondersteuners juist in die optie wat meer mogelijkheden zien. Tevens wordt

door enkele informanten opgemerkt dat er mogelijk niet één organisatievorm gekozen wordt, maar dat bezien wordt per gebied wat de meest geschikte aansluiting bij de bestaande infrastructuur is.

Voorts zijn door informanten naar aanleiding van de gesprekken over de gezinsaanpak adviezen gegeven die betrekking hebben op dit project, maar ook op het bredere sociale veld. Het betreft:

- Meer kennisgedreven werken door gebruik te maken van data en uitwisseling van (professionele) kennis;
- Zoek op basis van pilots vooral naar versterking van bestaande structuren;
- Organiseer een steviger (gemeentelijke) regie op de lokale samenwerking;
- Vermijdt segmentatie van doelgroepen en verkoking van het sociale veld: een brede, laagdrempelige toegangspoort voor de basishulp is gewenst.

6 Conclusies

Dit deelonderzoek richt zich op de positie van en samenwerking met de gezinsaanpak (officieel: de intensieve, integrale gezinsaanpak) in de drie wijken waar deze pilot wordt uitgevoerd. Centraal staan de volgende vragen:

- Wat zijn de ervaringen en verwachtingen van signalerende partners in de wijk en de gezinsondersteuners met de signalering en benadering van arme gezinnen? En hoe ervaren zij de samenwerking met de gezinsaanpak daarbij?
- Wat is in de optiek van lokale zorgactoren (professioneel, vrijwillig) de meerwaarde van de gezinsaanpak in het lokale aanbod en hoe kijken ze aan tegen de positionering van de gezinsaanpak in het lokale aanbod?

Voor dit onderzoek zijn interviews gehouden met informanten van diverse 'ketenpartners' van de gezinsaanpak, zowel op uitvoerend, als op management- en beleidsniveau. Ze zijn werkzaam bij een divers aantal organisaties op het gebied van onder meer welzijn, sociale zekerheid, onderwijs, huisvesting en de gemeentelijke overheid. Daarnaast zijn in een groepsgesprek ook de ervaringen van de gezinsondersteuners met de samenwerking in de wijk geïnventariseerd.

De eerste bevinding is dat de armoedeproblematiek in de pilotwijken in de ogen van onze informanten omvangrijk, complex en hardnekkig is. Er is sprake van 'couleur locale' in die zin dat groepen die door armoede getroffen worden in de wijken kunnen verschillen en daarmee (deels) samenhangend ook de aard van de problematiek. Vastgesteld kan worden dat de inzet van de gezinsaanpak in abstracto goed aansluit bij door de informanten ervaren problematiek van armoede in 'hun' wijken.

De samenwerking tussen de gezinsaanpak en ketenpartners ziet er per wijk verschillend uit. Dat hangt uiteraard samen met de verschillende sociale infrastructuur in de wijk, met de lokale prioriteiten of met de bereidwilligheid van lokale partners. Gemeenschappelijke deler is dat de samenwerking doorgaans sterk gericht is op signalering en het bereiken van kwetsbare gezinnen. Dat kan zijn door (incidentele) verwijzingen van ketenpartners naar de gezinsaanpak, maar in elke wijk wordt ook ingezet op inlooppreekuren op diverse 'vindplaatsen' als een meer structurele vorm van samenwerking op uitvoeringsniveau. Anderzijds vindt ook samenwerking plaats door gebruik te maken van ondersteuningsaanbod van ketenpartners.

Veel minder ontwikkeld is nog de samenwerking op netwerkniveau, de zogenaamde wijkcoalitie, waarin, beoogd, multilaterale afspraken worden gemaakt over de aanpak van gezinsarmoede, onderlinge samenwerking, gebruik van elkaars ondersteuningsaanbod en dergelijke. Overigens wordt dit door de gezinsondersteuners als een probleem ervaren, omdat ze steeds weer moeten aangeven waar zij wel en niet 'van zijn'. We hebben geconstateerd dat de bekendheid met de gezinsaanpak (doelen, doelgroep en werkwijze) nogal wisselt onder de ketenpartners.

De samenwerking wordt negatief beïnvloed door diverse factoren. Op het niveau van cliënt heeft dat te maken met wat wordt genoemd de afstand tot de overheid (of breder: instanties) wegens wantrouwen of schaamte, waardoor het signaleren en eventueel het doorgeleiden wordt bemoeilijkt. Op professioneel niveau gaat het om belemmerende factoren als weinig tijd, (specialistische) taakgerichtheid en het belang van integrale benadering niet zien. Op organisatieniveau spelen factoren als prioriteren van beperkte organisatiebelangen, afspraken om

naar andere ketenpartners toe te leiden, en dergelijke. Voorts spelen beleidsmatige verkokering en privacy-regels een hinderende rol. Ideeën van informanten voor verbetering richten zich op gezamenlijk werken op een locatie (fysieke ontmoeting) en financiële ontkokering (wijkbudget).

Overigens overheerst, in het geval er praktisch op uitvoerend niveau wordt samengewerkt, tevredenheid bij de betrokken partijen. De bereikbaarheid, snelheid van handelen, de expertise en pragmatische aanpak van de gezinsondersteuners worden gewaardeerd. Daartegenover staat dat er verbetering mogelijk is door het scheppen van duidelijkheid over de doelgroep van de gezinsaanpak en de onderlinge informatievoorziening. Met name de afbakening van de gezinsaanpak ten opzichte van vergelijkbare integraal werkende organisaties als de wijkteams en de teams Children's Zone verdient volgens informanten aandacht.

Als het gaat om de ervaren of verwachte meerwaarde wordt door ketenpartners, en ook de gezinsondersteuners zelf, de contactlegging met en het bereiken van kwetsbare gezinnen geaccentueerd. De elementen van meerwaarde die worden genoemd zijn:

- Toegankelijkheid
- Integrale aanpak
- Brugfunctie
- Neutraal imago

Het gaat daarbij om de actieve rol van de gezinsaanpak zelf in het bereiken van kwetsbare gezinnen. Het ondersteunen van 'signaleerders' (ketenpartners) bij het signaleren en bespreekbaar maken van armoede (één van de drie pijlers van de gezinsaanpak) lijkt weinig draagvlak te kennen en in ieder geval weinig bij te dragen aan wat als meerwaarde van de gezinsaanpak wordt gezien.

Besproken is wat perspectieven zijn op de toekomstige borging van de gezinsaanpak binnen

de sociale infrastructuur. Dat er consensus over is dat in ieder geval de genoemde elementen van meerwaarde, in het bijzonder de toegankelijkheid en brugfunctie, geborgd moeten worden, ligt in de lijn der verwachting. Over hoe dat organisatorisch vormgegeven moet worden bestaat een minder duidelijk beeld. Overeenstemming is er dat de gezinsaanpak in de frontlinie moet worden gepositioneerd, omdat elke andere keuze afbreuk zou doen aan de meerwaarde. Over waar de gezinsaanpak 'ondergebracht' zou moeten worden – de gemeente (wijkteam of Vraagwijzer bijvoorbeeld), een welzijnsorganisatie, een bewonersinitiatief – of onafhankelijk door zou moeten gaan, elke keuze heeft voors en tegens. Centraal in de afwegingen van informanten hierover staat steeds de wens dat de meerwaarde van de gezinsaanpak overeind blijft. Er wordt ook gesuggereerd dat er niet één organisatievorm gekozen wordt, maar lokaal, op gebiedsniveau bijvoorbeeld, gekeken wordt waar de gezinsaanpak het beste bij kan aanhaken.

Tot slot zijn diverse andere adviezen gegeven voor de toekomst van de gezinsaanpak:

- Meer kennisgedreven werken;
- Gebruik de pilot voor versterking van bestaande structuren;
- Organiseer een steviger (gemeentelijke) regie op de lokale samenwerking;
- Vermijdt segmentatie van doelgroepen en verkokering van het sociale veld; mogelijk zou de doelgroep van de gezinsaanpak kunnen worden verbreed.



Gemeente
Rotterdam