




Het project

# Tussen In

VAN STICHTING AL AMAL

*Een belangrijke schakel tussen multiprobleemgezinnen  
en reguliere hulpverlening*





*“Bureau Jeugdzorg heeft deze gezinnen passende hulp kunnen aanbieden, omdat de vertrouwenspersonen van Al Amal de problematiek op tafel wisten te krijgen.”*

## HET PROJECT 'TUSSEN IN' VAN STICHTING AL AMAL

*Een belangrijke schakel tussen multiprobleemgezinnen en reguliere hulpverlening*

'Tussen In' verkleint de kloof tussen gezinnen met een migratieachtergrond en hulpverleningsinstanties. Al Amal is sinds 2001 actief in Utrecht. Al Amal betekent in het Arabisch hoop; de hoop dat de positie van vrouwen en kinderen met een migratieachtergrond in de Nederlandse samenleving verbetert. Dit is meteen de algemene doelstelling van de organisatie. Al Amal zet zich in om het persoonlijke welzijn van vrouwen en hun kinderen met een migratieachtergrond te verbeteren, met name op het gebied van scholing, gezondheid, opvoeding, vrijetijdsbesteding en veiligheid. Een belangrijk product van Al Amal is 'Tussen In' een methodiek waarmee multiprobleemgezinnen waar opvoed- en opgroei problemen uit de hand dreigen te lopen, worden benaderd en toegeleid naar reguliere hulpverleningsinstanties.<sup>1</sup>

### Vertrouwenspersonen interveniëren in gezin en leiden toe naar reguliere hulpverlening

Voor deze benadering zet Al Amal vertrouwenspersonen in die contact met het gezin maken, de kern van de problematiek achterhalen en het gezin tijdig en adequaat naar reguliere hulpverleningsorganisaties toe leiden. Door de unieke werkwijze van 'Tussen In', waarbij gezinnen in hun eigen taal en in een stijl afgestemd op hun belevingswereld benaderd worden, wordt het vertrouwen van de gezinnen gewonnen. De vertrouwenspersoon kan hierdoor het gezin activeren om hulp te accepteren en het gezin informeren over de mogelijkheden bij reguliere instanties. Daarbij helpt de vertrouwenspersoon het gezin al door concrete acties uit te voeren en snel te handelen. Daarnaast vervult de vertrouwenspersoon een brugfunctie tussen het gezin en de hulpverleningsorganisatie om miscommunicatie en onbegrip te verhelpen. Tot slot verzorgt 'Tussen In' een nazorgfase, waarin het contact met de gezinnen onderhouden blijft en nieuwe problemen tijdig gesignaleerd kunnen worden. De werkwijze van de vertrouwenspersonen kenmerkt zich door een directe aanpak, waarbij de betrokken gezinnen op hun verantwoordelijkheid worden gewezen om actie te ondernemen en hun problemen aan te pakken. 'Tussen In' kent twee typen trajecten te weten: zware en lichte trajecten. Bij lichte trajecten zet Al Amal een vertrouwenspersoon in om vooral de cultuur en taalkloof (miscommunicatie) te dichten bij een aantal specifieke contactmomenten met hulpverleningsinstanties. Bij zware trajecten worden in principe de volledige methodiek doorlopen, zoals hieronder beschreven.

### De werkwijze van Al Amal (zie figuur 1) bestaat uit vier stappen:

#### 1. VERTROUWEN WINNEN

In deze fase wordt het eerste contact met het gezin gemaakt. Dit doet de vertrouwenspersoon op gelijkwaardig niveau door in het gesprek de emotie een plek te geven, maar ook de ratio mee te nemen en het gezin aan te spreken op verantwoordelijkheden en de noodzaak om zelf het heft in handen te nemen. In deze fase geeft de vertrouwenspersoon informatie en advies, maar levert ook praktische hulp door bijvoorbeeld een eerste contact met instanties als school of huisarts te maken, waardoor de acute problemen worden aangepakt. Doordat de vertrouwenspersoon ook een gezagsdrager met een voorbeeldfunctie is, nemen de gezinnen het advies meestal over.

#### 2. MOTIVEREN EN ACTIVEREN

Deze fase is gericht op het bieden van inzicht in de situatie, waarbij de vertrouwenspersoon stil staat bij wat er nodig is om de gezinssituatie te verbeteren. De vertrouwenspersoon vraagt door tot dat de hulpvraag concreet is. Omdat gezinnen veelal geneigd zijn problemen af te schuiven op externe factoren wordt in deze fase veel aandacht besteed aan zelfreflectie. Door de zelfreflectie leren de gezinnen dat zij zelf invloed hebben op hun eigen problemen. Dit geeft hen kracht en vertrouwen om hiermee aan de slag te gaan en hulp te accepteren.

#### 3. TOELEIDEN EN BRUGGEN BOUWEN

De vertrouwenspersoon fungeert als bruggenbouwer. Zodra de hulpvraag concreet is en het gezin zich er van bewust is dat het zelf de problemen kan aanpakken, worden contacten gelegd met reguliere specialistische instanties die de gezinnen verder helpen. Indien gewenst kan de professional de vertrouwenspersoon in de vorm van DUO-coaching vragen betrokken te blijven bij het gezin.

<sup>1</sup> Met reguliere hulpverleningsinstanties worden die instanties bedoeld die structurele financiering van de overheid ontvangen voor het uitoefenen van hulpverlening, zoals Bureau Jeugdzorg, instellingen voor J&O en welzijnsorganisaties.



#### 4. NAZORG

Als de begeleiding van Al Amal is afgebouwd, hebben de gezinnen nog drie maanden de tijd om gebruik te maken van nazorg. Dit kan door contact op te nemen met de vertrouwenspersoon, of door naar het spreekuur van Al Amal te gaan. Ook na de nazorgfase kunnen de gezinnen nog bij Al Amal terecht met hun vragen en problemen.

Figuur 1: Fasering werkwijze Tussen In



#### De doelgroep kenmerkt zich door een veelvoud aan problemen op meerdere levensgebieden

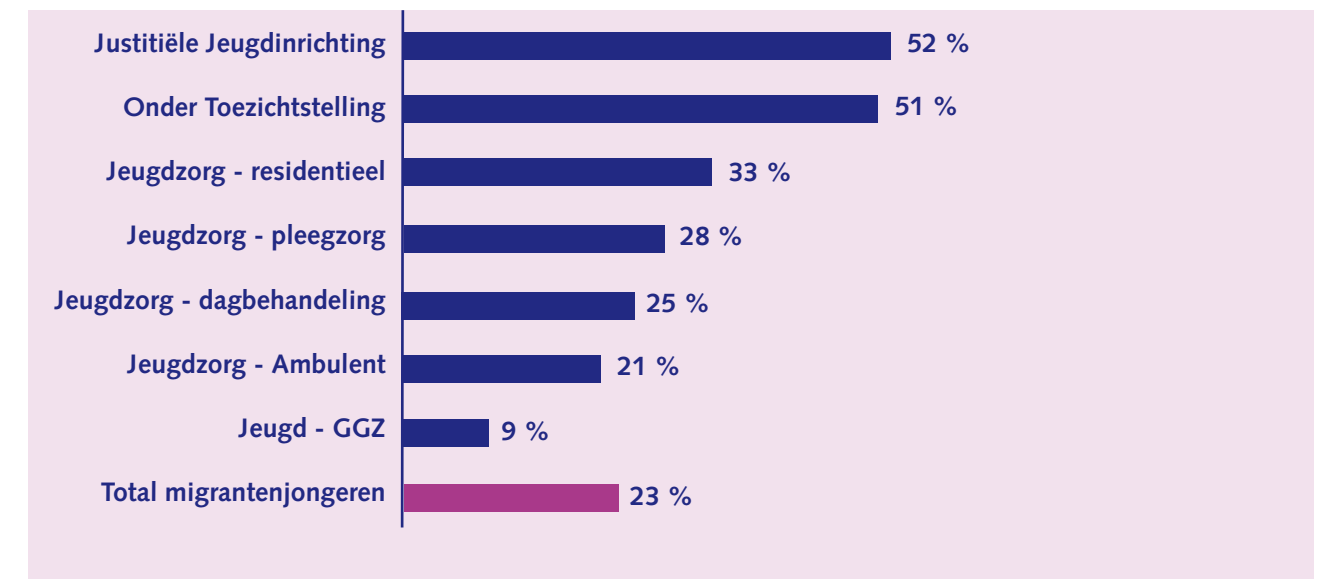
De gezinnen, die terechtkomen bij 'Tussen In' kenmerken zich in het algemeen door een veelvoud aan problemen op meerdere levensgebieden, waar ze zelf onvoldoende grip op hebben. Het gaat ongeveer om 5% van de gezinnen in een stad. Politie, justitie en scholen zijn soms onevenredig veel tijd kwijt aan deze gezinnen. Temeer daar de problemen zich vaak herhalen en soms van generatie op generatie doorgaan. De thuissituatie heeft daarbij zijn weerslag op de opvoeding van de kinderen in het gezin. De kloof tussen vraag en aanbod is het grootst voor de groep migranten die onder aan de maatschappelijke ladder staat en een grote afstand tot de Nederlandse samenleving ervaart. Deze gezinnen zijn onbekend met de werkwijze van Nederlandse instituties en worden door hen moeilijk of niet bereikt.

Door onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal, onbekendheid met en wantrouwen jegens hulpverleningsinstelling en hun werkwijzen komt hulp voor deze gezinnen niet tijdig op gang. Vertraging in de hulpverlening kan leiden tot het verergeren van de problemen en een escalatie van de hulpbehoefte.

#### Het project 'Tussen In' heeft zijn maatschappelijk impact de afgelopen jaren bewezen

Dat het reguliere instanties vaak niet lukt multiprobleemgezinnen met een migratie-achtergrond te bereiken heeft enerzijds te maken met onvoldoende interculturele expertise aan de zijde van deze instanties. Anderzijds blijkt dat migrantengezinnen zelf een hoge drempel ervaren om met bijvoorbeeld jeugdzorg- of welzijnsinstellingen in contact te treden. Onbegrip en wantrouwen zijn hiervan de oorzaak en kennen hun oorsprong in culturele drempels en taalbarrières. Doordat er een kloof is tussen migrantengezinnen en reguliere hulpverlening wordt er onvoldoende resultaat geboekt in het vrijwillige kader Dit is een oorzaak van het feit dat migrantenkinderen zijn oververtegenwoordigd in de zware hulpverlening (zie figuur 2).

Figuur 2: Aandeel migrantenjongeren in de jeugdhulpverlening



Bron: Beleidsbrief Ministerie voor Jeugd en Gezin/Wonen, Wijken en Integratie 2008.

Onder meer uit onderzoek van Forum (Met één hand kun je niet klappen, 2011) blijkt dat migrantenorganisaties, zoals Al Amal in staat zijn de kloof tussen de migrant en de reguliere hulpverlening te verkleinen doordat zij over belangrijke culturele expertise beschikken.

Instelling voor Jeugd & Opvoedhulp Zandbergen en Bureau Jeugdzorg Utrecht onderschrijven de meerwaarde die Al Amal heeft bij de hulpverlening aan migrantengezinnen en het toeleiden van deze gezinnen naar reguliere lichte vormen van zorg. Hierdoor worden deze gezinnen in een 'vroeg' stadium geholpen, voordat problemen verder escaleren. De maatschappelijke kosten die hiermee bespaard kunnen worden zijn aanzienlijk. Rob Hartings (directeur) en Mariska van Esveld (Afdelingshoofd Intensief Ambulant & Pleegzorg, tevens verantwoordelijk voor de coördinatie van de samenwerking met Al Amal) van Zandbergen geven aan dat de samenwerking met Al Amal hen de mogelijkheid biedt om binnen te komen bij migrantengezinnen, waar voorheen de deur gesloten bleef. Door samenwerking met Al Amal kan de ambulante hulpverlening een stuk sneller en efficiënter uitgevoerd worden. **"We doen nu twee trajecten binnen de tijd waarvoor we voorheen één gezin hielpen"** zegt de heer Hartings. Hierdoor is er een snellere doorstroom van gezinnen, worden wachtlijsten verkort en ontvangen gezinnen eerder hulp.

Erie Koornstra is als Medewerker Centrale Aanmelding werkzaam bij Bureau Jeugdzorg Utrecht en werkt regelmatig samen met Al Amal. Zij schakelt Al Amal in, zodra zij denkt dat dit beter past bij de situatie en problemen van het gezin. Volgens mevrouw Koornstra is het via samenwerking met een vertrouwenspersoon van Al Amal mogelijk culturele drempels en taalbarrières te slechten, die zonder de inzet van Al Amal effectiever hulpverlening in de weg staan. **"We schakelen Al Amal in in het belang van het gezin"**, geeft mevrouw Koornstra aan. De evaluatie van de pilot 'Verbetering Toeleiding Jeugdzorg' van Bureau Jeugdzorg Utrecht onderschrijft dit: **"Bureau Jeugdzorg heeft deze gezinnen passende hulp kunnen aanbieden, omdat de vertrouwenspersonen van Al Amal de problematiek op tafel wisten te krijgen."**

Paul Janssen, rayonmanager Bureau Jeugdzorg Utrecht over de samenwerking met Al Amal: **"Wij zijn heel tevreden met de aanwezigheid van Al Amal in de stad Utrecht. Doordat zij de ingang weten te vinden en draagvlak weten creëren in de voor ons moeilijk bereikbare gezinnen, krijgen we beter zicht op de problemen in het gezin en kunnen we gericht hulp inzetten. We vermijden hierdoor dat veel gezinnen alsnog in het gedwongen kader terecht komen. Tel uit je winst!"**

## Maatschappelijke impact Al Amal onderbouwd aan de hand van drie casussen

Uit verschillende studies en gesprekken met stakeholders blijkt dat de inzet van Al Amal een zeer effectieve bijdrage levert in het hulpverleningsproces aan multiprobleemgezinnen. Onderstaande casussen bevestigen dit beeld en tonen aan dat de inzet van Amal een positief effect heeft op de gezinnen, waarmee wordt voorkomen dat zij verder afzakken en met zwaardere hulpverlening in aanraking komen. Verondersteld kan worden dat met de aanpak van Al Amal, die zwaardere en duurdere hulpverlening of zorg voorkomt, kosten bespaard kunnen worden. Per casus wordt aangegeven wat de problematiek is, welke inzet Al Amal heeft gedaan en welke zwaardere hulpverlening hiermee voorkomen is. Onder de casus is een tabel opgenomen die de zwaardere hulpverlening kwantificeert en op basis waarvan inzichtelijk wordt welke maatschappelijke kosten Al Amal heeft voorkomen.

### Casus 1

#### Met inzet Al Amal wordt uithuisplaatsing voorkomen

**PROBLEEMSCHETS** Gezin heeft drie kinderen in de leeftijd van 9 maanden tot en met 3 jaar. Vader heeft geen werk en is licht verslaafd. Moeder zit in de ziektewet. Er is sprake van mogelijk huiselijk geweld, een tekort aan inkomen om boodschappen te doen en schulden. De kinderen worden (licht) verwaarloosd. Vader wil niet op de kinderen passen als moeder van huis is. De politie en reclassering zijn ingeschakeld, maar de problemen nemen niet af.

**BETROKKENHEID AL AMAL** BJZ heeft het gezin doorverwezen naar een maatschappelijk werker. Wegens de lange wachttijd en de noodzakelijkheid van snelle hulp is Al Amal ingeschakeld.

**WERKZAAMHEDEN VERTROUWENSPERSOON AL AMAL** De vertrouwenspersoon van Al Amal heeft een analyse gemaakt van de problemen die binnen het gezin spelen en op basis hiervan de volgende acties uitgevoerd:

- voedselbank ingeschakeld
- afspraken gemaakt met UVW om uitkering vader te regelen
- schuldsanering aangevraagd
- vertrouwen gewonnen bij de vader
- vader is toegeleid naar verslavingscentrum
- moeder gaat wekelijks naar opvoedcursus
- vader past op de kinderen als moeder weg moet

#### RESULTAAT

- Ouders zijn toegeleid naar reguliere instanties om problemen op te lossen.
- Ouders zijn zich bewust van gezinssituatie en hebben vertrouwen/hoop dat het beter zal gaan.
- Ouders zijn zich er van bewust dat huiselijk geweld effect heeft op de kinderen.

**VOORKOMEN ZWAARDERE HULPVERLENING** Indien de gezinssituatie niet was verbeterd was een OTS/ uithuisplaatsing waarschijnlijk geweest. Voor nu is dit voorkomen. Bij uithuisplaatsing worden kinderen of in een pleeggezin of in een instelling (open of gesloten residentieel geplaatst).



### Casus 2

#### Met inzet Al Amal wordt kosten vervolgonderzoek AMK voorkomen

**PROBLEEMSCHETS** BJZ krijgt een melding dat gezin niet meewerkt aan de doorverwijzing van hun 10-jarige dochter naar speciaal onderwijs. Zij geven aan dat hun dochter niet gek is. Een andere dochter in het gezin fungeert als tolk in gesprekken tussen school en ouders. Deze gesprekken verlopen niet goed, waardoor de spanning in het gezin toeneemt.

**BETROKKENHEID AL AMAL** De Centrale Aanmelding van BJZ besluit Al Amal in te schakelen voordat BJZ zelf nader onderzoek gaat doen in dit gezin.

**WERKZAAMHEDEN VERTROUWENSPERSOON AL AMAL** De vertrouwenspersoon van Al Amal gaat het gesprek aan met de ouders en maakt duidelijk dat speciaal onderwijs de beste optie is voor hun dochter, omdat zij op deze manier extra ondersteuning krijgt bij het leren.

#### RESULTAAT

- Na een aantal gesprekken zien de ouders het belang van speciaal onderwijs en hun dochter gaat tijdig over naar speciaal onderwijs.
- Situatie met tolkende dochter is genormaliseerd.
- Ouders hebben een redelijk beeld van BJZ en zien dit niet meer als bedreiging.

**VOORKOMEN ZWAARDERE HULPVERLENING** Onderzoek door het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en Raad van de Kinderbescherming is voorkomen. Hierdoor is de tijd en inzet voor een onderzoek bespaard. Tevens was verdere ondersteuning die kan variëren van een ambulante traject tot gesloten residentieel zorg niet nodig.

### Casus 3

#### Met inzet van Al Amal is een ambulante traject 2x zo effectief

**PROBLEEMSCHETS** Instelling voor Jeugd & Opvoedhulp Zandbergen constateert dat zij onvoldoende gezinnen met een migratie-achtergrond bereikt en constateert tevens dat de effectiviteit van ambulante trajecten met deze gezinnen verhoogd moet kunnen worden.

**BETROKKENHEID AL AMAL** Zandbergen contracteert Al Amal als onderaannemer voor ambulante trajecten.

**WERKZAAMHEDEN VERTROUWENSPERSOON AL AMAL** Zandbergen en Al Amal trekken samen op in ambulante trajecten voor gezinnen met een migratie-achtergrond.

**RESULTAAT** Zandbergen constateert dat de ambulante trajecten effectiever uitgevoerd worden. De doorlooptijd van Zandbergen wordt met 50% teruggebracht

**VOORKOMEN MAATSCHAPPELIJKE KOSTEN** Met de hulp van Al Amal worden gezinnen sneller en effectiever geholpen. Hiermee worden wachttijden verkort.

#### KOSTEN HULPVERLENING JEUGDZORG

Traject (één cliënt, gemiddeld traject)	Prijs <sup>1</sup>
OTS (onder toezicht stelling) 1e jaar	€ 8.257,- (exclusief het voortraject)
Ambulant traject	€ 9.500
Pleeggezin	€ 14.200,-
Open residentieel	€ 64.700,-
Gesloten residentieel	€ 67.500,- / €81.000,-
Al Amal	€ 5.000,- (€ 2.500 licht traject)

<sup>1</sup>Het OTS-tarief is verkregen via het ministerie van V&J. Overige financiële gegevens zijn afkomstig van verschillende jeugdzorginstellingen in de provincie Utrecht en kunnen afwijken van de tarieven in andere instellingen of provincies. Vermelde tarieven zijn exclusief een voortraject voorafgaande aan de indicatie.





Mede mogelijk gemaakt door:



Deze folder is geschreven door Stichting Al Amal. Zij is hierbij ondersteund door PwC Advisory.

**Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze folder kunt u contact opnemen met:**

Caroline Sarolea: 06-41412389 of Rachida Ibrahim: 06-28261450 - [info@al-amal.nl](mailto:info@al-amal.nl) - [www.al-amal.nl](http://www.al-amal.nl)

De methodiek **Tussen In** is beschreven en verkrijgbaar bij Stichting Al Amal.

PUCK GRAFISCH ONTWERP / FOTO VOORKANT IRENE VIJFVINKEL