



De Gestelse
buurt werkt!



Intensieve gezinshulp in de Gestelse buurt

2022

Inhoud

- 3 Doelen
- 4 Gezinscoaches in de Gestelse buurt
- 7 Eerste resultaten bij de gezinnen
- 8 Ervaringen van de gezinscoaches
- 9 Op weg naar een methodische aanpak
- 10 Maatschappelijk rendement

Doelen van het project



Meer perspectief en zelfredzaamheid



Minder overlast en criminaliteit

- Gedurende twee jaar inzet van drie gezinscoaches (2 fte) in tien multiprobleemgezinnen bij wie eerdere interventies geen succes hebben gehad.
- Intensief inzetten op contact, terugwinnen van vertrouwen en motiveren tot verandering.
- Na twee jaar ondersteuning is het gezin zelfredzamer en is er weer verbinding met reguliere hulp- en steuninstanties. Dit is het doel voor minimaal vier van de tien gezinnen.
- Het experiment met de gezinscoach is onderdeel van een tienjarig programma van maatschappelijke partners op de pijlers wonen, sociaal/zelfredzaamheid en veiligheid van 'de Gestelse buurt werkt!'.
- De gezinscoaches zijn in dienst van Farent sociaal werk.

Gezinscoaches in de Gestelse buurt: **bemoedigende resultaten**



Anders aanpakken, anders contact houden en anders resultaten wegen. Een jaar lang hebben gezinnen met veel problemen in de Gestelse buurt in 's-Hertogenbosch intensieve hulp gekregen. En: het werkt. De gezinscoaches van Farent doen verslag.

Begin 2021 startten drie gezinscoaches in de Gestelse buurt in 's-Hertogenbosch: Elles van Dongen, Tim van Zoggel en John Wildenberg. Alle drie zijn ze ervaren in het sociaal werk. Tim, Elles en John zetten zich in voor een meerjarig project. Dat project is gericht op meer zelfredzaamheid van gezinnen met meerdere problemen en het weer toeleiden naar reguliere hulp. 'In deze buurt werkt onze reguliere aanpak niet', aldus Tim. 'Regulier wil zeggen: mensen komen met een vraag of probleem. Je luistert, maakt samen een plan en dat voer je uit. Daarbij krijg je vertrouwen van je cliënt. In de Gestelse buurt treffen we gezinnen die zich niet zelf melden. Zij kampen niet met één vraag, maar hebben wel twintig problemen. Een aantal families heeft ook de houding: 'Bemoei je niet met mijn leven', misschien al generaties lang.' Het eerste jaar als gezinscoach was een spannende zoektocht.



**Ik ben rustiger als
jij bent geweest.**

- moeder



Tim: 'We gaven de gezinnen en onszelf ruimte voor een andere aanpak. Dat leverde veel op. We hebben ervaren wat wél en niet werkt bij de gezinnen.'

Signalen en halve verhalen

Sleutelfiguren en professionals in de wijk zouden gezinnen voordragen, was het idee bij de start van het project. Daarna zouden die gezinnen worden gescreend, met vragen als:

- Is er meervoudige en langdurige problematiek?
- Heeft het gezin een actuele casus of hulpvraag?
- Is er onveiligheid in het gezin en/of voor de omgeving/de buurt?
- Wil het gezin hulp aanvaarden?

John: 'Samen met onze netwerkpartners hoopten we op een lijst van kandidaat-gezinnen. Die lijst kwam er niet. Wat we met elkaar verzamelden, waren signalen, losse puzzelstukjes en onvolledige screeningslijsten. Niemand kende het hele verhaal van de gezinnen. Dat is op zichzelf niet vreemd. Multiprobleemgezinnen laten zich niet gemakkelijk in de kaarten kijken. De selectie van gezinnen moest anders. Dat hebben we voor elkaar gekregen.'

Creatief in contact

Op basis van de verzamelde signalen, hun eigen expertise én 'gutfeeling' trokken de gezinscoaches zelf de buurt in. Zij experimenteerden volop om in contact te komen met de gezinnen. Met goede bedoelingen aanbellen of een flyer in de brievenbus zou niet werken. Elles: 'Soms gingen we langs met een boodschappenbon. Een week later kwamen we terug: was de bon nuttig en waren er misschien nog andere dingen nodig? Bij meerdere gezinnen bleek het de opening om binnen te komen. Bij andere gezinnen bleek een crisissituatie het instapmoment. Als coach kon je direct helpen, regelen en naast het gezin staan. Dat werkte; we kregen meteen toegang tot de hele gezinssituatie.'

Ook het maken van 'omtrekkende bewegingen' bleek effectief. Bij een gezin kwamen veel signalen binnen vanuit school. Contact zoeken in de samenwerking met de school lag voor de hand. Toch werkte een minder confronterende route beter: 'We hoorden van mensen in jullie straat dat er gedoe is op school.' John: 'Ook kwamen we via huismeesters, complexbeheerders, opbouwwerkers en andere professionals in contact met gezinnen. De vrijblijvende aanpak pakte heel positief uit. We kwamen letterlijk goed binnen en stonden vrij snel op een vertrouwensplek. Dat was cruciaal voor het vervolg.'

Praktische dingen eerst

In het begin bleek hulp bieden de beste optie. Samen praktisch bezig zijn is minder moeilijk dan een gesprek aan de keukentafel. Eenmaal achter de voordeur hielpen de coaches bij het huishouden en zorgden zij voor eten, fietsen, kinderbedjes enzovoort. Dat resulteerde op korte termijn in rust en iets minder stress in het gezin. 'Voor onszelf was het praktisch aanpakken een gouden kans', zegt Elles, 'we konden het gezin meemaken en er was ruimte om vertrouwen op te bouwen. En minstens zo belangrijk: wij kregen beter zicht op de complexiteit van het gezin, inclusief verborgen kwesties. Dat was winst. Stukje bij beetje leerden we wél het hele plaatje kennen.'

De voordeur op een kier

In de loop van 2021 staat de voordeur op een kier bij zo'n acht tot elf gezinnen. De coaches zijn altijd bereikbaar. Bij een aantal gezinnen ontstaat er intensief contact via Whatsapp en telefoongesprekken. Er zijn geen vaste afspraken over beschikbare uren begeleiding per gezin. De coaches werken ook niet vanuit eigen geformuleerde doelen naar zelfredzaamheid. Het is meebewegen en investeren in contact waar dat kan. Dat gaat met ups en downs. 'De ene dag ben je acht uur lang in een gezin. Je voelt dat er een vertrouwensbasis ontstaat. Maar de dagen erna sta je voor een gesloten deur, zit het huis potdicht, zijn de kinderen niet op school en komt er geen enkele reactie op jouw appjes of telefoontjes', aldus John. 'Dan ga je opnieuw creatief zoeken naar ingangen. Dat vergt honderd keer meer meebewegen

dan in de reguliere ondersteuning. Maar voor ons is die complexiteit een gegeven. We blijven positief inchecken bij de gezinnen. We laten simpelweg niet los.'

Aansluiten bij de crisis van de dag

Niet loslaten heeft effect. Door vaste contacten met gezinnen worden de gezinscoaches redelijk vlot betrokken bij een waaijer aan problemen. Denk aan financiële zorgen, gedoe met instanties, opvoedstress, een huishouden dat niet loopt, bedreiging door een ex-partner, zorgen vanwege 'slechte vrienden', negatieve druk vanuit de buurt of dreigende uithuiszetting. Uiteraard pakken de coaches dingen op als de veiligheid in het geding is. 'Maar we sluiten vooral aan bij de crisis van de dag', zegt Tim. 'We pakken niet op wat wij belangrijk vinden of wat wij signaleren. Het werkt anders. We krijgen via WhatsApp een melding van bedreiging door een ex. Of een moeder laat weten dat de school weer heeft gebeld waar de kinderen blijven. Of we zijn bij een gezin thuis en constateren samen met de moeder dat we nergens kunnen zitten; het huis is een chaos. Dat is dan de crisis van de dag en daarmee gaan we aan de slag. Het zijn namelijk de momenten dat het gezin zelf iets wil, al is het maar van de stress afkomen. Via die acute kwesties zijn gezinnen wel degelijk in beweging gekomen. Dat begint bij zélf de situatie kunnen zien.'



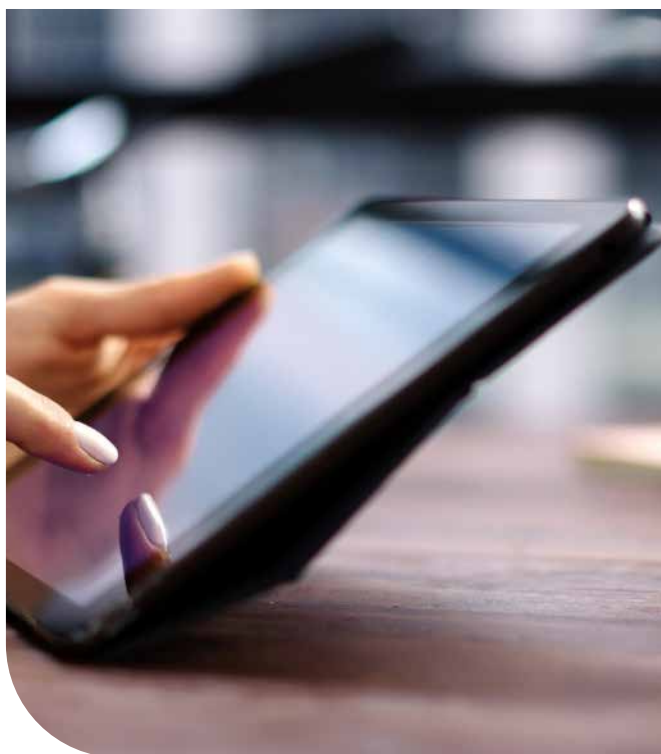
Je weet dat ik soms in bed lig en geen zin heb. Maar dan bel je gewoon nog een keer aan.

- moeder



Eerste resultaten

bij de gezinnen



**Als ik in de shit zit
kan ik tenminste
jou bellen, iemand
die luistert en echt
wat doet dan alleen
geproat.**

- moeder



Voorzichtig in beweging

Alle gezinnen zijn voorzichtig in beweging gekomen. Er is contact gezocht met de gezinscoaches via appjes, telefoontjes, samen boodschappen of klusjes doen en andere dagelijkse activiteiten. Hier en daar is er weer contact met belangrijke instanties; er is financiële hulp aangevraagd, aangifte gedaan, uithuiszetting voorkomen en actief gezocht naar werk.

Durven benoemen dat dingen niet lukken

Sommige gezinnen benoemen zelf dat dingen niet lopen, misschien wel voor het eerst. Dat is een eerste stap op weg naar meer zelfredzaamheid. 'In een gezin waar verslaving, vervuiling, conflicten met instanties en schulden spelen, maak ik mee wat er gebeurt. Zonder oordeel, zonder pressie', aldus Tim. 'Onlangs kwam het echtpaar zelf met het inzicht: het huis schoonhouden lukt niet en overzicht houden op de financiën ook niet. Die constatering van henzelf is cruciaal. Er komt ruimte voor praktische ondersteuning, zoals budgetbeheer.'

Zelf contact zoeken

Gezinnen zoeken zelf contact via appjes, bellen, de deur opendoen en samen klusjes doen. John: 'Ik kom bij een gezin waar een kind uit huis is geplaatst.

Het vertrouwen in instanties is nul. Ik heb het daar niet over. Samen met de moeder doe ik praktische klusjes; checken van een iPad die het niet doet enzovoort. Ik neem de tijd om contact op te bouwen. Dat lukt, de moeder belt me geregeld. Inmiddels ben ik gevraagd om mee te gaan naar de rechtbank waar de uithuisplaatsing besproken wordt. Er is nog geen vertrouwen in de instanties, maar misschien wel in mij.'

(Beginnend) besef dat het anders kan

Bij enkele gezinnen groeit een besef dat dingen anders kunnen. Daarbij gaat het niet om leerbaar zijn of stappen formuleren onderweg naar een nieuwe toekomst. Het besef is daarvoor te kwetsbaar. Maar er vonkt wel iets. Elles: 'We begeleiden relatief veel alleenstaande moeders. Onlangs deed één van die moeders aangifte tegen haar ex-man. De ex bedreigde haar al ettelijke keren; nooit deed zij aangifte. Deze keer kwam ze wel in actie. Met mijn support, en via mijn netwerkcontacten bij de politie, ging zij staan voor haar eigen veiligheid en die van haar kinderen. De aangifte was een markeerpunt. Heel minimaal kunnen we samen onderzoeken wat zij nodig heeft voor een veilige toekomst.'

Ervaringen van de **gezinscoaches**



Het lukt om perspectief te creëren en positieve krachten te versterken

Dankzij de inzet en nabijheid van de coaches komen gezinnen in beweging. Samen perspectief creëren lukt. De praktijkvoorbeelden in dit verhaal maken dit voelbaar. Aangifte doen is perspectief zien. Voor het eerst zelf naar de rechtbank gaan is een positieve kracht.

Het lukt om het hele gezinsplaatje te zien

Aanwezig zijn in de gezinnen en aansluiten bij wat er speelt in het moment leveren een compleet beeld op van de multiproblematiek. Soms gaat het om problemen die binnen families en gezinnen van generatie op generatie worden doorgegeven. De coaches ervaren dat in de dagelijkse praktijk van het gezin alles met alles samenhangt.

Aanvaarden van de samenhangende chaos is de sleutel tot contact

Werken in multiprobleemgezinnen is anders. Er is niet één aanknopingspunt of probleem waar de focus op ligt. Aandacht en tijd voor de totale situatie - de samenhangende chaos - zijn de sleutel tot echt contact. Samen met het gezin en het lokale netwerk van professionals is het zoeken naar eenheid in de aanpak, in plaats van versnipperde inzet.

Aansluiten bij gezinnen die anders leren kan heel goed

Het lukt om aan te sluiten bij gezinnen die niet of nauwelijks leerbaar lijken. De inzichten uit de methodiek Mobility Mentoring zijn daarbij een stevige leidraad. Gezinnen hebben geleerd dankzij samenhangende stappen die ze met de coaches nemen. Gezinscoaches zien enige stabiliteit of geen terugval en enig vertrouwen. Gezinnen ervaren minder stress waardoor er meer ruimte is om na te denken over een nieuwe stap op weg naar (meer) zelfredzaamheid.

Samenwerking professionele netwerk steeds beter

Het netwerk van wijkagenten, buurtbeheerders, opbouwwerkers, kinderwerkers, huisartsen en anderen heeft zich allemaal verbonden aan de Gestelse buurt. De professionals sluiten aan bij de gezinnen en óók bij elkaar. Dat is cruciaal voor de gezinscoaches. Immers, in de 'bubbel van vertrouwen' die de gezinscoaches opbouwen voor elk gezin moet het gebeuren. Elke andere professional die positief bijdraagt aan de situatie van het gezin werkt in die bubbel en vermeerderd daarmee vertrouwen. Zonder een functionerend netwerk in de wijk, van professionals die elkaar kennen en gekend zijn, kunnen de gezinscoaches niet werken en gezinnen geen vooruitgang maken.

Op weg naar een **methodische aanpak**

In 2021 hebben de gezinscoaches essentiële ervaring opgedaan met wat werkt bij multiprobleemgezinnen. Het maatschappelijk rendement zie je terug in de nog prille resultaten: gezinnen vallen niet terug en staan open voor contact. Het vasthouden en doorzetten van die resultaten is een kwestie van langere adem. Multiproblemen van jaren en opgestapelde kwetsbaarheden zijn niet te verhelpen met een quick fix. 'Dit project gaat over anders aanpakken, anders contact houden met gezinnen en anders resultaten wegen', zegt John. 'Wat we in dit document opsommen aan ervaring is waardevol; maar ook nog rijp en groen door elkaar. Dat kan ook niet anders na een jaar pionieren. Vanuit Farent zijn we gedreven: nu doorzetten. We verzamelen bouwstenen voor een methodische aanpak.'

Kengetallen

Vanaf maart 2021 nam elke maand een of meerdere nieuwe gezinnen deel aan het project. Dertien gezinnen zijn ondersteund, waarvan er twee zijn toegeleid naar opvoedondersteuning in het buurtteam. Elf gezinnen gaan volgend jaar verder met de gezinscoaches. Gecoacht worden zes eenoudergezinnen en vijf samenwonende gezinnen met kinderen. Allen hebben minimaal op twee leefgebieden problemen en daarbinnen vele vraagstukken. Er zijn 2504 directe uren door gezinscoaches ingezet en er zijn 271 contacten (lang en kort) met de gezinsleden geweest.

Vuistregels bouwen aan vertrouwen

- Loslaten van aannames en oordelen ten aanzien van contact.
- Zelfredzaamheid is op 1001 manieren te definiëren.
- Een dag intensief contact biedt geen garanties voor de toekomst.
- Per contact aanvoelen wat op dat moment nodig is.
- Bouwen aan vertrouwen verloopt niet via formeel huisbezoek.
- Luisteren tijdens het samen klussen, boodschappen doen, mee naar school fietsen.
- Afzeggen beschouwen als een signaal om in de buurt te blijven.
- Benutten van crisismomenten; crisis kan een verandermoment zijn.
- Meegaan in het tempo van het gezin; ook als dat (heel) traag is.
- Respectvol aansluiten bij gezinnen die veel hebben meegemaakt en daardoor gevormd zijn.



Maatschappelijke rendement

Voor deze eerste schatting van een maatschappelijke kosten-batenberekening maken we gebruik van de digitale Doorbraaktool, onderdeel van de [doorbraakmethode](#) ontwikkeld door het Instituut voor [Publieke Waarden](#) (IPW). Voor meer dan honderdduizend huishoudens in Nederland die meer problemen hebben dan ze kunnen tellen, biedt de reguliere hulpverlening vaak onvoldoende resultaat. Soms is een uitzondering op de regels nodig; een doorbraak. De doorbraakmethode geeft professionals instrumenten om maatwerk makkelijker, beter en goedkoper te maken. Hierbij staat het perspectief van de inwoner centraal.

In onderstaande grafiek is met behulp van de doorbraak-app berekend wat het financieel rendement is van de gezinscoach bij één van de gezinnen. Een alleenstaande moeder met kinderen en een geweldadige en dreigende ex-partner heeft schulden, psychische en sociale problemen. De kinderen lijden onder deze situatie. Het gezin leeft op de armoedegrens en probeert rond te komen van een Participatiewet-uitkering. Nog vóór de inzet van een gezinscoach zijn de kosten voor begeleiding van dit gezin minimaal € 23.686,- en maximaal € 37.086,- per jaar. Deze bestaan uit de Participatiewet-uitkering, de kosten van een psycholoog, bewindvoering en de inzet bij bedreigingen door de ex. De interventies van een gezinscoach om de situatie te

stabiliseren en te verbeteren én met het gezin te werken aan een beter toekomstperspectief kosten € 12.000,- op jaarbasis. De totale financiële investering in dit gezin ligt daarmee tussen € 35.686,- en € 49.086,- per jaar.

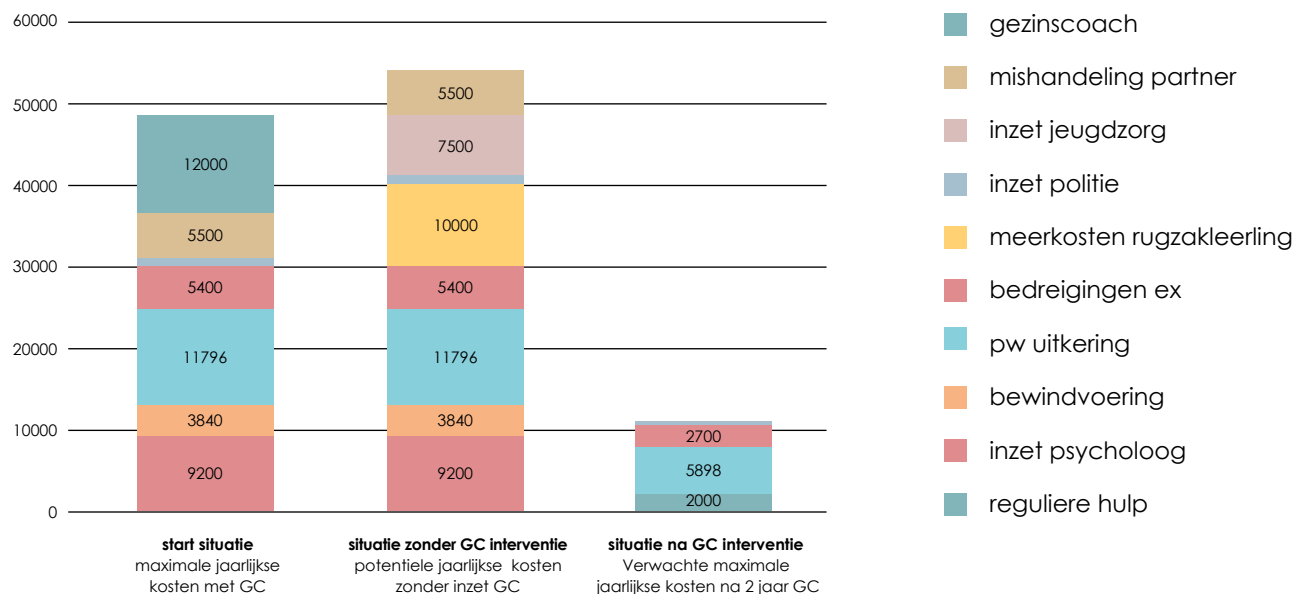
Zonder inzet van een gezinscoach is tussenkomst van onder andere geïndiceerde zorg voor moeder en kinderen, meer inzet van politie en bewindvoering onvermijdelijk. De verwachte kosten voor het gezin zullen dan € 54.586,- bedragen. De inzet van een gezinscoach leidt tot extra kosten. Deze zijn per jaar tenminste € 5.500,- en maximaal € 18.900,- lager dan de potentiële kosten zonder interventie van de gezinscoach.

Na twee jaar is de inzet van de gezinscoach niet meer nodig. De kosten voor het gezin zijn in het derde jaar teruggebracht naar (jaarlijks) € 10.778,- en reguliere hulp is toereikend. Het verwachte financieel rendement door inzet van een gezinscoach na twee jaar is € 43.808,- per jaar.

Naast het financieel rendement is moeder weerbaarder geworden tegenover haar ex-partner, is voorkomen dat problemen verder escaleren en maakt ze stappen op weg naar financiële zelfredzaamheid. Dat geeft de noodzaak aan van op tijd interveniëren (preventie).

Rendement gezinscoach aanpak

alleenstaande bijstandsmoeders, multiproblematiek





“

Ik ben blij met de inzet van de gezinscoaches in de Gestelse Buurt. Dankzij het onderlinge vertrouwen dat we naar elkaar hebben en de openheid waarmee zij inwoners tegemoet treden, kunnen we uiteindelijk de buurt veiliger maken. Tegelijkertijd schaden we niet de vertrouwensrelatie met de cliënten.

- Projectleider Veiligheid

”

 **De Gestelse
buurt werkt!**

'De Gestelse buurt werkt' is een samenwerking van:

